



© Freepik

**verbraucherzentrale**

*Saarland*

# Jahresbericht 2020

Die Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V.

## SACHBERICHTE 2020 DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES 1

Information und Beratung zum Verbraucherrecht .....	2
Information und Beratung zu Finanzdienstleistung .....	6
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz .....	8
Ernährung .....	15
Energieberatung .....	21
Schuldner- und Insolvenzberatung .....	24
Verbraucher stärken im Quartier .....	27

## Das Jahr 2020 in Zahlen

Beratungskontakte	6.851
Auskünfte (Kurzinfos und Verweise)	9.625
Kontakte Energieberatung	1.744 (davon 693 Energie-Checks)
Kontakte Schuldner- u. Insolvenzberatung	4.723
Medienkontakte	230 (davon 131 Pressemitteilungen)
Veranstaltungen / Teilnehmer:innen	87 / 4.523

## INFORMATION UND BERATUNG ZUM VERBRAUCHERRECHT



**Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Saarland**



Unabhängige Rechtsberatung und außergerichtliche Vertretung bei verbraucherrechtlichen Fragen

Die Themen in der Verbraucherrechtsberatung waren im Jahr 2020 geprägt durch die Corona Pandemie. Dementsprechend haben sich die Verbraucher:innen bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes zu folgenden Themenbereichen Rat geholt:

### Fragen rund um das Reisen

Die Ausbreitung des Coronavirus und die damit verbundenen Entwicklungen führten dazu, dass viele Verbraucher:innen geplante **Pauschalreisen** in Frage stellten und wissen wollten, welche Rechte sie in diesem Zusammenhang haben. Durch den weltweiten Lockdown wurde die Frage aufgeworfen, ob die Pauschalreise überhaupt durchgeführt wird bzw. unter welchen Bedingungen der Reisepreis zurückverlangt werden kann. Wenn die Pauschalreise noch nicht abgesagt wurde und das Unternehmen die Restzahlung gefordert hatte, hat sich die oder der Reisende häufig die Frage nach dem Rücktritt vom Pauschalreisevertrag gestellt.

Eine Beurteilung, ob ein Rücktritt von einer Pauschalreise möglich ist, ohne dass die sonst üblichen Stornogebühren anfallen, musste dabei im jeweiligen Einzelfall vorgenommen werden. Nach Aufhebung der Reisewarnungen für die EU musste angesichts der überaus dynamischen Entwicklung des Covid19-Virus kurzfristig beurteilt werden, ob eine Reise pandemiebedingt storniert werden kann. Das Amtsgericht Frankfurt hat mit Urteil vom 11.08.2020 entschieden, dass es in Bezug auf die Corona-Krise darauf ankomme, wann der Reisende zurückgetreten ist und ob die Gegebenheiten am Urlaubsort zu dieser Zeit bereits als außergewöhnliche Umstände zu qualifizieren waren.

Wer sich bereits eine individuelle Reise ins Ausland zusammengestellt und angezahlt hatte, konnte im Vergleich zu Pauschalurlaubern mehr Probleme mit der Stornierung gehabt haben. Der Grund: Bei **Individualreisen** ins Ausland ist der Vertragspartner ja gerade nicht ein Reiseveranstalter im Inland, sondern beispielsweise ein Hotelbetreiber in Italien oder eine Mietwagenfirma in den USA. Für die Frage, was hier für den Reiserücktritt gilt, ist in diesen Fällen dann das jeweilige Recht vor Ort entscheidend. Und selbst wenn die Rechtslage im betreffenden Land günstig sein sollte, muss dieser Anspruch dann notfalls auch bei den Gerichten in diesem Land durchgesetzt werden. Ausgeschlossen ist das natürlich nicht, aber in Anbetracht der aktuellen Lage doch zumindest deutlich komplizierter.

Bereits gebuchte Hotels zu touristischen Zwecken in Deutschland konnten kostenlos storniert werden, da Übernachtungen "zu touristischen Zwecken" untersagt waren. Sprich: Ein Hotelier durfte einem Touristen eine Übernachtung nicht mehr anbieten. Da er diese Leistung nicht mehr erbringen konnte, durften Privatleute vom Vertrag zurücktreten und die Übernachtung kostenlos stornieren.

### **Fragen zu ausgefallenen Veranstaltungen**

Seit der Geltung der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen musste ein Großteil der geplanten Veranstaltungen wie Konzerte oder Sportereignisse abgesagt werden und Freizeiteinrichtungen blieben geschlossen. Wer Tickets für einen bestimmten Termin gekauft hatte, musste den Ersatztermin nicht akzeptieren und konnte bis zum 20. Mai bereits gezahltes Geld zurückverlangen. Seitdem gilt in Deutschland ein Gutscheinzwang: Kunden, die Ersatztermine nicht wahrnehmen können und Tickets vor dem 8. März gekauft haben, müssen Gutscheine annehmen, wenn der Anbieter die Rückerstattung des Ticketpreises verweigert.

Der große Ticketvermittler CTS Eventim AG & Co KGaA hat schon vor dem neuen Gesetz die Rückerstattung von Geld oder die Ausgabe von Gutscheinen verweigert mit der Begründung, die Tickets seien weiterhin für das verlegte Event gültig. Weil dieses Vorgehen gegen geltendes Recht verstößt, mahnte die Verbraucherzentrale NRW ab. Eventim hatte Gelegenheit, eine Unterlassungserklärung abzugeben, was nicht geschah. Eventim schickte den Kunden weiterhin Standardantworten und verwies auf die bleibende Gültigkeit der Tickets für neue Termine. Daher wurde Klage beim Landgericht München I gegen den Ticketvermittler erhoben.

### **Fragen zu einseitigen Vertragsverlängerungen durch Fitnessstudios und Rückerstattung von Beiträgen**

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher:innen, dass laut Mitteilung des Fitnessstudiobetreibers sich die Laufzeit ihres Vertrags mit dem Fitnessstudio um die Dauer der behördlich angeordneten Corona-Schließung verlängern würde.

Trotz fristgerechter Kündigung des Vertrages mit dem Fitnessstudio durch die Kunden verlängert der Fitnessstudiobetreiber die Laufzeit dieser Verträge um die Dauer der behördlich angeordneten Corona-Schließzeit. Verbraucher:innen, die ihren Vertrag fristgerecht gekündigt haben, sollen oft für weitere Monate zahlen.

Die Verbraucherzentralen vertreten die rechtliche Auffassung, dass die einseitige Änderung der Vertragslaufzeit durch einen Fitnessstudiobetreiber unzulässig ist. Für eine Kündigung gelten trotz Corona-Schließzeit die im ursprünglichen Vertrag festgelegten Fristen. Wird dem Sporttreibenden eine Verlängerung des Vertrags um den Zeitraum der Schließung angeboten, so kann er sich darauf einlassen, muss es aber nicht.

Abweichend von der grundsätzlichen Regel „Keine Leistung – kein Geld“ ist am 20. Mai 2020 ein Gesetz in Kraft getreten, das Unternehmen berechtigt, für die Zeit der coronabedingten Schließung einen Gutschein in Höhe der entsprechenden Summe auszustellen. Das gilt für Verträge, die vor dem 8. März 2020 abgeschlossen wurden.

## Fragen zu untergeschobenen Verträgen

Eine nach wie vor häufige Variante stellt die Abzocke mit Prepaid-Kreditkarten dar. Hier sind Verbraucher:innen betroffen, die auf der Suche nach einem Kleinkredit, angeblich ohne Schufa-Auskunft, oft über „Facebook“ geködert werden. Im Glauben, einen Kredit zu beantragen, bestellen sie eine nutzlose Prepaid-Kreditkarte, für die eine Gebühr verlangt wird. Hartnäckig versuchten die Unternehmen, meist mit Sitz im Ausland, oftmals auch vertreten durch Inkassounternehmen und Rechtsanwälte die Forderungen einzutreiben.

Eine andere Variante ist die Akquise über das Telefon. Der Anrufer möchte dem Verbraucher eine kostenfreie Produktprobe oder eine Probepackung zum günstigen Kennenlern-Preis zuschicken oder ihn zur Teilnahme an einer Umfrage bewegen. Wenig später halten Sie einen ungewollten Vertrag in der Hand und der vermeintlich kostenfreien Probepackung liegt eine Rechnung bei. Gleichzeitig erfährt der Betroffene, dass das Unternehmen ihn von nun an regelmäßig mit diesem Produkt beliefern wird. Was den Betroffenen im Laufe des ersten Telefonates nicht klar wird: Mit Zusendung der Probepackungen sei aus Sicht des Unternehmens ein Abo zustande gekommen, sofern man nicht widerspricht. Und dafür sind die Preise dann höher als für die Proben.

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher über Werbeanrufe und falsche Gewinnbenachrichtigungen. Betroffene geben an, dass sie Zeitschriftenlieferungen und Rechnungen erhalten, ohne dass sie bewusst einen Vertrag mit dem Anbieter geschlossen haben. Andere klagen über zu hohe Abbuchungen, Inkasso-Schreiben sowie nicht anerkannte Kündigungen. Aktuell fällt bei den Verbraucherzentralen auf, dass Verbraucher:innen beim Einkaufen im Internet in Abofallen geraten. Nach einer Bestellung in einem Onlineshop erhalten Kunden beispielsweise ein Angebot für ein kostenloses gedrucktes Magazin als Dankeschön. Wer per Klick akzeptiert, hat bei flüchtigem Lesen schnell aus Versehen einen Vertrag über ein Abo abgeschlossen und bekommt eine Rechnung.

## Wertersatz bei Widerruf (Partnervermittlung)

Bei Partnervermittlungen im Internet besteht grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Wenn Verbraucher:innen ihren Vertrag fristgerecht widerrufen, verlangt der Anbieter häufig für bis zum Widerruf bereits erbrachte Dienstleistungen Wertersatz. Dies ist korrekt, wenn er den Kunden über das Widerrufsrecht und den Wertersatz ordnungsgemäß belehrt hat und der Kunde von der Partnervermittlung ausdrücklich verlangt hat, dass er mit seiner Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt.

Einige Portale bitten ihre Kunden jedoch überzogen zur Kasse, wenn fristgerecht widerrufen wurde. So verlangen sowohl Parship als auch ElitePartner bis zu 75 Prozent des ursprünglich vereinbarten Jahresabopreises als Wertersatz. Wer also nach wenigen Tagen von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, riskiert unter Umständen den Preis zu zahlen, der einer mehrmonatigen Mitgliedschaft entspricht.

Dies schreckt Verbraucher:innen ab, von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen. Die überhöhten Geldsummen sind unzulässig. Die Unternehmen dürfen lediglich einen angemessenen Betrag als Wertersatz verlangen.

## Fake Shops

Immer mehr Verbraucher:innen werden Opfer von betrügerischen Online-Shops im Internet, auch Fake-Shops genannt. Diese Webseiten zeichnen sich vor allem dadurch aus, dass sie trotz Zahlung keine oder völlig falsche Ware liefern, Markenfälschungen verkaufen oder nur auf das Sammeln von Daten aus sind. Gezahlt wird per Vorkasse und wenn die Ware nicht geliefert wird und die Rückzahlung des Kaufpreises ausbleibt, sind Rückforderungsansprüche kaum zu realisieren.

## Fragen im Bereich Telekommunikation

Beratungsbedarf gab es bezüglich Rechnungen im Bereich Telekommunikation. Verbraucher:innen können eine ihnen erteilte Abrechnung innerhalb einer Frist von mindestens acht Wochen nach Zugang der Rechnung beanstanden und die Vorlage des Entgeltnachweises sowie des Ergebnisses der technischen Prüfung verlangen. Bei Einwendungen gegen Telefonrechnungen muss der Anbieter, um seinen Anspruch schlüssig darzulegen, die richtige Berechnung der einzelnen Verbindungsentgelte aufschlüsseln und die technische Einwandfreiheit der Verbindungsleistung darlegen.

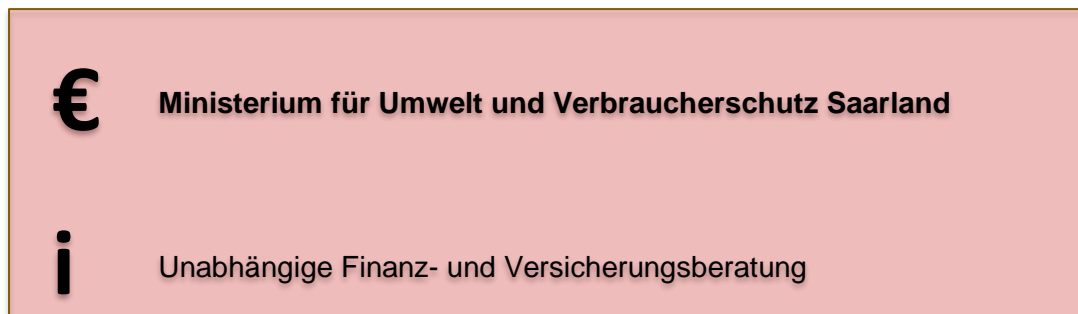
Ein weiteres Problem stellt oftmals der Umzug des Ratsuchenden dar. Wechseln Verbraucher:innen den Wohnsitz, besteht das Recht, die Telekommunikationsverträge - Festnetz, Internet und/oder Mobilfunk - ohne Änderung der Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte an den neuen Wohnsitz mitzunehmen, wenn der Anbieter die vertraglich vereinbarte Leistung dort anbietet.

Wird die Leistung bzw. der Tarif am neuen Wohnsitz des Verbrauchers nicht angeboten, kann dieser den betroffenen Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen.

## Strom- und Gasmarkt

Die Beschwerden über ungewollte Lieferantenwechsel oder falsche Versprechungen am Telefon, ebten auch 2020 nicht ab. Verbrauchern wurde im Rahmen eines Werbeanrufs suggeriert, sie könnten bei einem Anbieterwechsel Geld sparen. Auch wenn Verbraucher noch nicht zustimmten, sondern nur um die Zusendung von Angeboten baten, fanden sie sich plötzlich bei einem neuen Anbieter wieder. Die Versprechungen, geringere Abschläge zahlen zu müssen als bei dem alten Anbieter und damit Geld zu sparen, entpuppten sich ebenfalls als falsch. Da der Wechsel vom alten zum neuen Lieferanten bereits vollzogen wurde, wurden die Verbraucher vor vollendete Tatsachen gestellt. Ohne die Inanspruchnahme der Verbraucherzentrale hätte der neue Lieferant die Rückgängigmachung des Vertrages nicht vollzogen.

## INFORMATION UND BERATUNG ZU FINANZDIENSTLEISTUNG



### Immobilienfinanzierung

In Zeiten niedriger Zinsen stieg die Nachfrage nach Immobilienkrediten zur Anschaffung von Wohneigentum in 2020 weiter an. Das Angebot der Verbraucherzentrale umfasst neben der Analyse, ob ein Immobilienerwerb für den jeweiligen Privathaushalt überhaupt tragbar ist, auch die Beratung welche Finanzierungsform für den jeweiligen Kreditnehmer sinnvoll erscheint.

### Bausparverträge

Bausparkassen versuchten auch im letzten Jahr Verbraucher aus gut verzinsten Bausparverträgen zu drängen. Immer öfter mussten wir feststellen, dass die Zahlung einer vereinbarten Treuprämie bzw. eines Bonuszinses verweigert wurde. Verbraucher sollten vermeintliche Kündigungsgründe kritisch prüfen und gegebenenfalls rechtliche Schritte einleiten.

### Altersvorsorge und Versicherungen

Wie in den Vorjahren auch, so hat die Verbraucherzentrale auch in 2020 bestehende Lebens- und Rentenversicherungsverträge überprüft. Hier ging es vor allem um die Frage, ob eine Weiterführung der Verträge aus Renditegesichtspunkten noch sinnvoll erscheint. Immer wieder ist festzustellen, dass Verbrauchern nicht bedarfsgerechte Verträge angeboten und verkauft werden.

### Geldanlage

Aufgrund der weiter anhaltenden Nullzinsphase suchten viele Sparer die Verbraucherzentrale auf, um von uns eine neutrale Beratung zum Thema Geldanlage zu bekommen. Vielen Verbrauchern fällt es schwer, sich im Produkte-Dschungel zu orientieren. Wir gaben Informationen und beantworteten Fragen zu lohnenswerten Finanzprodukten wie Aktienfonds, ETF's und Sparplänen.

### Kündigung langfristiger Sparverträge und Nachberechnung von Zinsen

Ein Thema war in 2020 jedoch herausragend, nämlich die Kündigung von langfristigen Sparverträgen mit dem Namen „Prämiensparen flexibel“. Diese Verträge wurden in den 1990er und frühen 2000er-Jahren als Standardprodukt von Sparkassen massenhaft vertrieben. Wir haben nicht nur die Kündigungen auf ihre Rechtmäßigkeit

keit überprüft, sondern auch eine Nachberechnung der Zinszahlungen vorgenommen. Hintergrund sind verschiedene Gerichtsurteile, die in den Verträgen genannte Zinsanpassungsklauseln für unwirksam erklärten. Das Thema wird uns noch in 2021 beschäftigen, da im 4. Quartal des Jahres mit einem Urteil des Bundesgerichtshofes zu rechnen ist.

### **Marktbeobachtung**

Zahlreiche Fälle aus den Bereichen Versicherung, Geldanlage, Grauer Kapitalmarkt und Zahlungsverkehr wurden an die zentrale Sammelstelle für auffällige und dubiose Vorgehensweisen im Bereich Finanzen nach Berlin gemeldet.



## WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ



- **Bundministerium der Justiz und für Verbraucherschutz**
- **Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Saarland**



Gemeinsames Projekt aller 16 Verbraucherzentralen für aktionsorientierte Informations- und Präventionsmaßnahmen zum Verbraucherschutz.

### **Individuelle Schwerpunkte und Besonderheiten des WVS-Projekts bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.**

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. hat sich auch im Jahr 2020 in allen drei Gemeinschaftsaktionen einbringen und inhaltlich zuarbeiten können. Aufgrund der COVID-19-Pandemie war es ein Förderjahr mit besonderen Herausforderungen. Viele geplante Veranstaltungen konnten nicht durchgeführt und die Projektarbeit musste in Teilen überdacht und an die neuen Gegebenheiten angepasst werden. Trotzdem kann die saarländische Verbraucherzentrale eine positive Bilanz ziehen. Nicht nur, dass die avisierten Aktionen nahezu vollständig durchgeführt werden konnten. In den Bereichen Teilnehmerzahl, Veröffentlichungen und Pressearbeit wurden die Zahlenteilweise um ein Vielfaches übertroffen. Zudem gelang es im Berichtszeitraum, die digitale Ausrichtung des WVS-Projektes weiter voran zu treiben.

#### **1. Gemeinschaftsaktion: Verbraucherrecht im Alltag – Kostenfallen**

Diese Gemeinschaftsaktion verfügt über ein breites Themenspektrum.

##### **1.1. Gewährleistung**

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. konnte sich hier in der AG Gewährleistung konzeptionell einbringen, indem sie z.B. bei der Überarbeitung des „Umtausch Checks“ mitgearbeitet hat. Auch gab es mehrere Telefonaktionen mit der Saarbrücker Zeitung dazu. So konnten auch aktuelle Entwicklungen, gerade mit Blick auf unseriöse Handwerkerdienste, aufgegriffen und für Verbraucher zeitnah ein Informationsangebot geschaffen werden.

##### **1.2. Inkasso**

In der AG Inkasso wurde eine Fallsammlung zu Inkassoschreiben mit unerlaubten Geschäftspraktiken durchgeführt. Für diese Fallsammlung wurden auch Auffälligkeiten/Schreiben aus dem Saarland zugeliefert. Die Auswertung dazu dauert noch an.

### 1.3. Preisdifferenzierung

Ein Schwerpunkt der Projektarbeit in 2020 war die Federführung in der AG Preisdifferenzierung.

Hier konnten im Juni 2020 zwei vierstündige Workshops mit Experten organisiert und durchgeführt werden. Diese Workshops mit Prof. Markus Münter von der htw Saar als auch Rechtsanwalt Stefan Hessel und Frederik Möllers (IT-Experte) von der Defendo GbR dienten dazu, wissenschaftliche Expertise zum Thema Preisdifferenzierung zu erlangen. So ging es in den Workshops um Begriffsklärungen. Die Rolle von Unternehmen und Verbrauchern bei dem Thema, rechtliche und technische Aspekte dieses Phänomens und zahlreiche praktische Beispiele wurden ebenfalls erläutert.

Darauf aufbauend sollen passgenaue Verbraucherinformationen und Maßnahmen entwickelt werden.

Zunächst war hier angedacht, noch 2020 einen „Test-Shop“ mit dem Titel „wasistdeinpreis“ für Verbraucher zu entwerfen. Aufgrund der Komplexität des Themas und im Hinblick auf eine angemessene Vorbereitungszeit, wurde diese Maßnahme auf 2021 verschoben. Die Internetseite [www.wasistdeinpreis.de](http://www.wasistdeinpreis.de) wurde bereits gesichert.

Dafür konnte ein Erklärvideo produziert werden, dass die Problematik für Verbraucher nicht nur grafisch aufbereitet und erläutert. Auch der Referent des Expertenaustausches Prof. Markus Münter stand als Interviewpartner für das Video zur Verfügung.

Das Video wurde pünktlich zur Rabattschlacht am Black Friday (27.11.2020) auf den Websites und Social-Media Kanälen der Verbraucherzentralen sowie des BMJV veröffentlicht. Bisher haben fast 1000 Verbraucher das Video gesehen. Im Video wird mit dem #wasistdeinpreis bereits das künftige Angebot (virtueller Test-Shop)

beworben.



In 2020 wurden bereits erste konzeptionelle Überlegungen für den Test-Shop vorgenommen. So ist das Ziel, dass mittels dieses „Online-Shops“ die Problematik von Preisdifferenzierung Verbrauchern aufgezeigt und im besten Fall, erlebbar gemacht werden soll.

Mittels zu entwickelnder Personas soll der Test-Shop für Verbraucher interaktiv und spielerisch über dynamische und personalisierte Preise aufklären und Informationen zur Datensparsamkeit vermitteln.

#### 1.4. Aktuelles/Anlassbezogene Verbraucherinformation

Das bestimmende Thema in 2020 war aber sicher die COVID-19-Pandemie und die damit verbundenen Fragen, insb. im Reiserecht. Hierzu gab es immens viele Nachfragen seitens der Verbraucher und das Thema bestimmte über Wochen den Beratungsalltag der Verbraucherzentrale.

Auf der Internetseite der saarländischen Verbraucherzentrale wurden alle relevanten Informationen veröffentlicht:



Foto: Tumisu / Pixabay

### Corona: COVID-19, die Folgen und Ihre Rechte

Coronaviren gibt es schon lange. Doch das Coronavirus, das COVID-19 auslöst, ist neuartig und sorgt dafür, dass Veranstaltungen abgesagt werden, Flüge ausfallen und ganze Länder abgeriegelt werden. Auf dieser Seite fasst die Verbraucherzentrale Schutzmaßnahmen, Tipps und Verbraucherrechte zusammen.

↓ Verbraucherinfos zu Corona    ↓ für besondere Zielgruppen    ↓ Erreichbarkeit der Verbraucherzentralen

Verbraucherinfos zu Corona

(Quelle: <https://www.verbraucherzentrale-saarland.de/corona-covid19-die-folgen-und-ihre-rechte-45509>)

Die Bedeutung des Themas sieht man auch an den bemerkenswert hohen Zahlen der Pressearbeit im Jahr 2020 in diesem Bereich.

Hier war es äußerst zielführend und hilfreich, dass innerhalb des WVS kurzfristig wichtige Informationen zu dieser Problematik zusammengestellt und Verbraucher damit umfassend informiert werden konnten.

#### 2. Gemeinschaftsaktion: Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge

In diesem Themenbereich wurden die im Projekt erarbeiteten Materialien zu Digitalen Assistenzsystemen den Verbrauchern über den Internetauftritt zur Verfügung gestellt.

Eine konzeptionelle Mitarbeit seitens der saarländischen Verbraucherzentrale erfolgte beim Thema Digitaler Nachlass. Bereits die Bewerbung des Online-Vortrages dazu hatte eine sehr gute Presseresonanz. Im Vortrag selbst gab es einen regen

Austausch zwischen der Referentin und den teilnehmenden Verbrauchern, weshalb auch für das Projektjahr 2021 mehrere Veranstaltungen diesbezüglich geplant sind.

### 3. Gemeinschaftsaktion: Verbraucherschutz für Eltern und Kinder

#### 3.1. Wegweiser für Eltern

Hier erfolgte eine Mitarbeit bzgl. des Konzeptes der Zielgruppenansprache. Eine enge Zusammenarbeit der beiden AG's dieser Gemeinschaftsaktion wird als besonders wichtig erachtet, um die zu entwickelten Maßnahmen zielgruppengenaue platzieren zu können und mögliche Synergien erschließen und nutzbar machen zu können.

#### 3.2. Verbraucherschutz für Jugendliche und junge Erwachsene

In dieser AG hatte die saarländische Verbraucherzentrale die Federführung inne. Wie in den letzten Jahren auch, war der Schwerpunkt dieser AG die Vermittlung verbraucherrelevanter Themen an Jugendliche und junge Erwachsene als auch Multiplikatoren.

##### 3.2.1. Bestandsaufnahme

Um einen Überblick zu erhalten, welche Materialien in den letzten Jahren erstellt wurden und auf welche man ggf. nochmal zurückgreifen kann, wurde durch die saarländische Verbraucherzentrale eine Bestandsaufnahme initiiert. Dafür wurden alle WVS-Materialien/Ordner der letzten Jahre durchgesehen, nach bestimmten Kriterien geordnet und in einer Tabelle in Vintra (Intranet der Verbraucherzentralen und des vzbv) zusammengefasst. So erhalten alle Kolleg\*innen bundesweit einen guten Überblick über die vorhandenen Materialien, auf die sie im Rahmen von Rallyes oder Online-Vorträgen zurückgreifen können. Die AG hat sich bewusst auf die Zielgruppe Junge Leute konzentriert und in der Übersicht direkt mit den Materialien verlinkt.

Förderjahr	Ordner	Kategorie (analog zu Website-Kategorien)	Name Material	Art des Materials	Link zum Material	Federführung/ Ansprechpartner
2007	Junge Leute und Geld	Geld & Versicherungen	Versicherungsspiel (Brettspiel)	Spiel/Quiz	<a href="https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts">https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts</a>	Schleswig-Holstein
2007	Junge Leute und Geld	Geld & Versicherungen	Altersvorsorge für Berufstarter	Flyer/Broschüre/Infoblatt/Checkliste	<a href="https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts">https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts</a>	Niedersachsen
2007	Junge Leute und Geld	Geld & Versicherungen	BU für junge Menschen	Flyer/Broschüre/Infoblatt/Checkliste	<a href="https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts">https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts</a>	Schleswig-Holstein
2007	Junge Leute und Geld	Geld & Versicherungen	Jugendflyer Fit in die Zukunft	Flyer/Broschüre/Infoblatt/Checkliste	<a href="https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts">https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts</a>	Brandenburg
2007	Junge Leute und Geld	Geld & Versicherungen	Jugendflyer Geld sparen am Handy	Flyer/Broschüre/Infoblatt/Checkliste	<a href="https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts">https://www.vintra.de/nhema/Wettbewerbbsrecht/projekte/Wirts</a>	Brandenburg

(Quelle: [https://www.vintra.de/projects/wvs/jungeleute/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?source-doc=%7B9B5BA8F2-E9B6-451C-AF59-082C872F96EC%7D&file=Bestandsaufnahme%20AG%203.2.xlsx&action=default&CT=1619273126783&OR=DocLibClassicUI](https://www.vintra.de/projects/wvs/jungeleute/_layouts/15/WopiFrame.aspx?source-doc=%7B9B5BA8F2-E9B6-451C-AF59-082C872F96EC%7D&file=Bestandsaufnahme%20AG%203.2.xlsx&action=default&CT=1619273126783&OR=DocLibClassicUI))

##### 3.2.2. Entwicklung von digitalen Spielen und Quizen

Für den 1. bundesweiten Digitaltag am 19.06.2020 wurde für alle Verbraucherzentralen eine bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht rein digital spielbare Smartphone-Rallye umgeschrieben (Laura und ihre vielen Fragen) und hinsichtlich einer abschließlichen digitalen Nutzung angepasst. Diese Rallye gibt einen Überblick zu zahlreichen Beratungsfeldern der Verbraucherzentralen.

Zielgruppe waren Lehrer\*innen, die diese Rallye als "Hausaufgabe" für Schüler\*innen spielen lassen können. Zur Überprüfung dessen wurde eigens noch ein Fragebogen erstellt, in dem sowohl inhaltliche Fragen zur Rallye als auch fachliche Themen abgefragt wurden.

### Smartphone-Rallye zum Digitaltag 2020

Stand: 25.05.2020 | drucken

- Verbraucherzentrale des Saarlandes beteiligt sich an der Initiative "Digital für alle".
- Erster Digitaltag am 19. Juni 2020 findet online statt.
- Begeben Sie sich auf eine digitale Schnitzeljagd und testen Ihr Wissen rund um Verbrauchertemen.



Foto: Copyright DKA Digital für alle GmbH 2019

#### Inhaltsverzeichnis

- ↓ Digitale Teilhabe nachhaltig fördern
- ↓ Smartphone-Rallye „Laura und ihre vielen Fragen“
- ↓ Welche Themen kommen vor:
- ↓ Was man für die Rallye braucht:
- ↓ Wie gelange ich zur Rallye:

Verbraucherzentrale des Saarlandes  
@VZSaar

Auch wir sind beim #Digitaltag2020 mit dabei. Mit einer #Smartphone-Rallye kann jeder sein Wissen rund um #Verbrauchertemen testen

Hier gehts zur Rallye: [shorturl.at/amBLV](https://shorturl.at/amBLV)



1:38 nachm. · 19. Juni 2020 · Twitter Web App

Außerdem wurde federführend an einer „Weihnachtsrallye“ mitgearbeitet. Hier wurden thematisch die für die Zielgruppe zu der Jahreszeit besonders wichtigen Themen wie Black Friday, Wish-App, Online-Shopping, Bezahlmethoden, Geld und Sparen etc. aufgegriffen.

### 3.2.3. Online-Fortbildungsveranstaltungen zur Erstellung von Smartphone-Rallyes und Storytelling

Ebenfalls im Zusammenhang mit Smartphone-Rallyes hat die saarländische Verbraucherzentrale im letzten Quartal 2020 diverse Online-Fortbildungsveranstaltungen für alle Mitarbeiter\*innen der Verbraucherzentralen bundesweit organisieren können.

So konnten in

- je 2 Basis-Online-Workshops als auch
- 2 dreitägigen Fortgeschrittenen-Online-Workshops und
- 2 Storytelling-Online-Workshops

deutschlandweit insgesamt 35 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des WVS-Projektes bzgl. Smartphone-Rallyes geschult werden. Damit soll ein wichtiger Grundstein gelegt werden, das Thema Smartphone-Rallyes im kommenden Förderjahr noch weiter voranzutreiben. Aufgrund der Pandemie und damit einhergehenden digitalen

Ausrichtung vieler Maßnahmen im WVS haben auch bereits andere AG's ihr Interesse an einer Zusammenarbeit bekundet. Bereits Anfang 2021 wurde mit einer AG-übergreifenden Zusammenarbeit (mit ePrivacy) innerhalb des WVS begonnen.

### 3.2.4. Fazit

Im Jahr 2020 wurden bundesweit insgesamt 1209 Rallyes der Verbraucherzentralen gespielt. In diesem Themenbereich konnte die Projektarbeit schnell an die Pandemie-Bedingungen angepasst werden, was sicherlich zu diesem Erfolg beigetragen hat.

Die saarländische Verbraucherzentrale sieht großes Potential im Tool „Smartphone-/Tablet-Rallyes“ und sieht es – ähnlich Podcasts – als eine Möglichkeit der Wissensvermittlung der Zukunft an. Deshalb soll die Arbeit mit Rallyes im Jahr 2021 weiter ausgebaut und im Rahmen der Projektarbeit optimiert werden.

## 3.3. Sonstige Maßnahmen und Aktionen der saarländischen Verbraucherzentrale

Letztlich noch der Hinweis auf drei besondere Aktionen der saarländischen Verbraucherzentrale im Jahr 2020:

### 3.3.1. Tag der digitalen Bildung im Saarland

Im Februar 2020 fand an der Universität des Saarlandes der 1. Tag der digitalen Bildung im Saarland statt. Hier wurde die Verbraucherzentrale für einen Workshop angefragt und konnte Lehrer\*innen zum Thema Smartphone-Rallyes schulen und insb. die Angebote aus dem WVS vorstellen und bewerben.

### 3.3.2. Zusammenarbeit mit Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“

Auch im Jahr 2020 gab es wieder eine enge Kooperation mit den Kolleg\*innen aus dem Quartiers-Projekt. Wenn es pandemiebedingt möglich war, wurden Angebote für junge Menschen aus dem Quartier gemacht.

[Verbraucherzentrale des Saarlandes](#)  
[@VZSaar](#)

Zwei Wochen waren wir nun mit unseren [#Bildungsangeboten](#) beim Kirchberg Sommercamp 2020 dabei. Mit Yvonne, [@WeimarEhl](#), Eva, Sandra, Nola und Bettina ging's um [#Umwelt](#), [#Ernährung](#) und Basics zum [#Verbraucheralltag](#) [#sommerferien](#) [#lernenmachtspaß](#) [#buntebildungmalstatt](#)



2:45 nachm. · 16. Juli 2020 · Twitter for iPhone

### 3.3.3. Preisverleihung Verbraucherschule des vzbv

Ein besonderes Highlight im Jahr 2020 war die Preisverleihung zum Siegel Verbraucherschule des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen e.V. in Berlin. Die Schirm-herrschaft hat hier die Bundesministerin für Justiz und Verbraucherschutz Christine Lambrecht.

Nicht nur, dass an diesem Tag gleich 2 Schulen aus dem Saarland ausgezeichnet wurden. Darunter eine Schule aus dem Quartiers-Projekt (Rastbachtalschule), die unter anderem aufgrund von Veranstaltungen aus dem WVS-Projekt, die Auszeichnung er-hielt.

Auch durfte die saarländische Verbraucherzentrale den anwesenden 150 Lehrer\*innen aus dem Bundesgebiet die Arbeit des WVS vorstellen. Dafür wurden verschiedene Smartphone-Rallyes entwickelt, die im Rahmen der Veranstaltung von allen Teilnehmern gespielt wurden.



Es gab eine gute Resonanz auf diese Veranstaltung und an einer Preisträgerschule folgte gleich eine Multiplikatoren-schulung für 90 Lehrkräfte.



## ERNÄHRUNG



- **Bundesministerium für Lebensmittel und Ernährung**
- **Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Saarland**



Informationen zu Lebensmittelqualität und –kennzeichnung, nachhaltig erzeugten Lebensmitteln und falschen Gesundheitsversprechen

Zusammenarbeit aller 16 Verbraucherzentralen in Gemeinschaftsaktionen aus dem Bereich Ernährung

Im Rahmen des Projektes „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“ führten die Verbraucherzentralen Maßnahmen zur Information und Verbrauchervertretung in den vier folgenden Gemeinschaftsaktionen (GA) arbeitsteilig durch:

- Tierschutz-Tierwohllabel
- Ernährung von Senioren
- Novel Food
- Verbraucherinformation im Ernährungsbereich

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes hat in allen vier Gemeinschaftsaktionen aktiv mitgearbeitet. In der GA Tierwohl wurde unter anderem ein Marktcheck über das Angebot an Frischfleisch nach den vier verschiedenen Haltungsförmungen durchgeführt sowie eine repräsentative Umfrage in Auftrag gegeben, wie Verbraucher:innen zum Küekentöten stehen.

Speiseinsekten sind Novel Food, sie müssen vor dem Inverkehrbringen in der EU zugelassen werden. Derzeit gilt in Deutschland eine Übergangregelungen ohne empfehlende Leitlinien für die Herstellung und Verwendung als Insekten als Lebensmittel. Im Fokus eines Marktchecks zu insektenhaltigen Lebensmitteln wurden nährwert- und gesundheitsbezogene Angaben unter die Lupe genommen.

Auf der Internationale Grüne Woche haben sich die Verbraucherzentralen mit einem Informationsstand präsentiert. Das Thema war: „Nahrungsergänzungsmittel und exotische Superfood? Nicht nötig“. Am Stand erhielten die Besucher:innen Antworten auf Fragen, was von den Werbeversprechen zu halten ist oder ob man zusätzliche Vitamine und Mineralstoffe braucht.

### **Gemeinschaftsaktion „Ernährung für Senioren“**

In der Gemeinschaftsaktion „Ernährung für Senioren“ hatte die die Verbraucherzentrale des Saarlandes zusammen mit der Verbraucherzentrale NRW die Federführung.



Die GA „Ernährung von Senioren“ wurde für 2020 bis 2022 konzipiert. Die Kernarbeitsgruppe der Gemeinschaftsaktion bestand aus den Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen (Federführung), Saarland (Federführung) und Sachsen-Anhalt.

## 1. Hintergrund und Zielsetzung

Durch den demografischen Wandel nimmt der Anteil älterer Menschen in der Bevölkerung zu. Mehr als ein Fünftel der Bevölkerung ist bereits über 65 Jahre alt. Die heutigen über 65-Jährigen wünschen sich ein Leben, in dem sie möglichst viele alltägliche Dinge weiterhin selbstständig meistern können. Hierzu gehört auch die Versorgung mit Lebensmitteln. Allerdings machen die bunte Werbung für Lebensmittel und ständig neue Ernährungsempfehlungen es ihnen nicht gerade leicht, eine geeignete Lebensmittelauswahl zu treffen.

Im Zuge der rasant wachsenden Digitalisierung nutzen auch immer mehr Senior:innen Smartphones und PCs, um sich online zu informieren. Damit wird das Internet zu einer wichtigen Informations-, aber auch Einkaufsquelle. Bei körperlichen Einschränkungen oder fehlender Infrastruktur können Lieferdienste die Selbstversorgung ermöglichen. Auch hierfür sind Informationen zu Vor- und Nachteilen von Online-Einkäufen im Lebensmittelbereich sowie der rechtlichen Situation wichtig.

Um eine gute Ernährungssituation durch Eigenversorgung so lange wie möglich zu erhalten, benötigen ältere Menschen, in Abhängigkeit von ihrer Lebenssituation, für den Einkauf vor Ort und bei der Bestellung von Menüs durch Lieferdienste zielgruppengerechte Unterstützung und verlässliche, leicht verständliche Informationen über die altersgerechte Auswahl und den Umgang mit Lebensmitteln. Wenn Senior:innen gut informiert sind, fällt es ihnen leichter, bedarfsgerecht einzukaufen.

## 2. Maßnahmen und Ergebnisse 2020

2020 war durch die Corona-Pandemie ein besonderes Jahr nahezu ohne direkte Verbraucherkontakte, daher mussten sämtliche Planungen revidiert werden.

### ❖ **Aufklärung und Information für Verbraucher:innen, (Online-) Vorträge:**

Die geplanten 120 Präsenzvorträge konnten durch die Corona-Einschränkungen nicht in vollem Umfang durchgeführt werden. Präsenzvorträge fanden nur im 1. Quartal und vereinzelt auch im Sommer statt. Die meisten der bereits geplanten Vorträge wurden abgesagt. Daher wurden die schwerpunktmäßig für das Jahr 2021 vorgesehenen Online-Vorträge vorgezogen. Für die Online-Vorträge wählten alle Verbraucherzentralen als gemeinsame Plattform edudip.com. Über das Jahr hinweg nahmen etwa 130 Projektmitarbeitende an sieben Grund- und Aufbaukursen teil. In den Schulungen wurde der Umgang mit der Technik erlernt sowie Methoden erprobt, wie man Online-Vorträge gut und seniorenrecht interaktiv gestalten kann.

Die ersten Online-Vorträge konnten bereits ab Mai erprobt werden. Da nicht überall die technischen Gegebenheiten ausreichten, entsprechende Räumlichkeiten erst eingerichtet werden mussten und Equipment teilweise nur schwer zu beschaffen war, verzögerte sich der Start in einigen Verbraucherzentralen. Das war insofern unproblematisch, da die meisten Online-Vorträge für Teilnehmende in ganz Deutschland beworben und angeboten wurden. Es gab auch Angebote für kleine,

geschlossene Gruppen, die einen besseren Austausch und Diskussion ermöglichen.

- **Bundesweit nahmen an den 29 Vor-Ort- und 38 Online-Vorträgen 1.229 Personen teil.**

In 2020 erstellte die Arbeitsgruppe drei Vorträge für die Zielgruppe der älteren Menschen mit zusätzlichen Adaptionen für Online-Vorträge. Bei der Foliengestaltung stand eine gute Lesbarkeit und anschauliche Bebilderung im Fokus.



Der Basis-Vortrag **„Genussvoll älter werden“**. Auf der Ernährungspyramide basierend werden die Grundlagen einer bedarfsgerechten Ernährung sowie Wissen zur Kennzeichnung der Lebensmittel der einzelnen Gruppen vermittelt.



Der Vortrag **„Einkaufstraining“** baut auf dem Basis-Vortrag auf und führt durch einen virtuellen Einkaufsmarkt. Themen rund um Kennzeichnung, die Zutatenlisten und Werbebotschaften werden beleuchtet und erklärt.



Der Vortrag **„Online-Einkauf von Lebensmitteln“** zeigt die Vor- und Nachteile dieser Art des Einkaufs und die Unterschiede zum Supermarkteinkauf auf, informiert, wie man seriöse Lieferdienste findet, auf was man bei der Bestellung achten sollte und wie man mit Reklamationen bei Mängeln umgeht.

### ❖ Informations- und Bildungsmaterial: Trinkplan

Ausreichend Trinken ist im Alter oft ein Problem. Als Erinnerungshilfe im Alltag wurde ein Trinkplan im DIN-A4-Format (Abbildung 11) erstellt, der gleichzeitig als Tischunterlage und Abstellfläche für Flasche oder Karaffe und Glas dienen kann. Mit dem dazugehörigen Folienstift können die Trinkmengen jeden Tag auf dem laminierten Plan abgehakt und am Abend abgewischt werden. Es wurden 5.000 Exemplare gedruckt inklusive 3.908 Folienstiften. Zudem ist der Trinkplan als Download verfügbar und kann so jederzeit neu ausgedruckt und genutzt werden.



Abbildung: Trinkplan (Vorderseite)

❖ Postkarten:

Weiterhin wurden Postkarten mit Sprüchen und QR-Codes zu entsprechenden weiterführenden Texten auf der Seite der Verbraucherzentralen entwickelt (Abbildung: Postkarten-Motive). Das Anregen des Interesses stand hier im Vordergrund und ein unvermittelter Kniff, so z. B. bei der Überschrift „Heute schon Äpfel gepflückt“ – entgegen des ersten Eindrucks ist hier nämlich nicht tatsächliches Äpfel Pflücken, sondern eine Bewegungsübung gemeint, ein Verweis auf einen entsprechenden Online-Artikel der Verbraucherzentrale ist auf der Rückseite zu finden.



Abbildung: Postkarten-Motive

❖ Kreuzwörtertsel:

Ergänzend wurde ein Kreuzwörtertsel als PDF entwickelt, das Fragen rund um Lebensmittelkennzeichnung, Ernährung und Nahrungsergänzungsmittel beinhaltet. In 2021 wurde aufgrund der Pandemiesituation zunächst eine Online-Version entwickelt, die auf der Landingpage heruntergeladen werden kann.

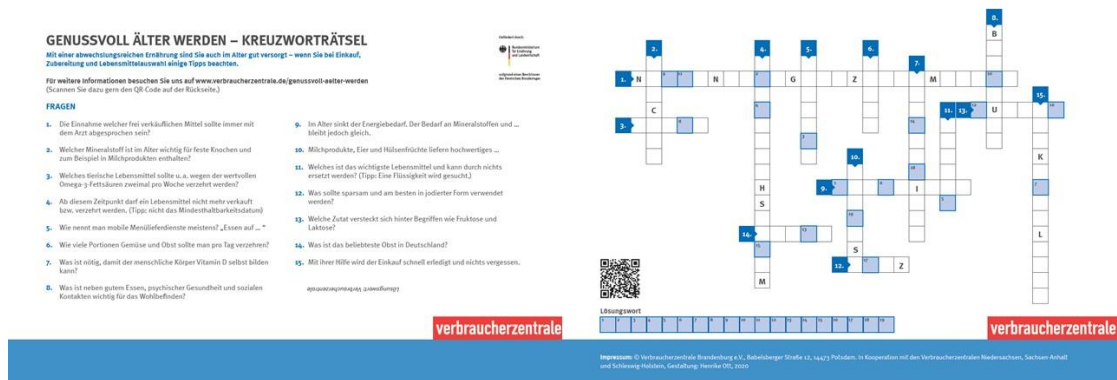


Abbildung: Kreuzworträtsel (Vorder- und Rückseite)

### ❖ Landingpage: Genussvoll älter werden

Im gemeinsamen Internetauftritt der Verbraucherzentralen wurden die Informationen für die älteren Menschen in einer Landingpage „Genussvoll älter werden“<sup>1</sup> gebündelt. Die Arbeitsgruppe sichtete bereits vorhandene Texte, aktualisierte diese und erstellte neue, seniorenspezifische Texte.



Abbildung 1: Screenshot der Landingpage "Genussvoll älter werden"

Die Landingpage ging am 1. Juli 2020 online. In den sechs Monaten wurden mehr als 27.000 eindeutige Seitenzugriffe registriert. Die mit deutlichem Abstand am häufigsten angesehenen Texte waren die zu Wechselwirkungen zwischen Lebensmitteln und Arzneimitteln sowie zu Nahrungsergänzungsmitteln für Senior:innen.

<sup>1</sup> [www.verbraucherzentrale.de/genussvoll-aelter-werden-46303](http://www.verbraucherzentrale.de/genussvoll-aelter-werden-46303)

### ❖ Medien- und Öffentlichkeitsarbeit / Social Media

Im Rahmen der bundesweiten Medienarbeit der Verbraucherzentralen zum Thema Senioren wurden 31 Presseinformationen versandt und 24 Medienkontakte mit Printmedien, Rundfunk und TV erfasst.

Durch 26 Social-Media Beiträge konnten 105.500 Follower erreicht werden.

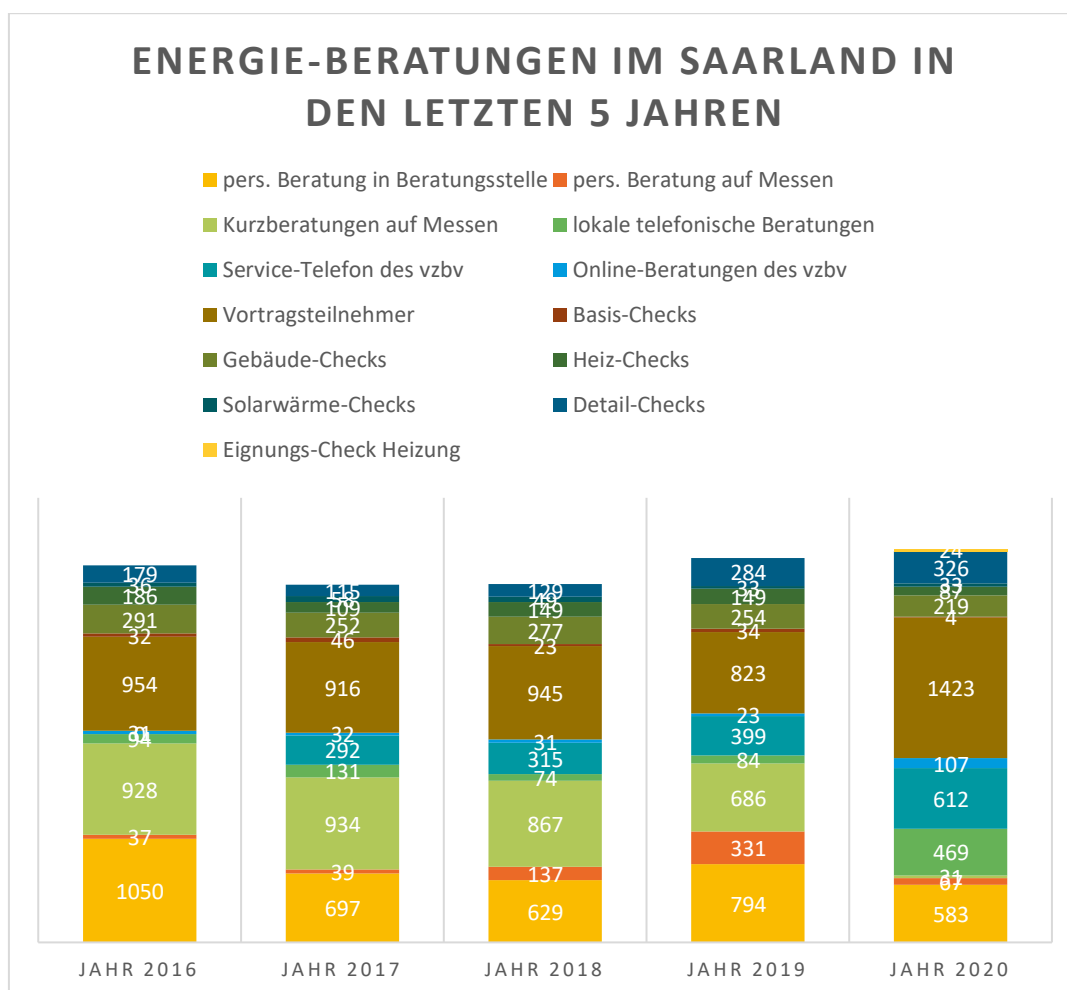
Ein wichtiges Thema gerade für ältere Menschen im sehr warmen Sommer 2020 war ausreichendes Trinken.

Die am meisten nachgefragten Themen im Internet waren „Tabletten, Tropfen & Co - ‚vertragen‘ die sich mit dem Essen?“ sowie „Fit im Alter - brauche ich eine Nahrungsergänzung?“

## ENERGIEBERATUNG

**€** **Bundesministerium für Wirtschaft und Energie**

**i** Anbieterneutrales Beratungsangebot rund um die Themen Energieeffizienz, Einsatz erneuerbarer Energien und Fördermittel



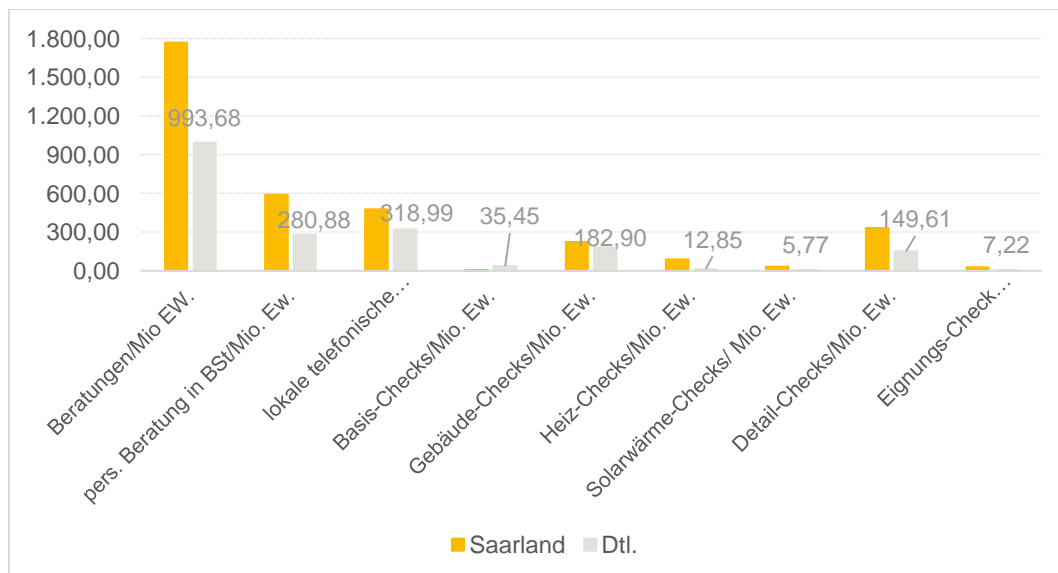
Das Jahr 2020 war geprägt von der wechselhaften Entwicklung der Corona-Pandemie. Je nachdem, wie groß die Gefahr war, sich zu infizieren, wurden Beratungsstellen und Stützpunkte geschlossen und unter Zugangsbeschränkungen wieder geöffnet. Spontane Besuche von Verbrauchern, die einen Termin vereinbaren wollten, waren ab Mitte März nicht möglich. Umso wichtiger war die telefonische Erreichbarkeit. Insgesamt hat die Verbraucherzentrale des Saarlandes fast 4000 Ratsuchenden bei Energiefragen geholfen.

Auf den ersten Blick könnte man meinen, dass die individuelle persönliche Beratung (gelb) im Jahr 2020 weniger stark nachgefragt war als in den Jahren zuvor. Wegen des Gebots Abstand zu halten sind allerdings viele individuelle persönliche Beratungen ersetzt worden durch lokale telefonische Beratungen (grün). Rechnet man diese beiden Beratungsformate zusammen, haben wir fast das Niveau des Jahres 2016 erreicht.

Anstelle von „Kurzberatungen auf Messen“ sind im zurückliegenden Jahr einige Beratungen anlässlich von „Sonderveranstaltungen“, sprich Leser-Telefon-Aktionen durchgeführt worden. An Messen und Infostände haben wir uns im Jahr 2020 nicht beteiligt.

Auffällig ist die hohe Zahl der Vortragsteilnehmer im Jahr 2020. 1423 Interessenten nahmen teil, die meisten davon an Online-Vorträgen. Ausschlaggebend für den hohen Zuwachs an Vortragsteilnehmern war die Bereitschaft mehrerer EnergieberaterInnen im Saarland, sich mit der Online-Plattform Edudip vertraut zu machen.

### Beratungsdichte 2020: Anzahl der Beratungen Kategorie I je Mio. Einwohner



Im Vergleich zum Bundesdurchschnitt haben wir im Saarland sowohl in den Beratungsstellen inkl. Rückrufberatung besonders viele Interessenten erreicht als auch überdurchschnittlich viele Energie-Checks bei den Ratsuchenden zu Hause durchgeführt.

Die hohe Beratungsnachfrage im Saarland ist zurück zu führen auf die intensive Öffentlichkeitsarbeit. Dabei spielt es eine große Rolle, nicht allein die Printmedien zu bedienen sondern auch online und im Rundfunk (und Fernsehen) präsent zu sein. Die redaktionellen Aktivitäten werden in geringem Umfang durch Anzeigenschaltungen ergänzt.

Die Kooperation mit dem Landesministerium für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr unter der Bezeichnung „Energieberatung Saar“ ist im Jahr 2020 ausgefallen.

Dennoch folgten wir der Anregung, die Aktionswoche „Das Saarland voller Energie“ Ende Oktober mit zu gestalten. Innerhalb dieser Woche boten wir von Montag bis Freitag jeden Abend einen Online-Vortrag an. Sowohl das Gesamt-Angebot als auch jeden einzelnen Vortrag haben wir mit einer Pressemitteilung beworben. Die redaktionellen Beiträge sind sehr gut veröffentlicht worden. Entsprechend hoch war die Anzahl der Vortragsteilnehmer. Damit diente die Aktionswoche dem Ziel, die Beratungsnachfrage nach den Herbstferien wieder anzukurbeln.



## SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG



- **Landeshauptstadt Saarbrücken**
- **Regionalverband Saarbrücken**
- **Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie Saarland**



Das Angebot umfasst kostenlose Beratung und Hilfe bei der Klärung und Bewältigung von Schuldenproblemen.

Im Jahr 2020 erfolgten 4723 Kontakte mit Ratsuchenden.

Als Neukunden wurden 302 Personen aufgenommen, die in den oben genannten Kontaktzahlen mit beinhaltet sind. Auf die Schuldnerberatung entfielen insgesamt 115 Ratsuchende.

Unsere Beratungsstelle bearbeitet jährlich rund 450 Akten von Neu- und Bestandsfällen.

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

Die Arbeit der Schuldner- und Insolvenzberatung wurde erheblich von den Auswirkungen der Corona-Pandemie und ihrer Folgen beeinflusst. Im ersten „Lockdown“ musste die Präsenzberatung vor Ort in der Beratungsstelle auf Grund der gesetzlich verordneten Kontaktbeschränkungen eingestellt werden. Neue Wege die Beratung auf alternative Weise durchzuführen, mussten zunächst einmal etabliert und den Ratsuchenden entsprechend kommuniziert werden. Insbesondere im Hinblick auf die von der gängigen Rechtsprechung bei Insolvenzberatung geforderten „persönlichen Beratung“ (von Angesicht zu Angesicht) musste geklärt werden, dass im Zuge der Pandemie auch eine auf räumliche Distanz geführte Beratung den Anforderungen zur Antragstellung genügt.

Die dargestellten Umstände dürften der wesentliche Grund für den Rückgang der Zahl neuer Kunden im Vergleich zu den Vorjahren sein.

Mit Steigerung der Infektionszahlen wurde der persönliche Zugang vom 16.03. bis 17.04.2020 komplett geschlossen. Alle Termine vor Ort wurden vorläufig abgesagt. Beratungen wurden von „Face to Face“ auf telefonische Beratung umgestellt.

Ziel war es, nach wie vor erreichbar zu sein. Durch den Umzug der Beratungsstelle im August 2019 von der Trierer- in die Ursulinenstraße besteht inzwischen die günstige Situation, im Erdgeschoss angesiedelt zu sein. Dadurch konnte ein „Drive-In-Schalter“ an der Straße eingerichtet werden, an dem Verbraucher:innen Papiere abgeben und empfangen konnten. Auch hier galt eine konsequente Maskenpflicht.

Nach dem 17.04.2020 wurde die Beratung komplett auf Telefonberatung umgestellt. Es wurde außerdem durch entsprechende technische Aufrüstung die Möglichkeit zur Videoberatung geschaffen. Die Ratsuchenden nahmen die Möglichkeit zur Videoberatung allerdings nicht an und nutzten die telefonische Beratung.

Nur noch in absoluten Notfällen wurde das Büro geöffnet, insbesondere dann, wenn die Sachlage telefonisch nicht zu klären war. Dies blieb aber nach wie vor die Ausnahme. Wichtig war, immer für die Ratsuchenden erreichbar zu bleiben.

Auch 2020 lagen die Beratungsschwerpunkte bei der Schuldenregulierung im Wege der außergerichtlichen Vergleichsverhandlung, der Einleitung von Insolvenzverfahren und der Erstellung von P-Konten-Bescheinigungen.

Ein Ereignis mit erheblichen Auswirkungen auf die Beratungsarbeit speziell im Hinblick auf die Insolvenzberatung stellte 2020 die gesetzliche Änderung der Laufzeit der Restschuldbefreiungsphase innerhalb Insolvenzordnung dar. Insoweit kam es über das ganze Jahr 2020 mehrfach zu Änderungen und Neufassungen von Gesetzes-/Referentenentwürfen. In der Beratungsarbeit warf dies vor allem drei Fragen auf, nämlich wann die Novellierung kommen wird, ob es eine Rückwirkung zum 01.10.2020 gibt und unter welchen Umständen zu einer Nichteinreichung des Antrags geraten werden kann.

Gegen Ende des Monats Dezember klärte sich, dass die Novellierung mit Beginn des Jahres 2021 kommen würde. Die Beratung zur Verkürzung der Insolvenz konnte daraufhin entsprechend ausgerichtet werden.

Die dargestellte Situation spiegelt sich wieder in der Tatsache der drastisch gesunkenen Zahl der beantragten Insolvenzverfahren von 56 Anträgen, da die Mehrzahl der Ratsuchenden die gesetzliche Neuregelung mit einer um drei Jahre verkürzten Verfahrenslaufzeit abwarten wollte.

Die Schuldnerberatung war im Jahr 2020 über die regelmäßige Beratungsarbeit hinaus in zwei Projekte eingebunden, nämlich „Verbraucher stärken im Quartier“ in Saarbrücken-Malstatt und „Schuldnerberatung vor Ort“, Beratung im Jobcenter des Regionalverbandes Saarbrücken.

„Verbraucher stärken im Quartier“ ist ein Projekt der Verbraucherzentrale mit dem Ziel, Menschen in Soziale-Stadt-Gebiete mit einem aufsuchenden Beratungsansatz zu unterstützen. Ein Arbeitsschwerpunkt ist das Thema Überschuldung. In diesem Kontext wurden seitens des Quartiersprojekts vor Ort monatliche Schuldenpräventionstage in Zusammenarbeit mit der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale angeboten. Ein Angebot, das von den Bewohnern des Stadtteils gut angenommen wurde.

Während der Lockdown-Phasen wurde nicht auf die Präventionstage verzichtet und das Angebot telefonisch durchgeführt. Die Nachfrage war im Vergleich zur persönlichen Beratung geringer.

„Beratung vor Ort“, im Jobcenter des Regionalverbandes Saarbrücken, wurde vor vielen Jahren installiert um für Leistungsempfängern kurzfristige Zugänge zur

Schuldnerberatung sicherzustellen. An zwei Tagen im Monat wird Schuldnerberatung „vor Ort“ in der Hafenstrasse angeboten. Die Termine wurden von den Fallmanagern vereinbart.

Mit der Corona-bedingten Schließung des Jobcenters für den allgemeinen Publikumsverkehr wurde vorläufig die Beratungstätigkeit vor Ort eingestellt. Ratsuchende werden nun direkt an das Büro der Schuldnerberatung in der Ursulinenstraße verwiesen. Auch in diesem Bereich kam es zu einem Rückgang der Beratungszahlen.

Trotz aller Widrigkeiten des Jahres 2020 blieb die Beratungsstelle der Schuldner- und Insolvenzberatung für Ratsuchende zu den üblichen Öffnungszeiten erreichbar. Auch wenn Face-to-Face-Beratungen nicht immer möglich waren, konnte den Ratsuchenden in der oben dar-gestellten Weise die nötige Unterstützung gegeben werden.

## VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER



- **Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz**
- **Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat**



Das Projekt ist Teil des Programms „Soziale Stadt“. Ziel ist es, durch aufsuchende Arbeit neue Zugangswege zu Verbraucher:innen zu schaffen.

### Besondere Herausforderungen

Die Corona-bedingten Einschränkungen boten v.a. Herausforderungen in der Ansprache der Zielgruppen sowie der Organisation der Sprechstunden.

Ab März 2020 wurden Sprechstunden nur noch nach Termin angeboten bzw. angepasst an die behördlichen Vorgaben telefonisch. Der monatliche Aktionstag Schuldenprävention, mit dem Schuldnerberater der Verbraucherzentrale, Matthias Wafzig, im VsiQ-Büro in Malstatt, findet seit Dezember 2020 ebenfalls telefonisch statt.

Erprobt wurden Online-Formate, wie das Bereitstellen regelmäßiger „Verbrauchertipps“ auf der Website molschd.de, die vom Kooperationspartner BIWAQ, Malstatt Scouts betreut wird; Bewerbung der Verbrauchertipps über die Social Media Kanäle weiterer Partner\_innen im Stadtteil sowie eine Postwurfsendung.

Ein „Info-Rad“ wurde mit verschiedenen Informationen bestückt, z. B. zu Erreichbarkeit von VsiQ und anderer Akteure im Stadtteil und Hinweise zum Umgang mit Abzock-Maschen im Zusammenhang mit Corona. In Rücksprache mit dem Ordnungsamt wurde das Info-Rad an unterschiedlichen öffentlichen Plätzen im Stadtteil platziert. Hinzu kamen gemeinsame Info-Aushänge an weiteren Stellen mit verschiedenen Akteuren aus Malstatt.

Die Netzwerkarbeit beschränkte sich weitgehend auf Videokonferenzen und telefonische Kontakte, die während der Sommermonate ergänzt wurden durch persönliche Netzwerktreffen im Freien und in kleinerer Runde. Einige geplante (neue) Kooperationen konnten nicht aufgenommen oder vertieft werden, da zu Beginn persönliche Treffen/ Termine den Zugang ermöglichen. Beispiele: Jugendzentrum Malstatt, Bildungseinheiten an den Grundschulen.

### Höhepunkte 2020

Auf dem Kirchberg-Gelände fand im Juli das zweiwöchige ‚Kirchberg Sommer Camp‘ statt. Ausgerichtet von der Kooperative des Integrationsmanagements (AWO), des Kinderbildungszentrums und des Stadtteilbüros (beide Diakonie) und der Zukunft Arbeit Molschd (kurz ZAM, Parität). Angeboten wurden Spielerische Bildungseinheiten für Grundschüler\_innen und Eltern zum Spracherwerb und als Ausgleich für ausgefallene Schulstunden.

VsiQ konnte dabei eigene Angebote machen, darunter auch die Ausrichtung eines gesunden zweiten Frühstücks. Zudem bot VsiQ mit Unterstützung von Kolleginnen der Verbraucherzentrale des Saarlandes drei Bildungseinheiten für Kinder im Grundschulalter an:

- PauerKauer auf Gemüsejagd (Ernährung)
- Wissensparcours (Wirtschaftlicher Verbraucherschutz)
- Waldrallye (Ernährung).

Hinzu kamen im Spätsommer Bildungseinheiten im Firmunterricht der katholischen Kirche aus den Bereichen WVS und Ernährung.

Der Arbeitskreis "Das liebe Geld" wurde unter Mitwirkung von Vertreterinnen der Sozialraumbüros, der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes und beiden Sozialberatern der Gemeinwesenarbeit (teilweise telefonisch) fortgeführt. Eine Präsenz-Fortbildung für Multiplikator\_innen fand im September 2020 zum Thema Schuldnerberatung und ‚Erste Hilfe‘ bei Schulden statt. Hinzu kam ein regelmäßiger Fachaustausch mit wechselnden Expert\_innen, z. B. über aktuelle Herausforderungen zum Thema Geld in Familien. Derzeit widmet sich der Arbeitskreis dem Thema Budgetberatung und plant einen digitalen Fachaustausch mit externer Expertin.

Da VsiQ am Standort Saarbrücken im November 2021 endet, wird intern seit Februar 2020 kontinuierlich an einer Verstetigungsstrategie gearbeitet. Gestartet wurde dieser Prozess mit einem Teamworkshop zur Entwicklung erster Ideen.

### **Sonstiges**

Trotz der angespannten Pandemie-Lage waren vereinzelt Präsenzveranstaltungen möglich. In Hennef nahmen Nola Krohn und Bettina Zeller an einer Fortbildung zum Thema Methoden in der Arbeit mit Gruppen teil. Der Erfahrungsaustausch Süd mit den Kolleg\_innen aus den entsprechenden Quartieren in München fand ebenfalls statt.

An der Verleihung der Auszeichnung Verbraucherschule Silber für die Gemeinschaftsschule im Rastbachtal, VsiQ Kooperationspartner, im Februar 2020 in Berlin, konnte Bettina Zeller teilnehmen.

Die Zeit der Lockdowns wurde genutzt, um an verschiedenen Online-Fortbildungen und –Konferenzen teilzunehmen; themenspezifisch zu unterschiedlichen Verbraucher\_innenthemen, aber auch beispielsweise Teilnahme am ‚Digitaltag‘ oder der ‚Konferenz Bildung Digitalisierung‘.



## Finanzen

Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. für das Jahr 2020

+	<b>Einnahmen</b>	
	<b>Landesministerien</b>	
	Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz	
	Institutionelle Förderung	525.968,27 €
	Projekt Digitalisierung	27.840,00 €
	Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen, Familie	
	Projekt Insolvenzberatung	54.258,29 €
	<b>Summe Landesmittel</b>	<b>608.066,56 €</b>
	<b>Bundesministerien und Andere</b>	
	Projekt Ernährung (BMEL)	120.000,00 €
Projekt Ernährung – sonstige (BMEL)	1.111,86 €	
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	109.589,27 €	
Projekt Verbraucher stärken im Quartier (BMJV)	142.410,00 €	
Projekt Energie (BMWi)	72.303,52 €	
Regionalmanager (BMWi)	72.238,54 €	
Marktbeobachtung (vzbv)	78.970,81 €	
Projekt „Meine Finanzen...“ mit VZ NRW (DSV)	8.440,25 €	
sonstige Projekte	14.457,78 €	
<b>Summe Bundesmittel</b>	<b>619.522,03 €</b>	
Kommunen und Landkreise	13.896,68 €	
Landeshauptstadt Saarbrücken	70.924,01 €	
Regionalverband Saarbrücken	71.117,86 €	
<b>Summe kommunale Mittel</b>	<b>155.938,55 €</b>	
Arbeitskammer des Saarlandes (sonstige öffentliche Mittel)	46.740,07 €	
Eigeneinnahmen	67.157,63 €	
<b>Summe der Einnahmen</b>	<b>1.497.424,84 €</b>	
-	<b>Ausgaben</b>	
	Personalkosten	1.226.322,14 €
	sächliche Verwaltungskosten	245.673,64 €
<b>Summe der Ausgaben</b>	<b>1.471.995,78 €</b>	
=	Überschuss 2020	25.429,06 €
	Bestand am 31.12.2019	40.102,72 €
	Rückzahlung für 2019	- 17.208,81 €
	<b>Bestand 31.12.2020</b>	<b>48.322,97 €</b>

### Erläuterungen der Abkürzungen:

BMEL = Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft  
 BMJV = Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz  
 vzbv = Verbraucherzentrale Bundesverband

BMWi = Bundesministerium für Wirtschaft und Energie  
 DSV = Deutsche Stiftung Verbraucherschutz

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 2020 ein Jahresbudget von 257.536,02 €. Die Förderung erfolgte über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.



## Informationen



### Interessenvertretung für Verbraucher:innen in verschiedenen Gremien\*

#### Gremien

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

#### Vertreter:innen aus der Verbraucherzentrale

Elke Ferner  
Yvonne Schmieder  
Martin Nicolay  
Martin Nicolay  
Wolfgang Krause  
wechselnde Mitglieder



### Organisation\*

#### Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Vorsitzende: Elke Ferner  
Gleichberechtigte Stellvertreter:innen: Martina Stabel-Franz, Roland König  
Beisitzer:innen: Beatrice Zeiger, Esther Warken, Manuela Pöhlichen, Michael Hamm  
Beratende Mitglieder: Thimo Burgard, Dr. Peter Fey, Ilka Borr, Stefan Brill, Dr. Matthieu Choblet  
Geschäftsführer: Martin Nicolay  
Ehrevorsitzender: Wolfgang Krause

#### Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter:innen

	Vollzeit	Teilzeit	GfB	Honorarbasis
Geschäftsstelle Saarbrücken	3			
Beratungsstelle Saarbrücken	4	10	3	
Dillingen		3	3	
Neunkirchen			1	
Schuldner- und Insolvenzberatung	2	1		
Melde- und Steuerungsstelle („Die Stromhelfer“)	1			
Honoraranwälte				3
Energieberatung				13 Architekten und Ingenieure
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>16</b>

\*Stand 31.12.2020

### 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 de Vie Stiring-Wendel • Deutscher Kinderschutzbund Landesverband Saar e.V. • DGB Deutscher Gewerkschaftsbund Rheinland-Pfalz / Saarland • Deutscher Mieterbund / Landesverband Saarland e.V. • Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband / Landesverband Rheinland-Pfalz u. Saarland e.V. • Diakonisches Werk an der Saar gGmbH • 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



### Standorte

#### Beratungsstellen

Saarbrücken: Haus der Beratung, Trierer Straße 22, 66111 Saarbrücken  
Dillingen: Merziger Straße 46, 66763 Dillingen  
Schuldner- und Insolvenzberatung: Ursulinenstraße 63, 66111 Saarbrücken  
Melde- und Steuerungsstelle („Die Stromhelfer“): Ursulinenstraße 63, 66111 Saarbrücken

#### Quartiersprojekt

Quartiersbüro Verbraucher stärken im Quartier: St. Josef-Straße 1, 66115 Saarbrücken

#### Beratungsstützpunkte

Stützpunkt Neunkirchen: Oberer Markt 16 (Zimmer 001), 66538 Neunkirchen  
Stützpunkt Merzig: Brauerstraße 5 (Zimmer 106), 66663 Merzig

#### 16 weitere Energieberatungsstützpunkte

Blieskastel, Eppelborn, Homburg, Kirkel-Limbach, Saarlouis, Schiffweiler, St. Ingbert, St. Wendel, Tholey, Überherrn, Völklingen, Wallerfangen, Ens Dorf, Bous, Rehlingen-Siersburg

## **Kontakt**

*Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.*

*Trierer Straße 22  
66111 Saarbrücken*

*Tel.: 0681 500 89 0  
Fax: 0681 500 89 22*

*vz-saar@vz-saar.de*

*www.verbraucherzentrale-saarland.de*