

**INFORMATIV
INNOVATIV
INTERAKTIV**



verbraucherzentrale

Saarland

Jahresbericht 2017

Die Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V.

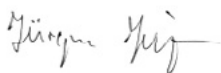
“ Vorwort

Verbraucherschutz – gestern, heute, morgen

Der Rückblick auf das Jahr 2017 hat für mich persönlich eine besondere Bedeutung: Nach fast zwei Jahrzehnten als Geschäftsführer der Verbraucherzentrale des Saarlandes werde ich im Juli 2018 in Rente gehen.

Besondere Erfolge prägten das Jahr 2017: Beispielsweise konnte das Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ nicht nur öffentliche Aufmerksamkeit für diese Thematik wecken, sondern auch einen konkreten Impuls in den Koalitionsverhandlungen geben. Ich denke auch an die Zusammenarbeit mit dem Saarländischen Ministerium für Umwelt und für Verbraucherschutz in mehreren gemeinsamen Projekten für die Zielgruppe Geflüchtete oder im Rahmen einer Nachhaltigkeitskampagne. Pionierarbeit leistete die Verbraucherzentrale beim Projekt „Verbraucherschutz im Quartier“ für eine nahe und greifbare Verbraucherarbeit. Besonders freut mich der erfolgreiche Start unseres interaktiven Facebook-Kanals WEBiTIPP mit praktischen Tipps für Geflüchtete in zwei Sprachen.

Ich bedanke mich bei allen aktuellen und ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für unseren gemeinsamen Einsatz zum Wohle der Verbraucherinnen und Verbraucher im Saarland. Ein großer Dank geht an unseren Vorstand, vertreten durch seinen Vorsitzenden Wolfgang Krause, für das in mich gesetzte Vertrauen. Mein Dank gilt auch den Vertretern von Ministerien und Politik für die sichere Förderung unserer Verbraucherzentrale und etlicher Projekte und den Medien für ihre faire und engagierte Berichterstattung in den vergangenen 20 Jahren. Besonders bedanken möchte ich mich bei meinem Nachfolger Martin Nicolay für sein persönliches Engagement in der Phase des Übergangs der Geschäfte. Mit ihm weiß ich die künftige Verbraucherarbeit im Saarland in guten Händen.

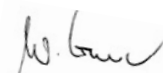


Bis bald und herzlich willkommen

Drei langjährige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten bald ihren verdienten Ruhestand an. Nach über 40 Jahren gibt die „Frau der ersten Stunde“ und das prägende Gesicht der Beratungsstelle Merzig, Frau Rosemarie Günther-Arand, ihren Ausstand. Ebenfalls auf vier Jahrzehnte bei der Verbraucherzentrale blickt unsere Ernährungsreferentin, Frau Barbara Schroeter zurück. Durch ihr souveränes Auftreten vor Medien und in der Öffentlichkeit konnte sie in Zeiten von Ernährungskrisen und Lebensmittelskandalen verunsicherten Konsumenten wertvolle Orientierung bieten. In den Ruhestand verabschiedet sich auch unser langjähriger Geschäftsführer Jürgen Zimmer, der seit fast 20 Jahren die Geschicke der Verbraucherzentrale des Saarlandes bestimmt.

Ich bedanke mich bei Frau Günther-Arand, bei Frau Schroeter und bei Herrn Zimmer für ihre fachliche Kompetenz, ihre Bereitschaft zur Zusammenarbeit und ihren persönlichen Einsatz. Wir hoffen, dass sie auch im Ruhestand in Gedanken dem Verbraucherschutz verbunden bleiben.

In ihrer neuen Funktion begrüße ich Frau Theresia Weimar-Ehl, die den Verantwortungsbereich von Frau Schroeter übernimmt. Sie unterstützt die Verbraucherzentrale seit Jahren durch eine aktive Mitarbeit in der Energiesparberatung, im Bereich Ernährung und Lebensmittel sowie in zahlreichen PR-Projekten. Ein herzliches „Willkommen im Team“ geht an den neuen Geschäftsführer Martin Nicolay. Herr Nicolay hat als Jurist seit 2001 die Geschäftsstelle Saarbrücken der UPD (Unabhängige Patientenberatung Deutschland) mit aufgebaut. 2016 wechselte er zur Verbraucherzentrale, wo er das Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ koordiniert. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit und wünschen Frau Weimar-Ehl und Herrn Nicolay viel Erfolg und alles Gute für ihre neuen Aufgaben.



123 Das Jahr 2017 in Zahlen

Beratungen inkl. Energie- und Schuldnerberatung	31.979
• davon Rechtsbesorgungen	1.516
Verweise an Externe	3.269
Kontakte über Veranstaltungen, Messen, Infostände	5.556
Summe aller Beratungen/Kontakte	40.804



Finanzen

Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. für das Jahr 2017

Einnahmen

Landesministerien

Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz	
Institutionelle Förderung	426.600,00 €
Projekt Beratungsnetzwerk für Geflüchtete	17.526,00 €
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie	
Projekt Insolvenzberatung	45.625,00 €
Landesamt für Soziales - Integrationsamt	2.340,00 €

Summe Landesmittel 492.091,00 €

Bundesministerien

Projekt Ernährung im BMEL	108.916,02 €
Projekt Ernährung- sonstige im BMEL	543,93 €
Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz im BMJV	91.305,00 €
Projekt Verbraucher stärken im Quartier im BMJV	19.280,83 €
Projekt Energie im BMWi	43.539,70 €
Projekt Regionalmanager im BMWi	56.408,26 €
Projekte Marktwächter im BMJV	78.770,00 €
Projekt Pflegerecht (mit VZ Berlin)	50.819,09 €
Projekt Verbrauchertipps f. Geflüchtete (WEBITipp) mit DSV	52.576,00 €
Projekt Flüchtlinge (vzbv)	2.548,00 €
Projekt sonstige	910,00 €

Summe Bundesmittel 505.616,83 €

Kommunen und Landkreise	23.286,68 €
Stadt Saarbrücken	59.860,00 €
Regionalverband Saarbrücken	62.370,00 €

Summe kommunale Mittel 145.516,68 €

Arbeitskammer des Saarlandes (sonstige öffentliche Mittel)	40.336,12 €
Eigeneinnahmen	74.901,49 €

Summe der Einnahmen 1.258.462,12 €

Ausgaben

Personalkosten	1.044.112,80 €
sächliche Verwaltungskosten	240.981,68 €

Summe der Ausgaben 1.285.094,48 €

Fehlbetrag 2017	-26.632,36 €
Fehlbetrag am 31.12.2016	-10.115,64 €
Nachzahlung für 2016	4.732,93 €

Fehlbetrag 31.12.2017* -32.015,07 €

* Der Fehlbetrag von 32.015,07 € beinhaltet eine Saldierung von mehreren jahresübergreifenden Projekten und einem Defizit im institutionellen Haushalt von 31.748,32 Euro. Für letzteres hat im Rahmen der Fehlbedarfsfinanzierung das saarländische Verbraucherschutzministerium eine Aufstockung der Förderung 2017 um diesen Betrag am 16.04.2018 bewilligt.

Erläuterung der Abkürzungen:

BMJV = Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
BMW i = Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

BMEL = Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft
DSV = Deutsche Stiftung Verbraucherschutz

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

Die **Energieberatung** hatte in 2017 ein Jahresbudget von 204.920,- €. Die Förderung erfolgte über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.



Informationen



Interessenvertretung für Verbraucher in verschiedenen Gremien*

Gremien	Vertreter aus der Verbraucherzentrale
Fachbeiräte der Stiftung Warentest	wechselnde Mitglieder
Hörfunkrat Deutschlandradio Köln/Berlin	Jürgen Zimper
IHK Einigungsstelle zu Wettbewerbsstreitigkeiten	Yvonne Schmieder
Landesmedienanstalt Saarland	Martin Nicolay
Zulassungsausschuss der Kassenärztlichen Vereinigung	Jürgen Zimper
Rundfunkrat des Saarländischen Rundfunks	Wolfgang Krause
Schieds- und Schlichtungsstelle des AGV Saar	wechselnde Mitglieder
Verwaltungsrat NEPIM	Jürgen Zimper
Vorstand Prävention und Gesundheit im Saarland	Jürgen Zimper
Programmbeirat Radio Salü	Dr. Michael Franz
AAL Netzwerk	Jürgen Zimper



Organisation*

Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Vorsitzender	Wolfgang Krause
Gleichberechtigte Stellvertreterinnen	Astrid Schmeer, Martina Stabel-Franz
Beisitzerinnen und Beisitzer	Beatrice Zeiger, Isolde Ries, Roland König, Sabrina Sünnen
Beratende Mitglieder	Thiemo Burgard, Dr. Peter Fey, Guido Freidinger, Stefan Brill, Dr. Matthieu Choblet
Geschäftsführer	Jürgen Zimper

Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter

	Vollzeit	Teilzeit	GfB	Honorarbasis
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1		
Beratungsstelle Saarbrücken	3	10	1	
Dillingen		2	1	
Merzig		2	3	
Neunkirchen			1	
Schuldnerberatung	2			
Insolvenzberatung		1		
Auszubildende(r)/Umschülerin		1		
Honoraranwälte				4
Energieberatung				14 Architekten und Ingenieure
Gesamt	7	17	6	18

* Stand 31.12.2017

Die 27 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 / Landesgeschäftsstelle • CDU Saar / Landesgeschäftsstelle • CGB Christlicher Gewerkschaftsbund Deutschland / Landesverband Saar • C.L.C.V. Consommation Logement & Cadre de Vie Stiring-Wendel • Landesbund Saar • 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/Landesgeschäftsstelle • FDP Saar / Landesverband Saar • GdP Gewerkschaft der Polizei / Landesbezirk Saarland e. V. • Kreisstadt Merzig • Landeshauptstadt Saarbrücken • Landfrauenverband Saar e. V. / Landesgeschäftsstelle • Landkreis Merzig-Wadern • Mieterhilfe e. V. • Regionalverband Saarbrücken • SPD / Landesverband Saar • Stadt Dillingen • VdK Saarland e. V. Sozialverband • Ver.di / Landesbezirk Rheinland-Pfalz-Saarland



Beratungsstellen

Saarbrücken

66111 Saarbrücken
Beratungs- und Geschäftsstelle
Haus der Beratung
Trierer Straße 22

Telefon: 0681 50089 0
www.vz-saar.de
E-Mail: vz-saar@vz-saar.de

Dillingen

Merziger Straße 46
66763 Dillingen
Telefon: 06831 976565

Merzig

Am Gaswerk 10
66663 Merzig
Telefon: 06861 5444

16 weitere Energieberatungsstützpunkte:

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



Verbraucherrechts-beratung

Online-Abzocke auf dem Vormarsch

Die Schwerpunktthemen der Rechtsberatungen und Rechtsbesorgungen im Jahr 2017 folgten dem Trend der Vorjahre. Viele Beschwerden gab es zu Online-Bestellungen. Die Ratsuchenden wurden Opfer von so genannten Fake-Shops: Verbraucher bestellten Waren im Internet und bezahlten diese per Vorkasse, die Lieferung blieb allerdings aus. Selbst die Intervention der Verbraucherzentrale war oft wirkungslos, da die Gegenseite nicht reagierte oder ihren Online-Auftritt sofort offline stellte. In vielen dieser Shops erwies sich das Impressum als fehlerhaft bzw. waren Teile der AGBs unzulässig.

Auffällig waren auch die vielen Beschwerden zu Abo-Fallen im Internet. Die Verbraucher wurden dabei durch eine kostenlose Testmitgliedschaft (z. B. bei Partnervermittlungen) angelockt. Der deutliche Hinweis auf eine automatische Umwandlung in eine Voll-Mitgliedschaft nach 14 Tagen fehlte.

Zahlreiche Ratsuchende wandten sich an die Verbraucherzentrale mit Fragen zum Thema Identitätsdiebstahl. Eine dritte Person benutzt dabei missbräuchlich personenbezogene Daten, um damit Transaktionen im E-Commerce durchzuführen oder sich mit der fremden Identität unberechtigten Zugang zu Daten zu verschaffen. Den Geschädigten entstand teilweise ein erheblicher finanzieller bzw. Image-Schaden.

Dauerthema Gewährleistung und Garantie

Fragen zu nicht gewährten Gewährleistungs- bzw. Garantieansprüchen im Handel standen auch 2017 hoch im Kurs. Die Verbraucher wurden häufig an den Hersteller verwiesen, oder die Händler verlangten Geld für die Reparatur. Den Verbrauchern ist in diesem Zusammenhang oft der Unterschied zwischen gesetzlicher Gewährleistung und freiwilliger Garantieleistung nicht bewusst.

Sorgenkind war auch 2017 der Telekommunikationsbereich. Hier gab es vor allem Beschwerden zu untergeschobenen Mobilfunk- oder Festnetzverträgen.



Bildungsminister Commerçon am Stand der VZ auf dem Lernfest im Deutsch-Französischen Garten



Versicherungen und Finanzen

Geldanlage und Altersvorsorge im Niedrigzinsumfeld – für Verbraucher weiterhin ein Problem

Auch 2017 gab es weitere Beschwerden zu Kündigungen von Bausparverträgen durch die Bausparkassen, die sich von hochverzinsten Altverträgen lösen möchten.



Was kann WEBiTIPP? Geschäftsführer Zimmer im Interview mit Bundesminister Heiko Maas

Hier konnte die Verbraucherzentrale in vielen Fällen eine Hilfestellung zur Abwehr unberechtigter Kündigungen leisten.

In der Versicherungsberatung standen oft Fragen zur Notwendigkeit bestimmter Versicherungen auf dem Programm. Hier stellten die Berater in vielen Fällen eine Unter- bzw. Überversicherung fest. So beispielsweise im Bereich der privaten Haftpflichtversicherung, der Berufsunfähigkeitsversicherung bei jungen Menschen und der Absicherung von Elementarschäden im Rahmen von Wohngebäudeversicherungen.

Auch 2017 bot die Verbraucherzentrale wieder Haushaltsgeldberatungen an. Dabei werden für den Einzelfall die Einnahmen den Ausgaben realistisch gegenübergestellt, um Sparmöglichkeiten aufzuzeigen. Oftmals erschienen die Verbraucher nicht zum Beratungstermin. Hier scheint die Hemmschwelle hoch zu sein, das eigene Unvermögen im Umgang mit Geld zuzugeben.

Das anhaltend niedrige Zinsniveau sorgte auch 2017 bei Verbrauchern für Verunsicherung. Hier wurden viele Orientierungsgespräche bezüglich der individuell empfehlenswerten Geldanlage geführt. Wertvolle Entscheidungshilfen konnten die Berater zum Thema „Altersvorsorge“ bieten. Löhnen sich bereits abgeschlossene Verträge noch? Soll ich eine Riester-Rente abschließen? All diese Fragen beschäftigten viele Verbraucher.



Humorvoller Verbraucherschutz in Deutsch und Arabisch

Tipps für Flüchtlinge in zwei Sprachen

In Zusammenarbeit mit dem Fugeefilms-Kollektiv und der Saarbrücker Agentur „Projekt Piñata“ setzte die Verbraucherzentrale des Saarlandes im Sommer 2017 das Projekt WEBiTIPP um. Der interaktive Facebook-Kanal gibt in Deutsch und Arabisch wertvolle Tipps für die Zielgruppe der Geflüchteten in Deutschland. Flüchtlinge sind eine sehr sensible Verbrauchergruppe, da sie weder mit der Sprache noch mit den deutschen Gesetzen und Vorschriften vertraut sind. WEBiTIPP hilft auf humorvolle Art und Weise, Lösungen zu finden und Fehler zu vermeiden. Der Clou: Über WEBiTIPP kann man live und direkt mit dem Publikum in Kontakt treten. Die Deutsche Stiftung für Verbraucherschutz fördert dieses Projekt.

Mehr unter www.webitipp.de und www.facebook.com/webitipp.



Schuldner- und Insolvenzberatung

Zahl der ratsuchenden Flüchtlinge steigt

Die Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle der Verbraucherzentrale des Saarlandes wird zu 100 % getragen von der Landeshauptstadt Saarbrücken und dem Regionalverband Saarbrücken sowie dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie. Auch 2017 war sie eine wichtige Anlaufstelle für Menschen in finanzieller Schieflage. Eine plötzliche Arbeitslosigkeit aufgrund von Krankheit oder betriebsbedingter Kündigung stellte dabei die klassische Ursache für Überschuldung dar. Viele Ratsuchende fanden sehr spät den Weg in die Beratungsstelle. Gerichtsvollzieher und Inkassobüro waren bereits eingeschaltet, eine Lösung wurde schwierig. Dabei kann in einer frühen Phase ein gutes Konzept zur Stundung von Schulden bzw. zum Pausieren oder Reduzieren von Ratenzahlungen die Insolvenz verhindern.

Im Jahr 2017 stieg auch die Zahl der hilfesuchenden Flüchtlinge. Die Hauptprobleme lagen im Abschluss von ungünstigen Handyverträgen und rückständigen Rundfunkgebühren. Viele Flüchtlinge schließen für Freunde oder Verwandte Verträge ab. Wenn diese ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen, bleibt die Last beim eigentlichen Vertragspartner.



Energiesparberatung

Starke Medien-Präsenz

Auch 2017 verzeichnete die Energiesparberatung eine starke Medien-Präsenz. Dazu trugen u.a. drei bundesweite Werbekampagnen bei: Ende April eine Auffrischkampagne für Solarwärme-Checks, im Juli und August eine bundesweite Anzeigenwerbung sowie PR mit Hinweis auf energieeffiziente Haushaltsgeräte, im Oktober eine Heiz-Check-Kampagne.

Auch fanden die wöchentlichen Energiespartipps sowie die ca. 50 Vortragshinweise eine starke redaktionelle Berücksichtigung in regionalen und kommunalen Medien. Zudem gaben die Architekten, Ingenieure und Bauphysiker der Energiesparberatung im Laufe des Jahres elf Interviews für Hörfunk und Fernsehen.

Trotz positiver Öffentlichkeitsarbeit gingen die Beratungszahlen im Vergleich zum Vorjahr zurück. Der Rückgang bei den Einzelberatungen an 19 Stützpunkten von 1181 auf 869 war besonders auffällig.



Unterzeichnung des Energie-Kooperationsvertrages mit der Stadt Saarbrücken

Eine Gutscheinkampagne im September und Oktober 2017 sollte diesem Trend entgegenwirken: Anlässlich der Aktionswoche „Das Saarland voller Energie“ bot die VZ die Beratungssprechstunden zum Thema Wärmedämmung sechs Wochen lang kostenfrei an. Einen kleinen Zuwachs gegenüber dem Vorjahr verzeichneten die Kurzberatungen auf Messen und Infoständen. Ebenfalls gut besucht waren die Vorträge der Energieexperten.

Energie-Checks weiterhin auf Erfolgskurs

Die Energie-Checks bei Ratsuchenden zuhause standen 2017 wieder hoch im Kurs: Die Honorarkräfte führten 465 Basis-, Gebäude-, Heiz- und Solarwärme-Checks sowie 109 Detail-Checks durch. Sehr anspruchsvoll sind die Detail-Checks, die sich auf konkrete Fragen beziehen wie beispielsweise Dachdämmung oder Ursachen für Schimmelbildung.

Die Beratung an den Stützpunkten wurde immer wieder mit besonderen Aktionen bekannt gemacht. Seit mehreren Jahren finden beispielsweise Vorträge in Zusammenarbeit mit dem Energieeffizienznetzwerk Saarlouis statt.

Saarlandweite Energie-Kooperationen

Der Regionalmanager widmete sich im Jahr 2017 insbesondere den Kooperationen zur Bewerbung des Energie-Check-Angebots. Mit der Stadt Saarbrücken, dem Regionalverband Saarbrücken, dem Klimaschutzmanager des Landkreises Saarlouis, des Landkreises St. Wendel und der Stadt Saarlouis sowie anderen Kooperationspartnern kam es zum Vertragsabschluss. Damit konnte ein noch stärkerer Rückgang in der Beratungsnachfrage vermieden werden. Weitere Kooperationen schloss der Regionalmanager mit dem Ziel, gemeinsame Vortragsveranstaltungen zu planen. So z.B. mit dem Haus- und Grundeigentümergebiet auf Landesebene und mit den Ortsvereinen, sowie mit dem Verband Wohneigentum.



Lebensmittel und Ernährung

Ein Jahr klartext-nahrungsergänzung.de

Seit dem Onlinestart im Januar 2017 nutzten mehr als eine halbe Million Ratsuchende die Internet-Plattform „Klartext-Nahrungsergänzung“. Neben dem Informationsangebot war auch das Forum für individuelle Fragen stark frequentiert.

Ein Teil der Antworten wurde dabei auf der Internetseite veröffentlicht, andere Fragen wurden direkt per Mail beantwortet. Die Auswertung der rund 650 Fragen und Beschwerden bundesweit zeigte einen vermehrten Informationsbedarf zu Produkten im Direktvertrieb bzw. aus dem Internet. Bieten Freunde oder Verwandte Nahrungsergänzungsmittel zu Hause an, fällt eine rationale Beurteilung schwer. Jeder dritte Ratsuchende erwartete aufgrund der Werbung und Aufmachung vieler Produkte eine heilende bzw. lindernde Wirkung bei Krankheiten. Besonders bei Gelenk- oder Muskelbeschwerden versprechen Hersteller oft mehr, als wissenschaftlich belegt und möglich ist.

Marktcheck Gelenkmittel – von wirkungslos bis riskant

Im Team der Verbraucherinformation wirkt die Verbraucherzentrale des Saarlandes an Verbraucherbefragungen und Marktchecks zu ausgewählten Nahrungsergänzungsmitteln mit. 2017 wurde ein bundesweiter Marktcheck zu Gelenkmitteln durchgeführt. Das Ergebnis: Der Nutzen ist fraglich, die Dosierung häufig zu hoch. Zum Teil entstehen sogar gesundheitliche Risiken. Die Verbraucherzentrale fordert daher strengere gesetzliche Regelungen mit festgelegten Höchstmengen, sowie Kontrollen für Nahrungsergänzungsmittel statt einfacher Anmeldung.

Mehr Informationen unter www.klartext-nahrungsergaenzung.de und <https://projekte.meine-verbraucherzentrale.de/informieren-fragen-beschweren#video-arzneimittel>

Vorträge, Schulaktionen, Infostände

„Gesund und preiswert essen“, „Kennzeichnung von Lebensmitteln“, „Fette und Zuckergehalt“ und „Schadstoffe in Lebensmittelverpackungen“ - die Themen der Ernährungsexpertinnen auf 70 Vorträgen und Schulveranstaltungen waren vielfältig. Ein besonderes Anliegen der Verbraucherzentrale ist die Reduzierung des hohen Zuckergehaltes, gerade in beliebten Kinderprodukten. Hier sollte nicht der Eindruck entstehen, diese Produkte seien besonders für Kinder geeignet.



Beratung auf dem Biosphärenfest in Gersheim

Projekte und Kooperationen

Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ erfolgreich verlaufen

Das Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ lief von März 2016 bis Februar 2018. Es sollte Verbraucher über ihre Rechte im Markt der ambulanten Pflege aufklären und diesen Markt genau beobachten. In die Laufzeit des Projektes fielen tiefgreifende Änderungen in der Pflegeversicherung, insbesondere durch Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs ab 2017. Die beteiligten Verbraucherzentralen (Saarland, Berlin und Brandenburg) konnten mit vielen Aktionen wertvolle Akzente setzen: Das 2016 gestartete Infotelefon wurde im Jahr 2017 fortgesetzt. Am 14. Juni 2017 moderierte Martin Nicolay von der Verbraucherzentrale des Saarlandes in Potsdam das Dialogforum „Klarheit für Verbraucher? – Auswirkungen des 2. Pflegestärkungsgesetzes auf die Angebote

für Verbraucher im ambulanten Pflegebereich“.

Ein Marktcheck zu Angeboten der 24-Stunden-Betreuung durch ausländische Betreuungskräfte bildete 2017 den Projektschwerpunkt. Die Verträge von 15 Anbietern wurden unter die Lupe genommen und die Ergebnisse in dem Bericht „Verlässlich? Transparent? Flexibel?“ zusammengefasst. Ein verstärktes Informationsangebot begleitete 2017 die Beobachtung des Marktgeschehens: Im März ging die Internetseite „www.pflegevertraege.de“ an den Start. Zudem klärte der Vortrag „Ambulante Pflege vertraglich regeln“ über diese Thematik auf.

Aufgrund intensiver Kontakte zum Fördergeber Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz darf angenommen werden, dass die Ankündigung im Koalitionsvertrag von CDU, CSU und SPD vom Februar 2018: „Wir werden die Verbraucherrechte bei ambulanten Pflegeverträgen stärken“ auch auf die Erfolge dieser Projektarbeit zurückzuführen ist.



Staatssekretär für Umwelt und Verbraucherschutz Roland Krämer übergibt Bewilligungsbescheid

Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Umwelt und für Verbraucherschutz

Auch 2017 konnte die Verbraucherzentrale des Saarlandes auf die Unterstützung durch das saarländische Ministerium für Umwelt und für Verbraucherschutz zählen. So förderte das Ministerium beispielsweise mit 5.000 Euro die Konzeption und Durchführung eines Workshops zum Thema „Reparieren statt Wegwerfen“, ein wichtiger Beitrag zur Verbraucherbildung in Schulen. Die Sensibilisierung der Schüler für die Müllproblematik zielt auf eine dauerhafte Veränderung deren Konsumverhaltens. Im Rahmen der Europäischen Woche der Abfallvermeidung im November 2017 fand der Workshop im Repair-Café der VHS St. Ingbert statt.

Nachhaltigkeitskampagne der Staatskanzlei des Saarlandes

Im Rahmen der Kampagne „Verantwortung und Nachhaltigkeit. Mach mit!“ führte die Verbraucherzentrale vier Schülerveranstaltungen zum Thema „Dein Handy und der Krieg im Kongo“ durch. Dabei wurde untersucht, welchen Einfluss der Coltan-Abbau im Kongo zur Handy-Produktion in Europa auf die politische Stabilität in Zentralafrika hat. Die Kampagne soll 2018 fortgeführt werden.



Gedanken zu meinem Ausstand

Schon während meiner Studienzeit in Hamburg hatte ich den Wunsch in der Verbraucherzentrale tätig zu werden - dass es in Merzig sein würde, war wohl „vorbestimmt“.

In Merzig machte ich ein Praktikum und in Saarbrücken betreute ich den Messestand auf der „Welt der Familie“ in den Semesterferien. Meine Diplomarbeit beinhaltete eine empirische Untersuchung der Ratsuchenden in der Beratungsstelle Merzig. Eine Klausurarbeit über Wäschetrockner gab mir das Rüstzeug für die Produktberatung der damals neu aufkommenden Geräte.

Als „Einfraustelle“ war ich zuständig für alle anfallenden Arbeiten einschließlich Befüllen und Anzünden der Ölöfen. Wöchentliche Presseartikel mussten mit 6-fachem Durchschlagpapier an die entsprechenden Verteiler geschickt werden.

Zu Beginn musste ich die Anrede „Frau“ durchsetzen (erste Handlung der damaligen Betriebsrätin); im Saarland war wohl noch Fräulein für unverheiratete Frauen üblich. Ich führte auch die ersten Veranstaltungen im Kreis Merzig-Wadern in Kindergärten und Schulen zum Thema „gesundes Früh-

stück“ durch.

Viele Ausstellungen konzipierte ich damals; am besten erinnere ich mich an eine Warenkunde zu Tee. Die Beratungsstelle verwandelte sich in eine gemütliche Teestube und empfing u.a. auch viele prominente Besucher.

3 Energiesparforen wurden mit den Stadtwerken, der Energiewende und der Stadt Merzig als Partner organisiert, sowie jedes Jahr Märkte für gebrauchte Kindersachen und Spielzeug, deren Idee aus der Aktion Kinderumwelt (Infoveranstaltung zu Babykost, ungiftige Ausstattung von Textilien und Kinderzimmer) entstanden ist. Nicht zu vergessen die Schulbuchbörsen.

Hauptaufgabengebiet war die Ernährungsberatung und -information. Aber auch Produkt- und Umweltberatung gehörten zu meinem Aufgabengebiet; was im Laufe der Jahre immer wieder an die Beratungsbedarfe der Verbraucher angepasst wurde.

Rund 1600 Veranstaltungen, hauptsächlich in Form von Vorträgen kamen so im Laufe der 41 Jah-

re zusammen, stets dabei mit neuen Motivationen und mit Leidenschaft.

Als eines der Höhepunkte erinnere ich mich gerne an die vollbesetzte Stadthalle zur 20-Jahr-Feier der Verbraucherberatungsstelle Merzig mit der saarländischen Showband „Chorwurm“. Mit dem Erlös gab es u.a. endlich ein Kopiergerät fürs Büro.

Ich habe sozusagen mit „Leib und Seele“ als Beraterin gearbeitet; die Nachfrage der Verbraucher brachten immer neue Herausforderungen und die ständige Weiterbildung hat meinen Beruf interessant gehalten.

Der Geist des Verbrauchergedankens wird jetzt auf privater Ebene weitergegeben....

*Rosemarie
Günther-Arand*



Ein spannendes Berufsleben - 40 Jahre in der Verbraucherzentrale

Es war eine spannende Zeit! Regelmäßig neue Herausforderungen machten das Berufsleben interessant. Langeweile kam nie auf.

Die Themen bestimmten nicht nur die Verbraucher, sondern auch die in mehr oder weniger regelmäßigen Abständen ans Licht gekommenen Lebensmittelskandale. Dioxin, Gammelfleisch, Ehec, bis hin zu Fipronil.

Eine der größten Herausforderungen war aber die BSE-Krise. Nie waren die Verbraucher verunsichert, weil sie mit ihren Ängsten eine tödlich verlaufende Krankheit vor Augen hatten. Da gab es die ganz präzisen, die sich auch nach Rinderbestandteilen in Seifen erkundigten, bis hin zu den verzweifelten, die in der Zeit vor Bekanntwerden der Seuche auch manchmal Hirn gegessen hatten. Über

lange Jahre prägte auch die Pestiziddiskussion die Arbeit. Die offene Kritik führte dazu, dass sich der Handel mit Minimierungsstrategien auseinander setzte. Heute stehen die Pestizide im Zusammenhang mit der Gentechnik in der Diskussion.

Man könnte über viele Erfahrungen noch berichten, im Auge behalten sollte man immer, dass Veränderungen Zeit brauchen.

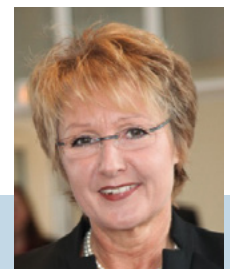
Manch ein Projekt schien am Ende seiner Laufzeit eher als noch nicht gelungen, einige Jahre später aber hat sich dann die Arbeit verstetigt, und die Idee ist in vielen Köpfen angekommen. So z.B. auch viele Projekte zur ländlichen Entwicklung hier im Saarland, die der Verein "Vis à Vis" und ich als dessen Vorsitzende bei der Umsetzung mit Fördergeldern aus dem Programm „Regionen Aktiv“

unterstützen konnten.

Wer kennt nicht die Saarländische Bliesgau-Biomilch, das Leindotteröl oder saarländische Streuobstwiesen u.a.m.? Inzwischen kaufen die Verbraucher zunehmend bewusster ein - noch lange nicht alle, und nicht immer konsequent genug, aber die Konsumenten ändern sich. Und daran arbeiten wir weiter.

Gut Ding braucht eben Weile.

*Barbara
Schroeter*



„Ab 1. Juli 2018 werde ich in die großen Fußstapfen meiner Vorgängerin treten. Eine anspruchsvolle Herausforderung, auf die ich mich sehr freue.“

Theresia Weimar-Ehl

Zusammenarbeit in Sicht- und Hörweite



**Der neue Geschäftsführer
Martin Nicolay**

„Ich freue mich, ab dem 1. Juli 2018 die Aufgabe der Geschäftsführung der Verbraucherzentrale des Saarlandes zu übernehmen.“

Das Saarland ist ein kleines Bundesland, und ein kleines Bundesland hat eine kleine Verbraucherzentrale. Hier arbeiten die Kolleginnen und Kollegen in Sicht- und Hörweite miteinander. Gepaart mit dem großen Wissen und Engagement unseres Teams können auf diesem Wege schnell Ideen gedeihen. Dieses Potenzial wollen wir in Zukunft noch stärker zur Geltung bringen.

Ich bin überzeugt davon, dass unsere Verbraucherzentrale gute Bedingungen hat, eine sehr

professionelle Arbeit zu machen. Ich verstehe es als unseren Auftrag, die Lebensbedingungen der Menschen, die hier leben, weiter zu verbessern. Der Fokus richtet sich dabei auf die Rolle der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Diese Rolle verschafft den Menschen Rechte und Möglichkeiten. Zugleich sehe ich darin auch den Auftrag an jeden Einzelnen, seine Möglichkeiten in einer verantwortungsbewusst reflektierenden Weise wahrzunehmen. So können wir auch im kleinen Saarland einen Beitrag zur Erhaltung einer lebenswerten Welt leisten.“

Martin Nicolay