



**verbraucherzentrale**  
*Saarland*

# Jahresbericht 2021

Die Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V.

## SACHBERICHTE 2021 DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES 1

Information und Beratung zum Verbraucherrecht .....	2
Information und Beratung zu Finanzdienstleistung .....	5
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz .....	7
Ernährung .....	12
Energieberatung .....	15
Schuldner- und Insolvenzberatung .....	18
Melde- und Steuerungsstelle zur Vermeidung von Stromsperren.....	20
Digitalisierung der Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes.....	24
Verbraucher stärken im Quartier .....	27

## Das Jahr 2021 in Zahlen

Beratungskontakte	4.723
Auskünfte (Kurzinfos und Verweise)	9.078
Kontakte Energieberatung	2.278 (davon 987 Energie-Checks)
Kontakte Schuldner- u. Insolvenzberatung	4.972
Medienkontakte	235
Veranstaltungen / Teilnehmer:innen	146 / 3.775

## 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 ersten Halbjahr 2021 nochmals geprägt durch die Corona-Pandemie. Die Verbraucher:innen haben sich bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes<sup>1</sup> zu folgenden Themenbereichen rechtlichen Rat und Unterstützung geholt:

### Fragen zu einseitigen Vertragsverlängerungen durch Fitnessstudios und andere Corona-Folgen

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher:innen im vergangenen Jahr, dass sich laut Mitteilung des Fitnessstudiobetreibers die Laufzeit ihres Vertrages mit dem Fitnessstudio um die Dauer der behördlich angeordneten Corona-Schließung verlängern würde. Teilweise vertraten die Fitnessstudios die Rechtsauffassung, dass sogar während der Schließzeit weiter zu zahlen sei und diese Zeit später „kostenlos“ abtrainiert werden könnte. Sie zogen weiter vom Konto der Verbraucher:innen ein. Viele Verbraucher beklagten die schlechte Kundenkommunikation seitens des Fitnessstudios.

Die Verbraucherzentralen vertraten die rechtliche Auffassung, dass die einseitige Änderung der Vertragslaufzeit durch einen Fitnessstudiobetreiber unzulässig ist. Wir unterstützten die Verbraucher:innen bei der Durchsetzung ihrer Rechte, indem wir sie gegen die Forderungen des Fitnessstudios verteidigten.

Groß war die Beratungsnachfrage weiterhin wegen ausbleibenden Rückerstattungen des Flugpreises von Flügen, die wegen Covid-19 annulliert wurden. Erschreckend viele Verbraucher:innen warteten auch mehr als ein Jahr später noch auf eine Rückzahlung der Ticketpreise.

Ebenso bestanden weiterhin Probleme mit Veranstaltungen, die wegen Covid-19 ausgefallen waren bzw. verschoben wurden. Entweder wurde den Verbraucher:innen der Preis für die Tickets nicht vollständig zurückerstattet oder ihnen wurde zwar ein Gutschein angeboten, der jedoch nicht den gesetzlichen Vorgaben entsprach.

<sup>1</sup> Aufgrund einer am 18.02.2022 wirksam gewordenen Satzungsänderung wurde der Name in „Verbraucherzentrale Saarland“ geändert. Im weiteren Text wird der im Jahr 2021 geltende Name verwendet.

## Fragen zu untergeschobenen Verträgen und Online-Geschäften

Verbraucher:innen traten öfters mit dem Problem an uns heran, dass sie online unbewusst kostenpflichtige Bestellungen von Nahrungsergänzungsmitteln oder Diätprodukten ausgelöst hätten und es dadurch zu unfreiwilligen Käufen und Abonnements von diesen Produkten gekommen sei.

Über Werbung auf Facebook gelangten zudem Verbraucher:innen auf die Webseiten dieser Anbieter. Verbraucher:innen wurden dahingehend beraten, dass unter den oben geschilderten Umständen kein rechtswirksamer Vertrag zustande kommt und keine Zahlungspflicht besteht. Nach Übernahme des Mandates wurden die entsprechenden Firmen angeschrieben. Sowohl die Forderung als solche als auch das Zustandekommen eines wirksamen Vertrages wurde von Seiten der Verbraucherzentrale bestritten.

Auffällig hoch waren die Beschwerden zu Internetbestellungen bei chinesischen Onlineshops. Meist über Facebook wurden die Verbraucher:innen auf Werbung aufmerksam, die schöne Ware zu günstigen Preisen anbot. Auf den ersten Blick erkannten die Verbraucher:innen nicht, dass der Verkäufer seinen Sitz in China hat. Als die qualitativ minderwertige Ware ankam, merkten die Verbraucher:innen erst, mit wem sie es zu tun haben. Die Kontaktaufnahme zum Verkäufer war meist unmöglich; entweder wurde nicht geantwortet oder E-Mails konnten gar nicht erst zugestellt werden. Oft lag der Kaufpreis unter den Rücksendekosten von 30 bis 40 Euro.

Nach wie vor ein Problem sind auch die sog. Fake Shops, also betrügerische Online-Shops. Das sind Webseiten, über die trotz Zahlung keine oder völlig falsche Ware geliefert wird, Markenfälschungen verkauft oder Daten abgegriffen werden.

## Fragen im Bereich Telekommunikation

Auseinandersetzungen im Bereich Telekommunikation bleiben ein Dauerbrenner der Beratung. Themen wie Beanstandungen von Rechnungen und Wohnsitzwechsel sorgen regelmäßig für Beratungsbedarf.

Seit 1. Dezember 2021 dürfen Mobilfunkanbieter auslaufende Verträge nicht mehr automatisch um eine festgelegte Laufzeit verlängern.

Die Änderungen des Telekommunikationsgesetzes erhöhten die Beratungsnachfrage im Bereich Telekommunikation nochmals.

## Energie

Ab Oktober 2021 war die Energiepreiskrise das beherrschende Thema in der Verbraucherrechtsberatung. Steigende Preise für Strom und Gas führten zu rechtswidrigen Vorgehensweisen etlicher Anbieter. Einige Anbieter stellten die Belieferung schlichtweg ein und kündigten die Verträge mit den Verbraucher:innen, da sie nicht mehr zu den günstigen Konditionen liefern wollten bzw. sich nicht mehr hierzu in der Lage sahen. Die Verbraucher:innen erfuhren im Nachhinein, dass die Abmeldung

beim Netzbetreiber erfolgt ist und fanden sich plötzlich in der Ersatzversorgung wieder. Durch die hohe Zahl an Neukunden in der Ersatzversorgung führten einige Grundversorger einen teureren Grundversorgungstarif für sog. Neukunden ein.

Andere Anbieter erhöhten trotz Preisgarantie einfach die Preise und erhöhten den monatlichen Abschlag fast auf das Doppelte. Sonderkündigungen aufgrund von Preiserhöhungen wurden ignoriert; Preisänderungsmitteilungen wurden gesetzeswidrig zu kurzfristig angekündigt oder erfolgten erst gar nicht. Den Verbraucher:innen ist dadurch ein nicht unbeachtlicher wirtschaftlicher Schaden entstanden.

Die Verbraucherzentrale klärte die Verbraucher:innen über die Rechtslage auf und stellte Musterschreiben zur Verfügung bzw. nahm selbst Kontakt zu den Anbietern auf. Wegen des ignorierenden Verhaltens der Anbieter stellte sich das als sehr zeitaufreibend und unbefriedigend heraus. Die Bundesnetzagentur wurde über die Vorgänge informiert.

## INFORMATION UND BERATUNG ZU FINANZDIENSTLEISTUNG



**Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Saarland**



**Unabhängige Finanz- und Versicherungsberatung**

Neben den klassischen Bereichen Altersvorsorge, Geldanlage und Baufinanzierung, die immer stark nachgefragt werden, gab es viele Fragen zu bestehenden Versicherungen. Hier stand die Frage im Vordergrund, ob der Vertrag noch rentabel ist und ob man damit die Inflation ausgleichen kann.

Oft hatten wir es auch mit offenkundigen Falschberatungen zu tun oder mit Abzocke am grauen Kapitalmarkt.

Aufgrund der anhaltenden Niedrigzinssituation war der Bedarf an Beratungen zu Geldanlagen groß. Auch die Überprüfung älterer bestehender Lebens- und Rentenversicherungsverträge wurde von uns vorgenommen.

### **AGB Änderungen nach BGH Urteil**

Bankkunden müssen in Zukunft allen Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und des Preis-Leistungs-Verzeichnis aktiv zustimmen. Dies hat der Bundesgerichtshof im April 2021 entschieden. Darüber hinaus haben die Kunden:innen das Recht zu viel gezahlte Kontogebühren seit 2018 von ihrem Kreditinstitut zurückzufordern. Leider mussten wir feststellen, dass die Bereitschaft der Banken und Sparkassen, diese Beträge zurückzuzahlen, nicht stark ausgeprägt ist. Die Zustimmung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellte viele, gerade ältere Verbraucher:innen, vor technische Schwierigkeiten. Hier gaben wir den Ratsuchenden Unterstützung und Hilfestellung.

### **Einführung von Verwahrentgelten**

Viele Banken und Sparkassen im Saarland führten 2021 sogenannte Verwahrentgelte für Bankguthaben ein. Sparer:innen im Saarland sollen Strafzinsen auf Giro- und Tagesgeldkonten zahlen, wenn gewisse Freigrenzen überschritten werden. Die Kreditinstitute dürfen dies nur tun, wenn vorher eine entsprechende Vereinbarung mit den Kunden getroffen wurde. Ob die Einführung dieser Entgelte rechtens ist, müssen Gerichte klären. Neben diesen Verwahrentgelten sehen sich die Sparer:innen auch schon längere Zeit mit Nullzinsen konfrontiert, was den langfristigen Vermögensaufbau erschwert. Eine richtige Strategie für die Geldanlage ist deswegen umso wichtiger.

## Beratung zur Geldanlage und Altersvorsorge nicht bedarfsgerecht

Seit der Nullzinsphase und besonders seit Einführung der sogenannten Verwahrentgelte stellen wir verstärkt fest, dass Verbraucher:innen zur Geldanlage und Altersvorsorge nicht bedarfsgerechte Verträge und Produkte angeboten und verkauft werden. Auffallend viele Verbraucher:innen suchten 2021 zu einem konkreten Angebot ihrer Hausbank oder einem Finanzvermittler eine zweite Meinung. Durch fundierte Einschätzungen und Hinweise konnten wir Ratsuchende vor falschen Entscheidungen mit finanziellen Folgen bewahren. Darüber hinaus haben wir viele Ratsuchende zum Thema Geld anlegen in ETF's (börsengehandelte Fonds) beraten und Basiswissen vermittelt. Die Beratung zielte auch darauf ab, Fehler bei der Geldanlage zu vermeiden und teure und dubiose Angebote zu erkennen.

## Riesterberatung - Enttäuschung über das Produkt

Die Riesterrente entwickelt sich mehr und mehr zu einem Schwerpunkt in der Altersvorsorgeberatung. Es gab viele Fragen über die gesetzlichen Regelungen in der Auszahlungsphase. Bei vielen Menschen ist die Enttäuschung über die gezahlten Rentenbeträge groß. Aber auch viele jüngere Riester-Sparer wollten wissen, ob es sich lohnt, die bestehenden Verträge weiter zu besparen. Es bleibt festzuhalten, dass sich die meisten Riester- aber auch Rürupverträge schlecht entwickelt haben.

## Prämiensparverträge

Seit Mitte 2019 beschäftigt uns dieses Thema. Nach wie vor werden diese langfristigen Prämiensparverträge von Sparkassen gekündigt. Auch in 2021 haben wir viele Verträge überprüft und Nachberechnungen, der nach unserer Meinung, zu wenig gezahlten Zinsen durchgeführt. Inzwischen gibt es ein wegweisendes Urteil des Bundesgerichtshofes. Offene Punkte müssen allerdings noch geklärt werden, so dass die betroffenen Sparer:innen, auf Nachzahlungen in 2022 hoffen können.

## Überprüfung von privaten Lebens- und Rentenversicherungsverträgen

Wie in den Vorjahren, so hat die Verbraucherzentrale auch in 2021 bestehende Lebens- und Rentenversicherungsverträge überprüft. Hier ging es vor allem um die Frage, ob eine Weiterführung der Verträge aus Renditegesichtspunkten noch sinnvoll erscheint. Wir müssen immer wieder feststellen, dass diese Verträge zu unflexibel, intransparent und kostenintensiv sind, so dass eine Weiterführung oftmals keinen Sinn macht.

## Baufinanzierungsberatung – nach wie vor günstige Kreditkonditionen

In Zeiten niedriger Zinsen stieg die Nachfrage nach Immobilienkrediten zur Anschaffung von Wohneigentum in 2021 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.

## 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 bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Im Förderjahr 2021 hat sich die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. in allen drei Gemeinschaftsaktionen einbringen und inhaltlich zuarbeiten können. Der Schwerpunkt der Arbeit lag auch 2021 bei der Mitarbeit in der Gemeinschaftsaktion Verbraucherrecht im Alltag – Kostenfallen sowie der Gemeinschaftsaktion Verbraucherschutz für Eltern und Kinder.

Übergeordnetes Ziel der Projektarbeit im Förderjahr war die Weiterentwicklung bestehender Formate. Pandemiebedingt gab es seit 2020 eine verstärkte digitale Ausrichtung der Arbeit, die 2021 verstetigt werden konnte. Wie an den Kennzahlen zu erkennen, gehören beispielsweise Online-Seminare inzwischen zum festen Repertoire der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. Parallel konnten – trotz schwieriger Bedingungen – auch wieder Präsenzveranstaltungen durchgeführt werden.

Der positive Trend aus 2020 im Hinblick auf Presseresonanz setzte sich auch 2021 fort. Die Sichtbarkeit verschiedener Themenbereiche des WVS konnte erheblich gesteigert werden.

### Preisdifferenzierung

Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. hatte die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. in der AG Dynamische Preise die Federführung inne. Die Herausforderung dieser AG war es im Projektjahr, die Ergebnisse der Workshops aus dem Jahr 2020 in ein praxisgerechtes Verbraucherinformationsangebot umzuwandeln.

Die Idee eines „fingierten“ Webshops unter dem Namen [www.wasistdeinpreis.de](http://www.wasistdeinpreis.de) entstand bereits 2020. Nun wurden konkrete Ideen mit Hilfe der Defendo GbR realisiert. Die größte Herausforderung bestand hier darin, dass schwer griffige Thema Preisdifferenzierung für Verbraucher anschaulich darzustellen und am besten noch, erlebbar machen zu können. Deswegen wurden 4 Protagonisten gewählt, denen bestimmte Charakteristika zugeordnet wurden. Mit ihnen sollen sich Besucher der Webseite identifizieren können bzw. eine Vorstellung bekommen, um was für eine



Art Online-Shopper es sich handelt und als diese Person im Shop „einkaufen“. Neben diesen 4 Protagonisten zum Einkauf mussten Produkte gewählt und ihnen – je nach Kriterium (z.B. Tageszeit, Surfverhalten) – Preise zugeordnet werden. Abgerundet wird die Seite mit zahlreichen Tipps fürs Shoppen und der Einbindung des 2020 erstellten Videos zum Thema.

Die Veröffentlichung der Seite hatte eine große Presseresonanz. Viele Nutzer kommentierten das Phänomen der dynamischen Preise und berichteten von ihren Erlebnissen. Im Projektjahr 2022 soll daher die Seite weiter optimiert und ein Weg gefunden werden, wie Erfahrungen von Verbrauchern aktiv auf der Seite eingebunden werden können.

### Gemeinschaftsaktion: Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge

In der AG Vorsorge bestand die Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. im Projektjahr in der Federführung der äußerst erfolgreichen Woche der Vorsorge. Die in der Woche angebotenen Vorträge waren sehr gut besucht und das hier entwickelte Kampagnenkonzept kann nun auch auf andere Themenbereiche übertragen werden.

Wobei festgehalten werden muss, dass das Thema Vorsorge immer auf reges Interesse seitens der Verbraucher trifft. Hier sind die Vorträge, insb. beim Thema Digitaler Nachlass, meist gut besucht.

Alleine im Saarland wurde das Thema Digitaler Nachlass in regionalen Printmedien achtmal im Projektzeitraum 2021 aufgegriffen. Anlass war hier eine Pressemitteilung, die auf einen Vortrag der saarländischen Verbraucherzentrale hingewiesen hat. Dies zog wiederum weitere Vortragsanfragen nach sich, die pandemiebedingt leider nicht überall realisiert werden konnten. Vereinzelt ist aber geplant, dies im Projektjahr 2022 nachzuholen.

The screenshot shows the website header with navigation links: Termin buchen, Beratung, Bildung, Shop, Veranstaltungen, Presse, and a search icon. Below the header is a category bar with icons for Gold & Versicherungen, Digitales, Lebensmittel, Umwelt, Gesundheit & Pflege, Energie, Reise, and Verträge. The main content area features a large photo of an elderly woman with glasses and a doctor in a white coat. Below the photo is the text: 'Selbstbestimmt – die Online-Patientenverfügung der Verbraucherzentralen'. Underneath this is a short paragraph: 'Wollen Sie bestimmen, welche Behandlungen sie bei schweren Krankheiten wünschen oder ablehnen? Hier können Sie kostenlos Ihre Patientenverfügung online erstellen.' Below the text are social media sharing icons (Twitter, Facebook, WhatsApp) and a 'Datenschutz' link. At the bottom of the banner is a red button with a downward arrow and the text: 'Selbstbestimmt – die Online-Patientenverfügung der Verbraucherzentralen'. Below the button are two smaller links: 'jetzt Online-Patientenverfügung erstellen' and 'Hinweise zur Bedienung Mehr Infos'.

Quelle: <https://www.verbraucherzentrale-saarland.de/patientenverfuegung-online>

Das Legal Tech „Selbstbestimmt – Die Online-Patientenverfügung der Verbraucherzentralen“ (veröffentlicht am 08. November 2021) wurde aufgrund des großen Interesses seitens der Verbraucher deshalb ebenfalls auf dem Internetauftritt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. übernommen.

## Gemeinschaftsaktion: Verbraucherschutz für Eltern und Kinder

### 1. Wegweiser für Eltern

Die von der AG 3.1. erstellten interaktiven Grafiken als auch die für Social Media aufbereiteten Inhalte in Form von Social Cards wurden durch die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. gänzlich übernommen. Ebenfalls wurde im Rahmen des Weltspartages ein Vortragsangebot unterbreitet und zum Thema „Sparen für den Nachwuchs“ informiert.



Quelle: Twitter Account der Verbraucherzentrale des Saarlandes vom 27.10.2021

### 2. Verbraucherschutz für Jugendliche und junge Erwachsene

In dieser AG hatte die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. auch 2021 die Federführung inne, gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Sachsen und Schleswig-Holstein. Inhaltlich geht es in dieser AG um die Vermittlung verbraucherrelevanter Themen an Jugendliche und junge Erwachsene als auch Multiplikatoren.

Im Projektjahr 2021 blieb man hier leider bei einigen Maßnahmen hinter den Zahlen aus dem Projektjahr 2020 zurück. Das lässt sich durch die Corona-Pandemie erklären. Die Ansprache von Multiplikatoren und insb. Schulen war äußerst schwierig. Aufgrund der Lockdowns und vieler zusätzlicher administrativer Aufgaben, die seitens der Lehrerschaft in der Pandemie übernommen werden mussten, war es kaum möglich, die Angebote der Verbraucherzentralen so zu bewerben, dass sie eine größere Resonanz hatten. Präsenzveranstaltungen waren nur vereinzelt möglich, was einer Etablierung neuer Formate seitens der Verbraucherzentralen entgegenstand.

Der Fokus der Arbeit in der AG bestand deshalb darin, bestehende Angebote weiter zu optimieren und – wo möglich – die vielfältigen Angebote der Verbraucherzentralen vorzustellen und aktiv zu bewerben. Dafür wurde beispielsweise eine Multiplikatorenschulung zum Thema „Smartphone-Rallyes der Verbraucherzentralen“ erarbeitet und mehrfach entsprechende Workshops/Vorträge dazu gehalten.

Immer wieder war die zu bearbeitende übergeordnete Frage dieser AG, welche Formate noch für die Zielgruppe Jugendliche geeignet sein könnten. Deshalb wurde eruiert, inwieweit ein Podcast von Jugendlichen für Jugendliche ein erfolgsversprechendes Format sein könnte, um verbraucherrelevante Themen zu vermitteln. Diese Idee musste – aufgrund derzeit nicht bestehender Erfolgsaussichten und Akzeptanz bei der Zielgruppe – vorerst verworfen werden.

Die Zielgruppe Multiplikatoren soll mit den erarbeiteten Unterrichtsmaterialien zum Thema Umgang mit Geld als auch dem interaktiven Selbstlernvideo zum Zwangsvollstreckungsverfahren erreicht werden. Gerade in den wenigen Präsenzveranstaltungen als auch bei Vortragsanfragen stellte sich immer wieder heraus, dass die Themen Taschengeld, Zahlungsverkehr und Finanzkompetenz im Besonderen, hier von besonderer Bedeutung waren. So konnten mit den Kolleg:innen aus dem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ mehrere Veranstaltungen durchgeführt und die Zielgruppe zu diesem Themenbereich aufgeklärt werden.

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. hatte im Projektjahr 2021 erneut einen Schwerpunkt ihrer Arbeit bei der Entwicklung von Smartphone-Rallyes. Hier konnten vier neue Rallyes zu den Themen Datenschutz, Identitätsmissbrauch, Vergleichsportalen und Passwortsicherheit erarbeitet werden.



Quelle: Twitter Account der Verbraucherzentrale des Saarlandes vom 01.04.2021

Insbesondere mit der AG ePrivacy konnte mit dem Protagonisten Data Harry 2.0 eine Rallye erstellt werden, die vielfach angeboten wurde und Potential sowie Anknüpfungspunkte für weitere Themenbereiche/Formate bietet.

Hierzu diene beispielsweise der Digitaltag 2021. An diesem Tag wurden 3 Vorträge an einer Berufsschule in Saarbrücken zum Thema Job-Scamming und Datenklau gehalten und die entsprechende Rallye gespielt. Alleine an diesem Tag konnten so ca. 60 Schüler:innen zum Thema aufgeklärt werden.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass die Spielerzahlen der Smartphone-Rallyes hier im Saarland mit über 200 Spielern im Jahr 2021 gut 30 % der Gesamtspieleranzahl bundesweit ausmachen. Die Resonanz auf die angebotenen Rallyes war hier im Saarland immer sehr positiv seitens der Lehrerschaft oder Multiplikatoren. Eine noch größere Nutzung wurde durch die Pandemie verhindert.

Mit der Ausarbeitung dieses Informationsangebotes im Jahr 2022 (derzeit ist eine Landingpage zu Smartphone-Rallyes geplant) sowie zusätzlichen Spielanleitungen und Verknüpfungen zu weiteren – bereits vorhandenen – Informationsangeboten der Verbraucherzentralen, sollte sich dieses Angebot weiter etablieren lassen.

## ERNÄHRUNG



- **Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft**
- **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

### Genussvoll älter werden

Bis ins hohe Alter körperlich fit bleiben und sich so lange wie möglich selbst versorgen – wer möchte das nicht? Dazu gehören das bedarfsgerechte Einkaufen und Zubereiten von Lebensmitteln. Die bunte Werbung und ständig neue Ernährungsempfehlungen machen es den älteren Menschen jedoch nicht leichter, eine für sie geeignete Auswahl an Lebensmitteln zu treffen. Unter dem Titel „Genussvoll älter werden“ hat die Verbraucherzentrale des Saarlandes leicht verständliche und praxistaugliche Informationen zusammengestellt. So wurden etwa bei einem virtuellen Rundgang durch einen Supermarkt Einkaufstricks entlarvt und Zuckerfallen und Mougelpackungen aufgedeckt. In weiteren Vorträgen ging es um die Vor- und Nachteile beim Lebensmitteleinkauf im Internet und um Sinn, Unsinn und Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln.

Das Internetportal „Genussvoll älter werden“ wurde speziell für ältere Menschen mit Mitteln des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft erstellt. Das breite Angebot an über 40 Fachartikeln wird durch interaktive digitale Elemente wie das Spiel „Aufgedeckt“ ergänzt.

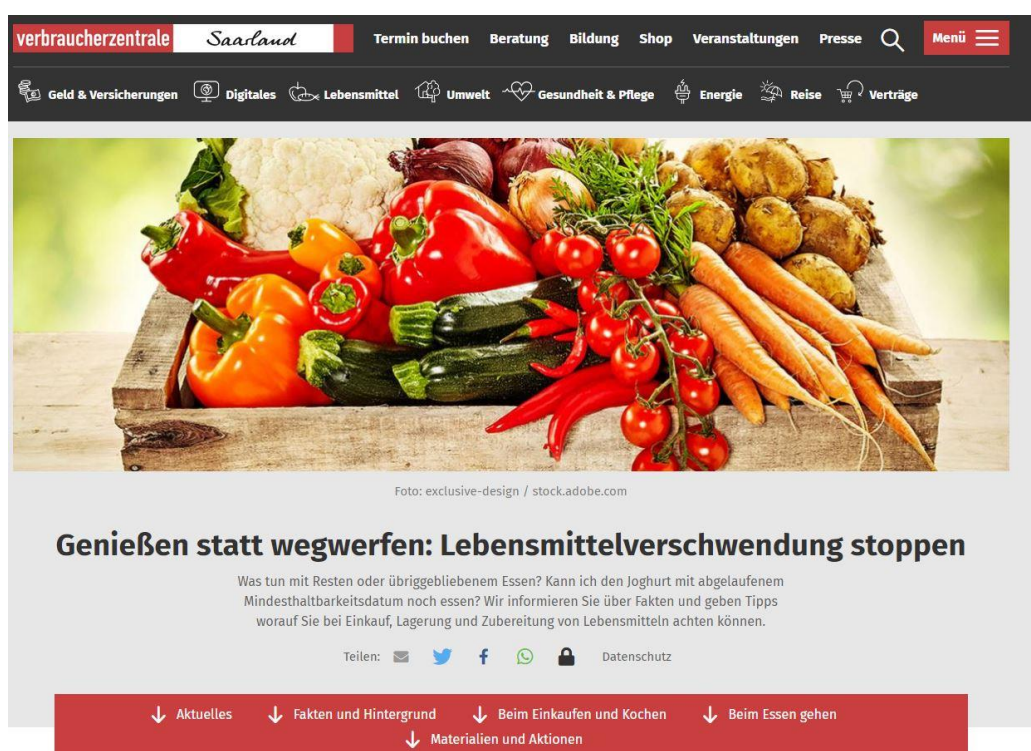
The screenshot shows the website interface for 'Genussvoll älter werden'. At the top is a navigation bar with the logo 'verbraucherzentrale Saarland' and menu items: 'Termin buchen', 'Beratung', 'Bildung', 'Shop', 'Veranstaltungen', 'Presse', a search icon, and a 'Menü' button. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Lebensmittelauswahl - leicht gemacht' and features three cards:

- Card 1:** 'Infos zum Nachhören und Schauen'. It features a photo of an elderly man wearing headphones. Text: 'Podcasts und Filme zum Thema Senioren-Ernährung'. A red arrow points to 'mehr'.
- Card 2:** 'Spielerisch informiert mit dem Getränke-Parcours'. It features a photo of people cycling on a path. Text: 'Mit dem Quiz „Getränke-Parcours“ lädt die Verbraucherzentrale zu einer virtuellen Fahrradtour ein und informiert, welche Getränke in die Fahrradtasche gehören.' A red arrow points to 'mehr'.
- Card 3:** 'Wissenstests und Rätsel für Seniorinnen und Senioren'. It features a green chalkboard with the word 'Quiz!' written on it. Text: 'Testen Sie Ihr Wissen rund um Lebensmittel, deren Produktion, Kennzeichnung und Haltbarkeit und natürlich die optimale Ernährung. Wie gut kennen Sie sich aus?' A red arrow points to 'mehr'.

## Lebensmittelverschwendung stoppen – Genießen statt wegwerfen

Wer beim Einkaufen bewusst auswählt, sich von Werbeversprechen nicht blenden lässt und Lebensmittel richtig lagert, kann Abfälle deutlich reduzieren. So lautet die Botschaft, mit der ein neues Informationsangebot der Verbraucherzentralen pünktlich zum Tag der Lebensmittelverschwendung am 2. Mai online ging.

Unter dem Motto „Genießen statt wegwerfen“ finden Interessierte auf der Website <https://www.verbraucherzentrale-saarland.de/geniessen-statt-wegwerfen-lebensmittelverschwendung-stoppen-58985> Wissenswertes zur Haltbarmachung von Lebensmitteln, zum Umgang mit Resten und Hintergrundinformationen zu Lebensmittelverlusten entlang der Wertschöpfungskette.



The screenshot shows the website interface for 'Genießen statt wegwerfen: Lebensmittelverschwendung stoppen'. At the top is a navigation bar with 'verbraucherzentrale Saarland' and various service links like 'Termin buchen', 'Beratung', 'Bildung', 'Shop', 'Veranstaltungen', 'Presse', and a search icon. Below this is a secondary menu with icons for 'Geld & Versicherungen', 'Digitales', 'Lebensmittel', 'Umwelt', 'Gesundheit & Pflege', 'Energie', 'Reise', and 'Verträge'. The main content area features a large image of a wooden crate filled with fresh vegetables like red and yellow bell peppers, tomatoes, cucumbers, and carrots. Below the image is the caption 'Foto: exclusive-design / stock.adobe.com'. The main heading is 'Genießen statt wegwerfen: Lebensmittelverschwendung stoppen'. A short introductory text asks 'Was tun mit Resten oder übriggebliebenem Essen?' and provides information about the website's purpose. Below the text are social media sharing icons (email, Twitter, Facebook, WhatsApp) and a 'Datenschutz' link. At the bottom, a red navigation bar contains five dropdown menu items: 'Aktuelles', 'Fakten und Hintergrund', 'Beim Einkaufen und Kochen', 'Beim Essen gehen', and 'Materialien und Aktionen'.

## „Kreative Resteküche“ gegen Lebensmittelverschwendung

Anlässlich der bundesweiten Aktionswoche »Deutschland rettet Lebensmittel« wurden alle saarländischen Schulen eingeladen, sich am Rezeptwettbewerb »Kreative Resteküche« zu beteiligen. Die Aktionswoche wurde in Kooperation von der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. und des Ministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz veranstaltet. Gesucht wurden die liebsten Resterezepte und kreativen Tipps zur Resteverwertung!

Kinder und Jugendliche wurden durch diese Aktion angeregt, sich aktiv gegen Lebensmittelverschwendung einzusetzen und dem, was sie essen, mehr Wertschätzung entgegen zu bringen. Die kreativsten und besten Rezepte werden in einem

gemeinsamen Rezeptbüchlein zusammenstellen und auf diesem Weg allen Saarländerinnen und Saarländern zugänglich gemacht.



Fotohinweis: Umweltminister Reinhold Jost (links) und Theresia Weimar-Ehl von der Verbraucherzentrale des Saarlandes bei der Auslosung der Gewinner, Foto: Daniel Bittner, MUV

## ENERGIEBERATUNG



### Bundesministerium für Wirtschaft und Energie



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

Im Jahr 2021 war die Verbraucherzentrale des Saarlandes mit dem Thema Energieberatung in der Öffentlichkeit besonders präsent. Insgesamt sind 76 schriftliche Beiträge im Bereich Energiesparberatung veröffentlicht worden. 40 Prozent der Beiträge bezogen sich auf redaktionelle Vortragshinweise.

Darüber hinaus haben unsere Energieberater:innen einen Fernsehbeitrag zusammen mit dem Saarländischen Rundfunk bei „Wir im Saarland“ gestaltet, sechs Radiobeiträge zusammen mit dem Saarländischen Rundfunk und mit Radio Salü und ein schriftliches Interview für Tagesschau.de.

Schließlich gab es auch fünf Interviews für die Saarbrücker Zeitung. Vier davon fanden im Rahmen eines besonderen Service-Angebots statt, das die Zeitung im Jahr 2021 neu initiierte. Hier haben wir die Themen Hitzeschutz, Heizungserneuerung, Photovoltaik und Stromsparen aufgegriffen.

Die Saarbrücker Zeitung hat im Laufe des Jahres in ihren sechs Regionalausgaben 211-mal einen Beitrag von und mit uns aus dem Bereich der Energiesparberatung veröffentlicht. Auch in vielen Amtsblättern werden unsere Energietipps regelmäßig abgedruckt, insbesondere in den Kommunen, in den wir Beratungsstützpunkte unterhalten.

Grundsätzlich veröffentlichen wir die eigenen Pressemitteilungen auch unmittelbar auf unserer Internetseite.

Im Rahmen des Bundesprojekts stehen Mittel zur Verfügung, die im Jahr 2021 unter anderem für Radio- und Online-Werbung verwendet werden konnten. Mit diesen Werbemaßnahmen sprechen wir speziell jüngere Eigenheimbesitzer:innen im Alter von 30 – 50 Jahren an.

### Landesprojekt

Neu ist das Landesprojekt „Haus-zu-Haus - Klimafit in die Zukunft“, das im Rahmen des „Energiefahrplans 2030“ der Landesregierung initiiert wurde. Das Ziel der Kampagne ist es, innerhalb von 18 Monaten in insgesamt 12 Quartieren in saarländischen Kommunen mit hohen Eigenheimanteilen und Wohngebieten aus den 1970er und 1980er Jahren, die Sanierungsquoten durch eine initiale Energieberatung zu



steigern. Über verschiedene Kanäle (Video, Flyer, Pressemitteilung, Social Media) und unter intensiver Beteiligung der lokalen Verwaltungen (Landräte:innen, Ober-/Bürgermeister:innen und Klimaschutzmanager:innen) haben wir Bewohner:innen der Quartiere angesprochen. Die Aktivitäten im Landesprojekt haben die Energieberatung in Kreisen bekannt gemacht, die wir mit unserer bisherigen Öffentlichkeitsarbeit nicht erreichten.

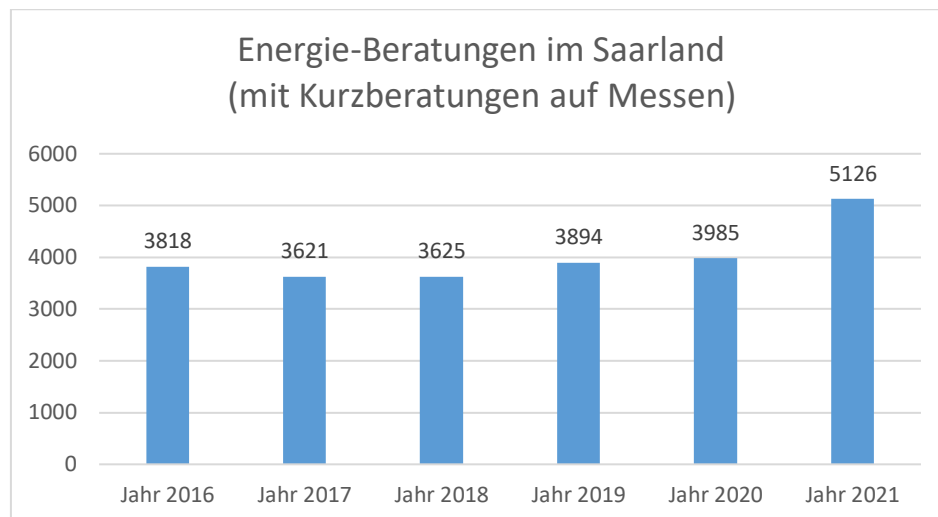
Im Jahr 2021 konnten die Energieberater:innen im Saarland mehr ausführliche Beratungen durchführen als in den Jahren zuvor, sehr viele davon als Rückruf-Beratungen.

Der Zugang der Ratsuchenden zu den Fachinformationen ist infolge der Pandemie erleichtert worden, da sie sich nicht auf den Weg zur Beratungsstelle machen mussten. Das neue Angebot der Videoberatung haben im Saarland auch bereits 32 Personen angenommen.

Die Nachfrage nach Gebäude-Checks war im Saarland in den letzten 6 Jahren im Vergleich zu den anderen Bundesländern durchweg groß, was wir auf die hohe Eigenheimquote hierzulande zurückführen.

Infolge des zunehmenden Interesses der Bürger an Fragen zum Thema Heizungstausch haben die Kolleg:innen vom E-Team Berlin den „Eignungs-Check-Heizung“ zusammengestellt. Die individuelle Beratung beim Interessenten zu Hause wird mit der Hilfe eines standardisierten Moduls systematisch angegangen. Inzwischen haben sich mehrere Expert:innen der VZ Saarland intensiv in das Thema eingearbeitet und zahlreiche Checks dieser Art durchgeführt. Die beratungsunterstützenden Module werden den aktuellen Gegebenheiten regelmäßig angepasst. Die Kolleg:innen in Berlin bieten den Fachkräften in den Ländern immer wieder hausinterne Fortbildungsveranstaltungen und Sprechstunden an, die dank der Meeting-Tools unkompliziert organisiert werden können.

Mehrere Energieberater:innen haben sich mit großem Engagement in die Technik und Didaktik von Online-Vorträgen eingearbeitet. Bei der Ausarbeitung der Präsentationen konnten die Saarländischen Berater:innen auf Vortrag-Vorlagen der Kolleg:innen vom E-Team Berlin zurückgreifen. Im Jahr 2021 erreichte die VZ Saarland 1545 Teilnehmer:innen mit 28 Online-Veranstaltungen.



Im Jahr 2021 erreichten die Energieberater:innen im Saarland 28 Prozent mehr Rat-suchende als im Jahr zuvor.

Die positive Entwicklung kann auf mehrere Faktoren zurückgeführt werden:

- ❖ Viele sehr engagierte Beratungskräfte
- ❖ Sehr gute Unterstützung durch die Kolleg:innen vom E-Team Berlin
- ❖ Positiver Einfluss durch das neue Landesprojekt
- ❖ Gute hausinterne Zusammenarbeit bei der VZ Saarland

## 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.

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 2021 erfolgten 4972 Kontakte mit Ratsuchenden. Als Neukunden wurden 323 Personen aufgenommen, die in den o.g. Kontaktzahlen mit beinhaltet sind. Auf die Schuldnerberatung entfielen insgesamt 122 Ratsuchende.

Wie schon im Berichtsjahr zuvor erforderten auch im Jahr 2021 die Folgen der Corona-Pandemie eine veränderte Gestaltung der Beratung. Die schon 2020 etablierten Beratungsformen (telefonische Beratung, Videochat-Beratung und verstärkte Kommunikation via Internet) wurden auch 2021 beibehalten um weiterhin einen gesicherten Beratungsablauf für Ratsuchende aufrecht zu erhalten.

Nach Maßgabe der sich auch 2021 regelmäßig ändernden gesetzlichen Bestimmungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie erfolgten dann auch wieder vor Ort Beratungen in den Räumlichkeiten der Beratungsstelle.

Auch der schon in 2020 eingerichtete „Drive In Schalter“ an welchem Verbraucher durch das Fenster Papiere hereinreichen oder entgegennehmen konnten, wurde beibehalten und trug zur erfolgreichen Aufrechterhaltung des Beratungsbetriebs bei.

Besondere Erwähnung muss für das Jahr 2021, aus Sicht speziell der Insolvenzberatung, die nun vollumfänglich ihre Wirkung entfaltende Verkürzung der Restschuldbefreiungsphase auf eine 3-jährige Laufzeit finden. Dies führte in 2021 dazu, dass jetzt verstärkt alle Fälle aus 2020, die sich noch in „Warteposition“ befanden, mit Eröffnungsanträgen beim Insolvenzgericht eingereicht werden konnten. Dies spiegelt auch die Anzahl der eingereichten Eröffnungsanträge von 167 (im Vorjahr 56) wieder.

Neben der insolvenzrechtlich relevanten Änderung der Laufzeit des Restschuldbefreiungsverfahrens gab es für die Schuldner als weitere wichtige Veränderungen in 2021 die zum 1. Juli 2021 greifende Erhöhung der Pfändungsfreibeträge gem. § 850 c ZPO. Hiernach muss jedem Schuldner bei der Pfändung von Arbeitseinkommen und unter diesen Begriff subsumierter Einkünfte ein Mindestbetrag von 1259,99 € verbleiben. Zum gleichen Zeitpunkt erhöhte sich auch der Freibetrag für das P-Konto (Grundfreibetrag jetzt 1.252,64 €). Im Zuge dieser Änderung der Freibeträge

kam es bei der Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle zu einer verstärkten Nachfrage nach Erstellung von angepassten P-Konten-Bescheinigungen.

Zum Dezember 2021 erfolgte eine weitere Betragsanpassung des Freibetrags beim Pfändungsschutzkonto auf die auch für Arbeitseinkommen geltende Höhe.

Auch 2021 lagen die Beratungsschwerpunkte bei der Schuldenregulierung im Wege der außergerichtlichen Vergleichsverhandlung, der Einleitung von Insolvenzverfahren und der Erstellung von P-Konten-Bescheinigungen.

Ein signifikanter Zugang in Bezug auf die Corona Pandemie konnte, wie zunächst befürchtet, nicht verzeichnet werden. Dennoch war zu erkennen, dass das Thema „plötzliche Arbeitslosigkeit“ einen höheren Stellenwert einnahm als in den vergangenen Jahren. Hier kamen besonders Verbraucher in finanzielle Schieflagen, die im Bereich der Gastronomie und des Veranstaltungsmanagements tätig waren.


In 2021 war ein spürbarer Rückgang der Beratungen, welche über das Jobcenter initiiert wurden, zu verzeichnen. Dies liegt in der Tatsache begründet, dass die Beratungstage im Jobcenter in 2020 pandemiebedingt völlig eingestellt wurden.

Das Projekt der Verbraucherzentrale „Verbraucher stärken im Quartier“ in Saarbrücken-Malstatt endete plangemäß im November 2021. In diesem Rahmen fand einmal monatlich ein „Schuldenpräventionstag“ in Zusammenarbeit mit der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale statt. Dieser musste ich 2021 phasenweise aufgrund der pandemischen Lage eingeschränkt werden und wurde dann – wenn möglich – im Wege telefonischer Beratung durchgeführt.

Aus dem Projekt entwickelte sich der Arbeitskreis „Das liebe Geld“. Ziel war es, die Kolleg:innen aus den Sozialberatungsstellen im Stadtteil zusammenzubringen, um gemeinsam das Thema Überschuldung und Schuldenprävention zu bearbeiten und diese einschlägig weiterzubilden. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen direkt vor Ort in der Sozialberatung eingesetzt werden können.

Trotz der Beendigung des Projektes „Verbraucher stärken im Quartier“ wurde von den beteiligten Akteuren eine Fortsetzung des AK „Das liebe Geld“ beschlossen. Der Schuldnerberater der Verbraucherzentrale und zwei Mitglieder des AK bilden nun das Redaktionsteam, um die Arbeit weiterzuführen.

## MELDE- UND STEUERUNGSSTELLE



**Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Saarland**

Das Angebot dient der Verhinderung von Stromsperrern.

Auf Grundlage des Zweiten Aktionsplans zur Armutsbekämpfung im Saarland und der damit einhergehenden „Vereinbarung zur Vermeidung von Stromsperrern“ vom 21.09.2020 wurde die Melde- und Steuerungsstelle (im Folgenden Meldestelle) im Jahr 2020 eingerichtet als Anlaufstelle für Ratsuchende, die von einer Stromsperrung bedroht oder unmittelbar betroffen sind. Durch die Meldestelle sollten dabei vorrangig Personengruppen außerhalb des SGB II und SGB XII angesprochen werden, für die es bisher abseits vom Saarbrücker 4-Punkte-Modell keine Klärungsoptionen gab.

Mit Beginn des Projektes zum 15.10.2021 wurden zunächst Inhalte und Abläufe innerhalb der Meldestelle erarbeitet, um die Arbeitsfähigkeit der Beratungsstelle herzustellen. Weiterhin wurden in den ersten Wochen mit externen Instanzen (saarländische Energieversorger, Sozialträger und Sozialverbände) sowie der ebenfalls neu geschaffenen Energiesicherungsstelle die Verfahrenswege festgelegt, um die Zusammenarbeit der Meldestelle mit den entsprechenden Stellen zu regeln.

Die Meldestelle wurde räumlich an die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale in der Ursulinenstraße in Saarbrücken angegliedert, da hier die größten Überschneidungen in der Kundengruppe vermutet wurden. Aus den bisherigen Erfahrungen der Schuldnerberatung lag der Schluss nahe, dass durch die „geschützte“ Lage in der Außenstelle Ursulinenstraße in Saarbrücken zudem ein niederschwelliger Zugang mit geringerer Hemmschwelle für die Betroffenen möglich ist.

Zum 29.11.2020 nahm die Meldestelle mit medialer Unterstützung durch die Ministerien für Soziales (MSGFF) und für Verbraucherschutz (MUV) ihre Arbeit als Beratungsstelle offiziell nach Außen auf.

Bis zum 31.05.2022 (Stichtag für alle folgenden Fallzahlen) gingen seither bei der Meldestelle 325 Anfragen ein. In 258 Fällen lag bei Meldung eine mittel- oder unmittelbare Bedrohung durch eine Energiesperre vor, davon betrafen 234 Fälle die Sparte Strom. In 65 Fällen lag kein Sperrverfahren vor, in zwei Fällen lag zum Stand des Sperrverfahrens keine Information vor.

### Arbeitsweise

Im Zuge der Bearbeitung der Fälle hat sich seit Beginn der Projektlaufzeit folgende Arbeitsweise etabliert:

- ❖ Sobald sich Betroffene an die Meldestelle wenden, geht diese in Kontakt mit dem zuständigen Versorger. Sofern der Strom noch nicht gesperrt ist, beantragt die Meldestelle bei saarländischen Versorgern zeitgleich eine vierwöchige Mediationsfrist zur Klärung der Rückstände.
- ❖ Innerhalb dieser Frist prüft die Meldestelle zunächst die Grundlagen der Sperre sowie die finanzielle Situation der Kunden. Besteht ein vorrangiger Grundsicherungsanspruch, verweist die Meldestelle die Betroffenen an zuständige Sozialleistungsträger (Jobcenter, Sozialamt) zur weiteren Klärung von Darlehen. Dafür besteht mittlerweile ein enger Austausch mit den Sozialleistungsträgern und Sozialberatungsstellen im ganzen Saarland sowie der Austausch innerhalb des Aktionskreises Kindergeld und Sozialhilfe (AKKS) im Regionalverband Saarbrücken.
- ❖ Ist kein weiterer Anspruch erkennbar, prüft die Meldestelle weitere Optionen in Verhandlung mit dem Versorger zur Abwendung oder Aufhebung der Sperre (Anzahlungen, Ratenpläne, Installation von Vorkassegeräten).
- ❖ Je nach Bedarf werden die Betroffenen auch an weiterführende Beratungsstellen verwiesen, z.B. Rechtsberatung, Schuldnerberatung oder auch Psychosoziale Dienste. Mittlerweile hat sich zudem standardmäßig die Einbindung der Energieberatung der Verbraucherzentrale oder der Verweis an den Stromspar-Check etabliert.
- ❖ Sofern sich innerhalb der Mediationsfrist keine Lösung im Sinne einer Forderungstilgung ergibt, werden die Fälle an die Energiesicherungsstelle weitergegeben, um hier eine Entscheidung über eine Beihilfe aus dem Notfallfonds herbeizuführen.

### Ergebnisse der Fallarbeit

Von den 297 Anfragen, zu denen Auskünfte über das Haushaltseinkommen vorliegen, befanden sich bei Meldung 90 im Leistungsbezug SGB II / SGB XII, 96 Personen gaben Einkommen aus Erwerbstätigkeit an.

Im Zuge der Bearbeitung konnte in 103 Fällen eine Klärung über Sozialträger herbeigeführt werden bzw. bei den Betroffenen ein vorrangiger Leistungsanspruch über Sozialträger festgestellt werden und an die entsprechenden Behörden zur weiteren Klärung verwiesen werden.

An die Energiesicherungsstelle wurden bislang 32 Fälle verwiesen, von denen 30 Fälle angenommen wurden und unter Gewährung einer Beihilfe aus dem Notfallfonds reguliert werden konnten.

### Kontroverse mit dem VEW Saar

Aufgrund einer Kontroverse mit dem VEW Saar über die Auslegung der „Vereinbarung zur Vermeidung von Stromsperrern“ konnte ab Februar 2021 keine weitere Klärung für von einer bereits umgesetzten Stromsperre Betroffene über die Energiesicherungsstelle erreicht werden. Darüber hinaus kamen weitere Differenzen über die

Arbeitsweise und Zuständigkeit von Melde- und Energiesicherungsstelle zutage, die die Arbeit der Meldestelle im vergangenen halben Jahr erheblich behindert haben.

Seit dem Frühjahr 2021 werden unter Beteiligung des MSGFF und des MUV Gespräche zur weiteren Zusammenarbeit geführt. Es wird eine Neuauflage der „vereinbarung zur Vermeidung von Stromsperrern“ angestrebt, um die Streitpunkte in der Zusammenarbeit auszuräumen.

### Fazit und Aussicht

Seit ihrer Einrichtung konnte sich die Meldestelle als fester Ansprechpartner für Rat-suchende bei Problemen mit Energieversorgern etablieren.

Auch die Zielgruppe der Personen außerhalb SGB II und SGB XII konnte vorrangig angesprochen werden. Vorrangig durch Sozialberatungsstellen angefragt, verweisen mittlerweile zahlreiche Behörden und Energieversorger selbst auf das Beratungsangebot der Meldestelle. In enger Verzahnung mit weiteren Beratungsangeboten konnten dabei für viele Betroffene im vergangenen Jahr Lösungen herbeigeführt und weiterführende Hilfen angeboten werden.

Für die zukünftige Arbeit der Meldestelle ist die Klärung der Zusammenarbeit zwischen Meldestelle, Energiesicherungsstelle und VEW-Saar entscheidend. Vor dem Hintergrund steigender Energiepreise und zunehmender öffentlicher Diskussion darüber lässt sich prognostizieren, dass auch die Zahl Betroffener in den kommenden Monaten weiter steigen wird. Hier eine klare Regelung über die gemeinsame Arbeit zu finden, muss vorrangige Aufgabe auf allen Seiten sein.

### Fallzahlen /Statistik (Stand 31.05.2022)

Anfragen an die Meldestelle n= 325			
	<i>keine Angabe</i>	2	
	kein Sperrverfahren	65	20,0%
	<b>mit Sperrankündigung/-androhung</b>	<b>159</b>	<b>48,9%</b>
	<i>davon Strom (+X)</i>	147	
	<b>mit Energiesperre</b>	<b>99</b>	<b>30,5%</b>
	<i>davon Strom (+X)</i>	87	
<b>Bei Meldung mittel- oder unmittelbar von einer Energiesperre betroffen:</b>			<b>79%</b>

Haupteinkommen bei Meldung n= 297			
	<i>keine Angabe</i>	28	
	SGB II / XII	90	30%
	SGB III	24	8%
	Erwerbstätige	96	32%

Altersrente	22	7%
Erwerbsminderungsrente	9	3%
Sonstiges (Asylbewerberleistung/Kranken-/Erziehungs-/Pflegegeld)	7	2%
Ausbildungsgehalt/BAB/BaföG	11	4%
<i>davon aufstockend in Grundsicherung</i>	18	13%
<i>kein Einkommen</i>	16	5%

<b>Ergebnis der Beratung n= 325</b>		
Zuständigkeit Sozialträger	103	32%
<i>davon bisher ungenutzter Grundsicherungsanspruch</i>	27	
Notfallfonds	30	9%
Zahlung/Einigung	40	12%
Sachverhaltsklärung	19	6%
offen	6	2%
Abbruch	33	10%
Derzeit keine Klärung möglich	55	17%
<i>davon bereits gesperrte Kunden</i>	36	
keine Einschaltung MSS - Verweis an extern	38	12%

<b>Zugang zur Meldestelle n= 317</b>		
<i>keine Angabe</i>	8	
Sozialberatungsstellen <sup>1</sup>	125	39%
Angebote der Verbraucherzentrale	87	27%
Medien <sup>2</sup>	36	11%
Sonstige <sup>3</sup>	53	17%
EVU	15	5%

<sup>1</sup> Sozialberatung / Sozialer Dienst / Familienhilfe / Wohlfahrtsverbände

<sup>2</sup> Medien / Presse / Mundpropaganda

<sup>3</sup> Sozialträger / Bildungsträger / SSC / Behörden / Anwalt / gerichtliche Betreuer / Bewährungshilfe



## DIGITALISIERUNG DER ARBEIT DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES



**Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Saarland**



Im Rahmen eines Projektes wurde die Digitalisierung der Arbeit der Verbraucherzentrale gefördert.

### Optimierung der internen technischen Ausstattung und Prozessabläufe

Für die Verbraucherrechtsberatung ist der Prozess der Einführung einer elektronischen Akte eingeleitet worden. Die elektronische Akte ermöglicht es, die nötigen Dokumente für die Verbraucherrechtsberatung im Intranet der Verbraucherzentrale des Saarlandes digital zu erstellen und zu verarbeiten.

Zur Einrichtung der elektronischen Akte gemäß der Anforderung der Verbraucherzentrale wurde der Dienstleister Amexus beauftragt. Die Einrichtung erfolgte auf der Basis des bereits vorhandenen Webanwendung Sharepoint mit den erweiternden Softwares Ecspond und Nintex. Für die praktischen Abläufe war vor allem die Einrichtung einer Schnittstelle zur Terminvergabesoftware „Terminland“, der Online-Terminvergabe der Verbraucherzentrale des Saarlandes, zentral.

Die E-Akte erleichtert das Arbeiten von unterschiedlichen Orten aus und vereinfacht die Erstellung der Beratungsdokumente. Wiederkehrende Arbeitsschritte, wie das Ausfüllen von Formularen, finden in der E-Akte automatisiert statt. Mit der Schnittstelle zu Terminland wird außerdem das Anlegen neuer Akten automatisiert, das Erstellen von Schreiben wird erleichtert, es können Termine verwaltet und Wieder vorlagen erstellt werden.

### Online-Vorträge und Videoberatung

#### Videoberatung

Die Verbraucherzentrale hat frühzeitig nach Beginn der Förderung mit der Etablierung der Videoberatung mit „Purple View“ begonnen. Der kurzfristig geschlossene Vertrag wurde nach einer halbjährlichen Testphase jedoch nicht verlängert. Die hierfür nötigen Kosten standen in keinem angemessenen Verhältnis zum Nutzen.

Aktuell wird die kostengünstigere Videokonferenz-Software „Zoom“ zur Durchführung von Videoberatungen genutzt.

#### Online-Vorträge

Mit Beginn der Pandemie hat die Verbraucherzentrale vereinzelt mit der Durchführung von Online-Vorträgen begonnen.

Mithilfe des Ausbaus der technischen Möglichkeiten an den Beratungsplätzen durch Webcams und Headsets können mittlerweile Online-Vorträge von allen Mitarbeiter:innen angeboten werden. Dieses kostenlose Informationsangebot hat sich erfolgreich etabliert und es werden in regelmäßigen Abständen Online-Vorträge aus allen Fachbereichen und zu unterschiedlichen Themen angeboten:

<b>08</b> MÄR	<b>Online-Veranstaltung: Gebäude-Check für Eigenheime in Dudweiler</b> Die Aktion „Haus zu Haus – klimafit in die Zukunft“ kommt nach Dudweiler und unterstützt die Bürgerinnen und Bürger dabei, einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten, Energiekosten zu senken und den Wohnkomfort zu verbessern <a href="#">mehr →</a> Dienstag, 08. März 2022   18:00 Uhr - 20:00 Uhr
<b>10</b> MÄR	<b>Ist mein Haus für Solarenergie geeignet?</b> Am Donnerstag, den 10. März bietet die Verbraucherzentrale von 18:00 bis 19:00 Uhr einen kostenlosen Online-Vortrag zum Thema Solar-Eignung an. Nach der Online-Präsentation ist noch eine halbe Stunde Zeit, individuelle Fragen im Chat zu klären. <a href="#">mehr →</a> Donnerstag, 10. März 2022   18:00 Uhr - 19:30 Uhr
<b>17</b> MÄR	<b>ausgebucht: Online-Vortrag: Welche Heizung für mein Haus?</b> Weiterer Termin am 5. April Am Donnerstag, den 17. März 2022 bietet die Verbraucherzentrale einen kostenlosen Online-Vortrag zum Thema Heizungsrenovierung an. Der Vortrag beginnt um 18:00 Uhr <a href="#">mehr →</a> Donnerstag, 17. März 2022   18:00 Uhr - 19:30 Uhr
<b>21</b> MÄR	<b>Online-Vortrag: Warum ein Glasfaseranschluss sinnvoll ist</b> Dieser Vortrag gibt Tipps und Hilfestellungen für Verbraucher zum Thema Glasfaseranschluss. <a href="#">mehr →</a> Montag, 21. März 2022   18:00 Uhr - 19:00 Uhr
<b>31</b> MÄR	<b>Online-Vortrag: Energie sparen – Geld sparen – Kleine Maßnahmen</b> Am Donnerstag, den 31. März 2022 bietet die Verbraucherzentrale einen Online-Vortrag zum Thema Energiesparen an. Die Veranstaltung beginnt um 18:00 Uhr und dauert 1 Stunde. Anschließend können die Teilnehmer ihre Fragen noch ca. 30 Minuten im Chat stellen. <a href="#">mehr →</a> Donnerstag, 31. März 2022   18:00 Uhr - 19:30 Uhr
<b>31</b> MÄR	<b>Geldanlage in stürmischen Zeiten – VHS Dudweiler</b> Niedrigzins, Verwahrtheit und Inflation: Geldanlage und Altersvorsorge in extremen Zeiten! <a href="#">mehr →</a> Donnerstag, 31. März 2022   18:00 - 19:30   Dudweiler

Die Teilnehmerzahlen bei den Online-Vorträgen liegen je nach Thema zwischen 20 und 100 Personen. Verglichen mit klassischen Präsenzvorträgen übersteigen diese die erreichten Personen teilweise deutlich.

## YouTube-Kanal professionell ausbauen

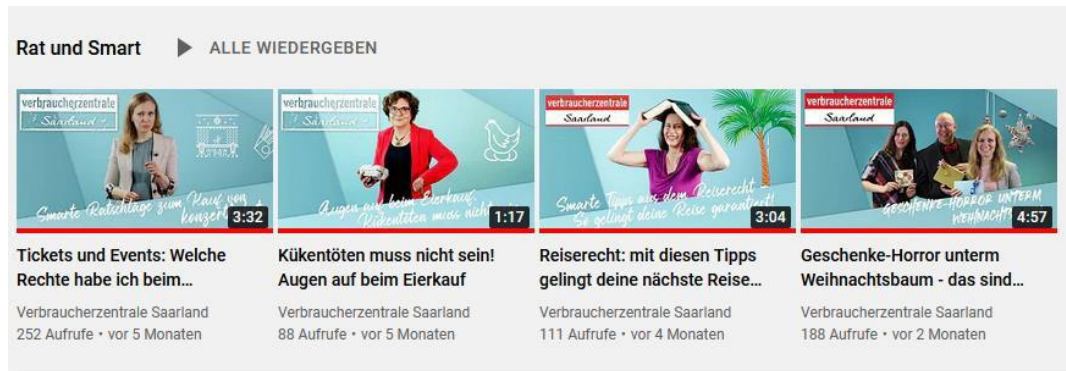
Die Verbraucherzentrale des Saarlandes hat neben der klassischen Verbraucherberatung auch den Auftrag der Information und Prävention. Um speziell für jüngere Zielgruppen attraktive Informationsangebote erstellen zu können, wurde der YouTube-Kanal der Verbraucherzentrale des Saarlandes professionell ausgebaut.

Gemeinsam mit der saarländischen Medienagentur Framekit wurde in einem ersten Schritt ein Konzept für den Kanal als solches erarbeitet. Der Kanal hat dadurch nun ein frisches Design, die Struktur ist übersichtlicher und dank des Trailervideos erhält der Zuschauer einen konkreten Überblick über die Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes.

Über diesen Link ist der Kanal zu erreichen:

<https://www.youtube.com/channel/UCdHnss66hApx8foBykgPVqg>

Des Weiteren wurde ein Konzept für eine Videoreihe erstellt: Unter dem Namen Rat und Smart werden Erklärfilme zu Verbraucherthemen gedreht.



Das Konzept sieht ein einheitliches Intro sowie eine wiedererkennbare Musikunterlegung vor. Ein Experte beantwortet vor einem türkisfarbenen Studiohintergrund schriftlich eingeblendete Fragen zu dem jeweiligen Thema und gibt Tipps.

An zwei Drehtagen wurde gemeinsam mit der Medienagentur der Trailer sowie ein Video „Rat und Smart“ zum Thema Tickets und Events gedreht. Im Anschluss erfolgte ein Filmcoaching. Dadurch ist es dem zusammengestellten VZ-Media-Team möglich, solche Videos künftig eigenständig produzieren zu können.

Bisher konnten sieben „Rat und Smart“-Videos gedreht werden, vier davon sind bereits fertiggestellt und veröffentlicht.

### Technische Ausstattung

Die stärker digital ausgerichtete Arbeitsweise erfordert immer wieder eine Optimierung und Weiterentwicklung der technischen Ausstattung. So wurden für die Videoberatung und Online-Vorträge Headsets und Webcams angeschafft.

Für die Produktion der YouTube-Filme wurde neben einem Studiohintergrund die nötige Bild-, Ton- und Lichttechnik gekauft. Zudem ermöglicht ein leistungsstarker Rechner die Verarbeitung und das Schneiden der Videos mittels professioneller Videobearbeitungs-Software.

Die Investition in einen neuen Server sowie die Anschaffung von Notebooks und die Einrichtung von VPN-Verbindungen ermöglichen nun das mobile Arbeiten einzelner Mitarbeiter:innen.

### Personalkosten zur Projektkoordinierung

Die Einführung und Umsetzung der vorgenannten Maßnahmen erforderte einen personellen Mehraufwand. Daher war eine personelle Aufstockung für die gesamte Abwicklung und Koordination des Projektes und insbesondere für die Einführung der digitalen Akte, aber auch der Etablierung der neuen technischen Geräte nötig.

## VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

€

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

i

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

### Hintergrund

Das Bundeskabinett hat im August 2016 die ressortübergreifende Strategie Soziale Stadt „Nachbarschaften stärken, miteinander im Quartier“ beschlossen. Im Rahmen dieser ressortübergreifenden Strategie sind seit 2017 für vier Jahre jeweils 10 Millionen Euro für ressortübergreifende Förderungen von Maßnahmen und Programmen vorgesehen.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) hat dafür ein bundesweites Gesamtkonzept für das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ für den Zeitraum vom 1. September 2017 bis zum 31. Dezember 2024 entwickelt. Innerhalb dieses Zeitraums wird in jedem der 16 Bundesländer in einem ausgewählten Quartier, das in der Gebietskulisse der Sozialen Stadt liegt, ein regelmäßiges Unterstützungs- und Informationsangebot der Verbraucherzentralen als Teil der ressortübergreifenden Maßnahmen im Programm Soziale Stadt, aufgebaut.

Am 1.12.2017 startete die Verbraucherzentrale des Saarlandes mit dem Projekt in Saarbrücken-Malstatt als erste Verbraucherzentrale in die vierjährige Laufzeit. Im letzten Jahr der Projektphase wurde an die erfolgreiche Arbeit der Vorjahre angeknüpft und zugleich eine Verstetigung der erreichten Ziele angestrebt.

### Netzwerkarbeit

Ein wesentlicher Pfeiler des Projekts war die aufsuchende Verbraucherarbeit. Dafür ist die Netzwerkarbeit sehr relevant. In Saarbrücken-Malstatt ist ein breites Netz an sozialen Institutionen vorhanden, in dessen Struktur „Verbraucher stärken im Quartier“ (VsiQ) eine inhaltlich wichtige Lücke schließen konnte. Gemeinsame Aktionen konnten Kompetenzen und Kapazitäten bündeln und durch stetigen Austausch qualifizierte Verweise durchgeführt werden.

Auch 2021 fanden Termine mit den Partner:innen wegen der Pandemie zunächst digital statt, ab Juli nach bekannten Hygienebestimmungen auch wieder in Präsenz.

Bis Ende des Projektes blieb der Kontakt bei Veranstaltungen im Stadtteil, aber auch in offiziellen Gremien oder Arbeitskreisen, wie der Lenkungsrunde oder dem Stadtteilteam sowie Kooperationstreffen, z. B. mit Malstatt Scouts, wichtig.

Zudem rückte die Netzwerkarbeit im Sinne eines nachhaltigen Projektabschlusses noch einmal stärker in den Fokus. Um die Ergebnisse zu sichern und wichtige Aspekte von VsiQ weiterzuführen, wurde am 23. September 2021 ein Netzwerk-Workshop veranstaltet.



Dazu waren neben verschiedenen Partner:innen aus dem Stadtteil auch Kolleg:innen aus der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale eingeladen. Neben der Idee, eine Vernetzung auch ohne das Bindeglied VsiQ zu ermöglichen, wurde erarbeitet, welche Ergebnisse erhalten werden sollen. Dabei ging es unter anderem um den Arbeitskreis „Das liebe Geld“, den Aktionstag Schuldenprävention sowie die Sprechstunde im Quartier.

Inwieweit ein Erhalt realisiert werden kann, bleibt abzuwarten. Aufgrund geringer Kapazitäten nahezu aller Beteiligten wurde zu diesem Anlass einmal mehr deutlich, dass die aufsuchende Verbraucherarbeit kein Selbstläufer ist und personelle wie finanzielle Kapazitäten benötigt werden.

### Sprechstunden

Aufgrund der Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie und Kontaktbeschränkung war der persönliche Kontakt zu Ratsuchenden 2020 lange nicht möglich.

2021 wurde versucht, der Problematik entgegenzuwirken und Ratsuchenden über möglichst viele Kanäle Hilfestellung anzubieten. Dazu wurde eine digitale Sprechstunde für Verbraucher:innen über die Videokonferenz-Software Zoom angeboten. Eine Nachfrage nach Sprechstunden per Videokonferenz war allerdings nicht vorhanden. Dieses Angebot war vermutlich nicht niedrighschwellig genug. Besser funktionierte eine persönliche telefonische Sprechstunde. Dabei war es auch möglich, Unterlagen draußen vor dem Büro zu übergeben oder im Briefkasten zu deponieren, damit die Quartiers-Mitarbeiter:innen diese sichten konnten. Während

der telefonischen Sprechzeiten war immer eine Juristin für Rückfragen erreichbar. Neben der Unterstützung bei juristischen Fragestellungen im Rahmen der Sprechstunde unterstützte sie die Quartiersmitarbeiter:innen ab Januar 2021 auch darüber hinaus bei Fachinhalten, beispielsweise durch ihre regelmäßige Teilnahme und Mitarbeit am Arbeitskreis ‚Das liebe Geld‘, bei der Öffentlichkeitsarbeit sowie bei der Konzepterstellung für ein mögliches Folgeprojekt.



Ab Juli 2021 konnte die persönliche Sprechstunde unter Einhaltung der 3G-Regel auch im Büro wieder durchgeführt werden. So hoch frequentiert wie zu Beginn des Projekts und vor der Pandemie war die Sprechstunde bis Projektende nicht mehr.

### Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Auch 2021 wurden die Verbrauchertipps auf molschd.de und im Molschder Blatt fortgesetzt. In der letzten Ausgabe des Molschder Blatts im Dezember 2021 erschien ein Artikel, in dem sich das Projekt aus Malstatt verabschiedete und ein kurzes Fazit gezogen wurde. Auch unregelmäßige Posts über den Twitter-Kanal der Verbraucherzentrale sowie einzelne Social Media Kanäle verschiedener Kooperationspartner:innen in Malstatt wurden fortgeführt.

## Prävention und Bildungsarbeit

2021 konnten mit Schüler:innen der zwölften Klassenstufe der Schule im Rastbachtal an drei Terminen digitale Bildungseinheiten durchgeführt werden. Thema war hier unter anderem Urheberrecht.

Erste Aktionen mit Präsenz konnten im Rahmen der Ferienfreizeit ab Juli 2021 wieder stattfinden. Zudem konnten erneut eigene Angebote im Rahmen einer kleineren Version des Sommercamps gemacht werden. Weiterhin beteiligte sich das Team von VsiQ mit Unterstützung von Kolleginnen aus der Verbraucherzentrale an der von Kooperationspartner:innen initiierten Kampagne Kinderrechte. Inhaltlich ging es dabei um Kinderrechte beim Thema Ernährung sowie um den Umgang mit Taschengeld. Dieses Angebot fand im Rahmen des sogenannten Moschder Spielesommers statt, der jährlich an unterschiedlichen Orten im Stadtteil stattfindet, 2020 pandemiebedingt aber ausfallen musste.

## Schuldenprävention, Arbeitskreis und Aktionstag

Das Thema Schulden war für die Arbeit in Malstatt besonders wichtig. Die hohe Überschuldungsrate der Bewohner:innen und die Hinweise auf die Problematik von Seiten des Netzwerks sind der Grund dafür, dass sich VsiQ diesem Thema in besonderem Maße gewidmet hat.

2019 initiierte VsiQ zusammen mit den Sozialraumteams Malstatt den Arbeitskreis „Das liebe Geld“. Diesem schlossen sich später auch Mitarbeiter:innen der Sozialberatung in Malstatt und der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale an.

2021 widmete sich der Arbeitskreis dem Thema Budgetberatung und konnte einen digitalen Fachaustausch mit externer Expertin für die Akteure im Stadtteil durchführen. Im August 2021 konnte der Arbeitskreis zum ersten Mal wieder persönlich tagen.

Die Mitglieder des Arbeitskreises haben sich auch aktiv am Netzwerk-Workshop zum VsiQ-Projektende beteiligt und möchten den Arbeitskreis gerne über die Laufzeit hinaus weiterführen. Hierzu fand am 3. November 2021 eine Sondersitzung statt. Alle Anwesenden zeigten Interesse am Fortbestehen des Arbeitskreises, und ein neues Redaktionsteam wurde gegründet, bestehend aus drei Personen aus Familienhilfe, Sozialberatung und Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale.

## Ende des Projektes

Plangemäß endete das Projekt am 30. November 2021.

Es hinterlässt eine Lücke, die im Regelbetrieb der Verbraucherzentrale aufgrund der geringen Kapazitäten und ohnehin schon hohen Auslastung in der Beratung nicht geschlossen werden kann.



## Finanzen

Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. für das Jahr 2021

+	<b>Einnahmen</b>	
	<b>Landesministerien</b>	
	Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz	
	Institutionelle Förderung	530.236,04 €
	Projekt Digitalisierung	62.367,26 €
	Projekt Melde- und Steuerungsstelle zur Vermeidung von Stromsperrern	107.990,00 €
	Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie	54.937,11 €
	Projekt Insolvenzberatung	<b>755.530,41 €</b>
	<b>Summe Landesmittel</b>	
	<b>Bundesministerien und Andere</b>	
	Projekt Ernährung (BMEL)	124.244,62 €
	Projekt Ernährung – sonstige (BMEL)	4.213,00 €
	Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	109.589,27 €
	Projekt Verbraucher stärken im Quartier (BMJV)	120.751,50 €
	Projekt Energie (BMWi)	82.551,33 €
Regionalmanager (BMWi)	32.242,67 €	
Marktbeobachtung (vzbv)	84.664,30 €	
Projekt „Meine Finanzen...“ mit VZ NRW (DSV)	11.764,05 €	
sonstige Projekte	12.170,34 €	
<b>Summe Bundesmittel</b>	<b>582.191,08 €</b>	
Kommunen und Landkreise	13.896,68 €	
Landeshauptstadt Saarbrücken	72.736,01 €	
Regionalverband Saarbrücken	71.987,17 €	
<b>Summe kommunale Mittel</b>	<b>158.619,86 €</b>	
Arbeitskammer des Saarlandes (sonstige öffentliche Mittel)	28.593,45 €	
Eigeneinnahmen	62.011,41 €	
<b>Summe der Einnahmen</b>	<b>1.586.946,21 €</b>	
-	<b>Ausgaben</b>	
	Personalkosten	1.285.360,76 €
	sächliche Verwaltungskosten	252.540,32 €
<b>Summe der Ausgaben</b>	<b>1.537.901,08 €</b>	
=	Überschuss 2021	49.045,13 €
	Bestand am 31.12.2020	48.322,95 €
	Rückzahlung / Nachzahlung für 2020	- 9.104,27 €
	<b>Bestand 31.12.2021</b>	<b>88.263,81 €</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 2021 ein Jahresbudget von 341.083,35 €. Die Förderung erfolgte über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.





## Informationen

<b>Interessenvertretung für Verbraucher:innen in verschiedenen Gremien*</b>	
<b>Gremien</b>	<b>Vertreter:innen aus der Verbraucherzentrale</b>
Hörfunkrat Deutschlandradio Köln/Berlin	Elke Ferner
IHK Einigungsstelle zu Wettbewerbsstreitigkeiten	Yvonne Schmieder
Landesmedienanstalt Saarland	Martin Nicolay
Zulassungsausschuss der Kassenärztlichen Vereinigung	Martin Nicolay
Rundfunkrat des Saarländischen Rundfunks	Wolfgang Krause
Schieds- und Schlichtungsstelle des AGV Saar	wechselnde Mitglieder

<b>Organisation*</b>				
<b>Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.</b>				
Vorsitzende	Elke Ferner			
Gleichberechtigte Stellvertreter:innen	Martina Stabel-Franz, Roland König			
Beisitzer:innen	Beatrice Zeiger, Esther Warken, Manuela Pöhlchen, Michael Hamm			
Beratende Mitglieder	Thiemo Burgard, Dr. Peter Fey, Ilka Borr, Timo Albrecht, Dr. Matthieu Choblet			
Geschäftsführer	Martin Nicolay			
Ehrevorsitzender	Wolfgang Krause			
<b>Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter:innen</b>				
	<b>Vollzeit</b>	<b>Teilzeit</b>	<b>GfB</b>	<b>Honorarbasis</b>
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1		
Beratungsstelle Saarbrücken	2	9	3	
Dillingen	1	3		
Neunkirchen			1	
Schuldner- und Insolvenzberatung	2	1		
Melde- und Steuerungsstelle („Die Stromhelfer“)	1			
Honoraranwälte				1
Energieberatung				14 Architekten und Ingenieure
<b>Gesamt</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>15</b>

\*Stand 31.12.2021

### Die 29 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes 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 • SoVD e.V. Landesverband Pfalz/Saarland • SPD Landesverband Saar • Stadt Dillingen • VdK Saarland e.V. Sozialverband • Verband Wohneigentum e.V. • Ver.di Landesbezirk Rheinland-Pfalz-Saarland

<b>Standorte</b>	
<b>Beratungsstellen</b>	
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
<b>Quartiersprojekt (bis 30.11.2021)</b>	
Quartiersbüro Verbraucher stärken im Quartier	St. Josef-Straße 1, 66115 Saarbrücken
<b>Beratungsstützpunkte</b>	
Stützpunkt Neunkirchen	Oberer Markt 16 (Zimmer 001), 66538 Neunkirchen
Stützpunkt Merzig	Brauerstraße 5 (Zimmer 106), 66663 Merzig
<b>16 weitere Energieberatungsstützpunkte</b>	
Blieskastel, Bous, Enseldorf, Eppelborn, Homburg, Kirkel-Limbach, Saarlouis, Schiffweiler, St. Ingbert, St. Wendel Winterbach, Tholey, Überherrn, Völklingen, Wallerfangen	

## **Kontakt**

*Verbraucherzentrale Saarland e.V.*

*Trierer Straße 40  
66111 Saarbrücken*

*Tel.: 0681 500 89 29*

*Fax: 0681 500 89 22*

*vz-saar@vz-saar.de*

*www.verbraucherzentrale-saarland.de*