

**Landesgeschäftsstelle
und Beratung**

Trierer Straße 22
66111 Saarbrücken
Fax: 0681-500 89-22
vz-saar@vz-saar.de
www.vz-saar.de

Verbraucherrechtstelefon:

Mo, Mi, Do: 10.00 – 12.00 Uhr
Di: 13.00 – 15.00 Uhr
Telefon: 0681-50089-50

Termintelefon:

Mo, Mi, Fr: 09.00 – 11.00 Uhr
Telefon: 0681-50089-55

Datum

30.06.2020

Jahresbericht 2019

Verbraucherrechtsberatung

Im Rahmen der Rechtsberatung haben sich im Jahr 2019 insgesamt 3.782 Ratsuchende an die Verbraucherzentrale des Saarlandes gewandt. Wie in den Vorjahren waren auch in diesem Jahr Themen wie Abzocke am Telefon, diverse Betrugsmaschen und vertragsrechtliche Probleme Dauerbrenner und von großer Beratungsrelevanz.

Darüber hinaus verursachten zwei Insolvenzen einen erhöhten Beratungsbedarf. Die Bayerische Energieversorgungsgesellschaft BEV mbH hatte 2018 mit einem satten Neukundenbonus geworben. Diesen wollte der Konzern nach der Pleite im Jahr 2019 jedoch nicht mehr auszahlen. Aufgrund dieser umstrittenen Endabrechnungen wandten sich viele Verbraucher*innen an uns. Der Verbraucherzentrale Bundesverband vzbv erhob eine Musterklage gegen den Insolvenzverwalter der BEV.

Auch die Pleite des britischen Tourismuskonzerns Thomas Cook sorgte gegen Jahresende für Verunsicherung bei den Verbraucher*innen. Mitte November teilte Thomas Cook mit, dass alle Reisen abgesagt würden – unabhängig davon, ob sie schon bezahlt wurden oder nicht. Zwar waren die Kundengelder über eine Insolvenzversicherung versichert, aber wegen einer Haftungsbegrenzung auf 110 Millionen Euro nicht in ausreichender Höhe.

Versicherungen und Finanzen

Im Versicherungs- und Finanzsektor konnten insgesamt 1.002 Beratungen verzeichnet werden.

Die Beratungsanliegen erstreckten sich auf mehrere große Themenblöcke: Versicherungsberatung hinsichtlich bereits bestehender Versicherungen, Bedarfsberatung über notwendige Versicherungen, Beratungen mit Fragen zur betrieblichen Altersvorsorge und Kündigungen im Schadenfall seitens der Versicherung.

Besonders erwähnenswert ist die Thematik "Kündigung von Prämien-sparverträgen" durch die Sparkassen und Berechnung der Zinsen. Im Juli 2019 kam es zur Kündigung von Prämien-sparverträgen seitens der Sparkassen Saarbrücken und St. Wendel. Die Kündigungen dieser unbefristeten Verträge, die bei einigen Verbraucher*innen als Altersvorsorge dienen sollte, waren laut BGH-Urteil zwar überwiegend rechens. Nach der Auffassung der Verbraucherzentralen wurden in den meisten Fällen jedoch die Zinsen zum Nachteil der Kunden falsch berechnet. Verbraucher*innen wurden entsprechend beraten und erhielten Unterstützung bei Auseinandersetzungen mit der Sparkasse.

Schuldner- und Insolvenzberatung

Nachdem die Schuldner- und Insolvenzberatung bisher im Haus der Beratung räumlich an die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale des Saarlandes angegliedert war, zog sie Mitte des Jahres 2019 in eigene Räumlichkeiten in die Ursulinenstraße 63 in 66111 Saarbrücken. Die Ratsuchenden werden im Rahmen der Schuldner- und Insolvenzberatung über einen längeren Zeitraum begleitet. Insgesamt konnte die Beratung 4.783 Kontakte im Jahr 2019 verzeichnen, 584 Personen haben sich im Jahr 2019 erstmalig an die Schuldner- und Insolvenzberatung gewandt.

Neben der Schuldenregulierung im Rahmen der Beratungen fanden in Kooperation mit dem Jobcenter zweimal im Monat Kurzberatungen für Hartz-IV-Empfänger statt.

Gemeinsam mit dem Projekt "Verbraucher stärken im Quartier" wurden zudem monatlich Beratungen im Rahmen eines Schuldenpräventionstags "Das liebe Geld" durchgeführt. Bei diesem niedrigschwelligen und präventiv ausgerichteten Angebot erhalten die Malstatter Bürger*innen eine Erstberatung und in entsprechenden Fällen auch bereits direkte Hilfe.

Lebensmittel und Ernährung

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes hat im Bereich Lebensmittel und Ernährung im Jahr 2019 mit 51 Vorträgen und Workshops rund 1.000 Erwachsene und Jugendliche erreicht. Neben den Themen Lebensmittelkennzeichnung sowie 'preiswert und gesund essen' befassten sich die Veranstaltungen an Schulen überwiegend mit dem Thema Trendgetränke und Werbung. Die peppigen Werbebotschaften versprechen Fitness und Power, doch in diesen Superdrinks stecken neben zu viel Zucker und Aromen auch Koffein. Mit dem Workshop sollten die Jugendlichen lernen, Werbebotschaften kritisch zu hinterfragen.

Darüber hinaus war die Verbraucherzentrale des Saarlandes mit den Themen Tierwohl, regionale Produkte und Lebensmittelverschwendung bei acht Infoständen vertreten. Mit einer Aktionswoche gegen Lebensmittelverschwendung in Kooperation mit dem Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz wurde das Bewusstsein für den Wert der Lebensmittel gefördert und der Wegwerfmentalität entgegengewirkt.

Projekte und Kooperationen

Bundesprojekt "Wirtschaftlicher Verbraucherschutz"

Das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) bezieht alle Verbraucherzentralen in Deutschland ein und befasst sich vorwiegend mit der Erstellung von Materialien und Informationsangeboten zu unterschiedlichen Themen des Verbraucherschutzes.

Im Rahmen dieses Projektes ist der Teilbereich "Verbraucherschutz für junge Leute" ein Schwerpunkt in der Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes. Hier wurde federführend durch das Saarland eine "Abzock-Ausstellung" konzipiert, bei der 26 Plakate zu den Themen Fake-Shops, Handwerker-Notdienste, Streaming oder Online Partnervermittlung durch eine Medienagentur gestaltet wurden.

Außerdem wurden über den App-Anbieter Actionbound mehrere Smartphone-Rallyes entwickelt, mit denen spielerisch und interaktiv Wissen zu verschiedenen verbraucherrechtlichen Themen vermittelt werden kann. Dieses Angebot findet bundesweit große Resonanz. Es wurde im November unter Beteiligung der Verbraucherzentrale des Saarlandes im BMJV bei Frau Staatssekretärin Hagl-Kehl vorgestellt. Ebenfalls mit sehr positiver Rückmeldung.

Verbraucher stärken im Quartier

Das bundesweite Projekt "Verbraucher stärken im Quartier" hat das Ziel, neue Wege der Zielgruppenansprache zu erproben und sich nachhaltig mit ihren Angeboten in städtischen Quartieren mit besonders verletzlichen Verbrauchergruppen zu etablieren. In diesem Rahmen besteht seit 2018 ein Quartiersbüro in Saarbrücken-Malstatt.

Neben intensiver Netzwerk- und Gemeinwesenarbeit konzentriert sich das Team des Quartiersprojektes auf eine zielgruppenübergreifende Stärkung der Themen Ernährung und Finanzkompetenz. Unter anderem findet gemeinsam mit dem Schuldnerberater der Verbraucherzentrale monatlich der Aktionstag "Das liebe Geld" statt.

Das Quartiersprojekt konnte im Jahr 2019 die Rastbachtalschule auf dem Weg zur "Verbraucherschule" unterstützen. Nach intensiver Kooperation und unter anderem Dank mehrerer Bildungsangebote der Verbraucherzentrale des Saarlandes aus den Bereichen Konsum und Nachhaltigkeit, Finanzen und Ernährung erhielt die Schule im Rastbachtal das Siegel Verbraucherschule Silber, eine bundesweite Auszeichnung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes.

WEBiTIPP

Das Projekt WEBiTIPP ermöglicht die digitale Wissensvermittlung von Verbraucherschutz an Geflüchtete, Migranten und Neuankömmlinge in Deutschland in Form eines interaktiven Facebook-Live-Webinars. Die einzelnen Beiträge wurden in Kooperation der Medienagentur framekit realisiert. Bis zum Ende der Förderung durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz Mitte des Jahres 2019 entstanden unter anderem Beiträge zum Autokauf, Wissenswertes rund um das Smartphone und Ernährung während des Fastenmonats Ramadan.

Energiesparberatung

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes war im Jahr 2019 stärker nachgefragt als in den Jahren zuvor.

Dies kann zum Teil auf die gute Zusammenarbeit mit dem Saarländischen Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr sowie der ArgeSolar – Saar zurückgeführt werden. Mit weiteren Kooperationspartnern wirkte die "Energieberatung Saar" in der Aktionswoche "Das Saarland voller Energie" mit. Dabei standen die Themen "Eignungs-Check Solar" und Fenstererneuerung im Fokus.

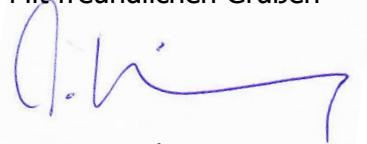
In der Beratung (insgesamt 3.267 im Jahr 2019, davon 1.632 persönliche Beratungen und 1.635 Kurzberatungen im Rahmen von Messen und Vorträgen) war ein Anstieg zu verzeichnen, der sich auf den Beschluss der Bundesregierung zurückführen lässt, alte Ölheizungen nicht mehr zuzulassen. Dies machte im Gegenzug die Förderprogramme für die energetische Gebäudesanierung attraktiver.

Das Jahr 2019 in Zahlen

- Beratungen inklusive Energie- und Schuldnerberatung: 21.200
- Kontakte über Veranstaltungen, Messen und Infostände: 7899
- Medientätigkeit: 79

Summe aller Beratungen und Kontakte: 29.178

Mit freundlichen Grüßen



Martin Nicolay
Geschäftsführer

Anlagen

Aufstellung der Finanzen

Informationen zur Organisation

Finanzen

Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. für das Jahr 2019

Einnahmen

Landesministerien

Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Institutionelle Förderung	496.600,00 €
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen, Familie Projekt Insolvenzberatung	47.600,00 €
Summe Landesmittel	544.200,00 €

Bundesministerien

Projekt Ernährung (BMEL)	108.916,00 €
Projekt Ernährung – sonstige (BMEL)	4.051,00 €
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	91.305,00 €
Projekt Verbraucher stärken im Quartier (BMJV)	142.111,57 €
Projekt Energie (BMWi)	77.797,04 €
Projekt Regionalmanager (BMWi)	62.467,02 €
Projekte Marktwächter (BMJV)	70.325,55 €
Projekt WEBiTIPP – Verbrauchertipps für Geflüchtete (DSV)	20.000,00 €
sonstige Projekte	13.429,25 €
Summe Bundesmittel	590.402,43 €

Kommunen und Landkreise	16.396,68 €
Landeshauptstadt Saarbrücken	67.952,00 €
Regionalverband Saarbrücken	71.120,00 €
Summe kommunale Mittel	155.468,68 €

Arbeitskammer des Saarlandes (sonstige öffentliche Mittel)	40.187,38 €
Eigeneinnahmen	74.473,67 €

Summe der Einnahmen **1.404.732,16 €**

Ausgaben

Personalkosten	1.127.469,12 €
sächliche Verwaltungskosten	249.946,91 €

Summe der Ausgaben **1.377.416,03 €**

Überschuss 2019	27.316,13 €
Bestand am 31.12.2018	45.636,65 €
Rückzahlung für 2018	- 32.850,06 €

Bestand 31.12.2019 **40.102,72 €**

Erläuterungen der Abkürzungen:

BMEL = Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft
und Energie
BMJV = Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz

BMWi = Bundesministerium für Wirtschaft

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 2019 ein Jahresbudget von 293.726,06 €. Die Förderung erfolgte über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

IMPRESSUM

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

Informationen

Interessenvertretung für Verbraucher*innen in verschiedenen Gremien*

Gremien	Vertreter*innen aus der Verbraucherzentrale
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
Programmbeirat Radio Salü	Dr. Michael Franz

Organisation*

Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Vorsitzende*r	Wolfgang Krause (bis 19.11.2019) Elke Ferner (ab 19.11.2019)
Gleichberechtigte Stellvertreter*innen Beisitzer*innen	Martina Stabel-Franz, Roland König Beatrice Zeiger, Esther Warken, Manuela Pöhlchen, Michael Hamm
Beratende Mitglieder	Thiemo Burghard, Dr. Peter Frey, Guido Freidinger, Stefan Brill, Dr. Matthieu Choblet
Geschäftsführer	Martin Nicolay

Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter*innen

	Vollzeit	Teilzeit	GfB	Honorarbasis
Geschäftsstelle Saarbrücken	3			
Beratungsstelle Saarbrücken	3	12	3	
Dillingen		3	3	
Neunkirchen			1	
Schuldnerberatung	2			
Insolvenzberatung		1		
Praktikant		1		
Honoraranwälte				3
Energieberatung				13 Architekten und Ingenieure
Gesamt	8	17	7	16

*Stand 31.12.2019

Die 29 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

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

Standorte

Beratungsstellen

Saarbrücken	Haus der Beratung, Trierer Straße 22, 66111 Saarbrücken
Dillingen	Merziger Straße 46, 66763 Dillingen
Schuldner- und Insolvenzberatung	Ursulinenstraße 63, 55111 Saarbrücken

Quartiersprojekt

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

Beratungsstützpunkte

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

16 weitere

Energieberatungsstützpunkte

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