

# verbraucherzentrale *Saarland*

Jahresbericht 2009





# Inhalt

## Vorwort 2

## Ernährung 4

Verbraucherinformationsgesetz unterstützt die Lebensmittelkontrolle

Nährwertkennzeichnung – aber wie?

Wegfall der letzten genormten Verpackungsgrößen

Echt oder nachgemacht? Lebensmittelimitate

Gesunde Ernährung für alle Altersstufen

Regional – die bessere Wahl

## Klimaschutz und Energie 6

Klima schützen kann jeder

Energieberatung – hilft zu sparen

## Verbraucherrechtsberatung 7

Telekommunikation – wehe wenn gekündigt wird

Datenschutz und unerwünschte Telefonwerbung

Internet-Abzocke – der falsche Klick

Kauf- und Werkverträge

## Geld und Versicherungen 8

Private und betriebliche Altersvorsorge für's sichere Alter

Versicherungen – oft zuviel abgesichert

Haushaltsgeld – gut beraten

Baufinanzierung – die große Investition

## Schuldner- und Insolvenzberatung 10

## Unabhängige Patientenberatung 11

## Europa 12

## Zahlen und Fakten 13

Beratungen in Zahlen

Finanzen

## Der Markt braucht den Verbraucherschutz

Die Nachfrage nach unabhängigem Rat und kompetenter Hilfe ist bei der Verbraucherzentrale ungebrochen hoch. So zeigen es wieder die Beratungszahlen im Jahr 2009. Das freut uns auf der einen Seite. Auf der anderen Seite zeigt es aber, dass im vorbeugenden Verbraucherschutz immer neuen Entwicklungen begegnet werden muss. Verbraucherzentralen üben hier eine bedeutsame Sensorfunktion aus, die aufzeigt, wo Gesetzeslücken oder Vollzugsdefizite im Verbraucherschutz noch bestehen und was Verbraucher von politischen Entscheidungsträgern erwarten.

Die Globalisierung unserer Märkte und der dadurch gesteigerte Konkurrenzdruck unter den Anbietern führen zu immer komplizierteren Märkten, in dem sich zunehmend auch unseriöse Anbieter breit machen. Insbesondere bei den Dienstleistern in der Finanz-, Versicherungs- und Telekommunikationsbranche werden Angebote immer differenzierter, deren Nutzen für sich selbst kann der Verbraucher inzwischen nur noch mit einem entsprechenden Fachwissen erkennen. Dazu kommt nicht selten ein aggressives Anbieterverhalten, das auch mit Methoden rechtswidriger Vertragsbindungen versucht, die Verbraucher zu Vertragsabschlüssen zu drängen.

Sich marktgerecht zu verhalten wird heute für Verbraucher zunehmend schwieriger. Orientierung und konkrete Hilfestellung in diesem komplizierten Marktgeschehen geben die Verbraucherzentralen.

Den demographischen Wandel in der Bevölkerung muss man heute besonders im Auge behalten, wenn nicht eine immer größer werdende Gruppe vom Konsumalltag „abgekoppelt“ werden soll, zumal wenn sie in ländlichen Regionen leben. Die sich rasant ändernden technischen Möglichkeiten über das Internet oder auch die Telekommunikation sind für diese Generation schwer verständlich und kaum nutzbar. Die schwindende Mobilität macht auch den Zugang zu Beratungs- und Hilfseinrichtungen immer schwieriger. Über spezielle Angebote, die hier Unterstützung anbieten können, muss verstärkt nachgedacht werden.

Das politische Geschehen im Saarland wurde im Jahr 2009 von drei Wahlkämpfen bestimmt. Auch die Verbraucherzentrale konnte sich dem nicht entziehen. Galt es doch die Bedeutung der verbraucherpolitischen Arbeit mit in die Waagschale zu werfen. Die Verbraucherzentrale hat Vertreter aller Parteien eingeladen und über die heutigen und zukünftigen Herausforderungen in der Verbraucherpolitik diskutiert. Hier gilt es, sich immer neuen Entwicklungen zu stellen, damit der Markt sich nicht einseitig entwickelt.

Heute freuen wir uns darüber, dass die Verbraucherpolitik als Schwerpunkt im neuen Ministerium für Gesundheit und Verbraucherschutz einen besonderen Stellenwert bekommen hat. Ein regelmäßiger Informationsaustausch ist vereinbart und wird dem Verbraucherschutz im Saarland weiter Auftrieb geben.

An dieser Stelle möchten wir allen unseren Fördergebern im Land, Bund, Landkreisen und Kommunen für die sichernde Unterstützung und gute Zusammenarbeit danken, ohne die unsere Arbeit nicht möglich gewesen wäre.

Auch die Kooperation mit der Arbeitskammer wollen wir hier anfügen, die den Arbeitnehmern im Saarland 2009 die Möglichkeit einer kostenlosen Beratung geboten hat.

Die immer wieder neuen Entwicklungen, denen sich die Verbraucherzentrale stellen muss, macht unsere Arbeit so interessant und fordert uns täglich aufs Neue heraus. Ohne unser engagiertes und erfahrenes Team wäre das nicht so gut gelungen. Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gilt deshalb unser besonderer Dank.

Juni 2010



Jürgen Zimmer  
Geschäftsführer

A handwritten signature in cursive script that reads "Jürgen Zimmer".



Wolfgang Krause  
Vorstandsvorsitzender

A handwritten signature in cursive script that reads "Wolfgang Krause".

Lebensmittel werden immer billiger, der Rohstoffeinsatz zwangsläufig auch. Aromen statt Früchte, billigere Fette, mehr Zucker als Geschmackssträger, Imitate statt Originale und anderes mehr finden in der Produktion Anwendung. Der Nährwert wird dabei nicht unbedingt verbessert. Dazu werden die Bauern für ihre Produkte oft unterbezahlt. Ist der Verbraucher wirklich schuld an dieser Entwicklung?



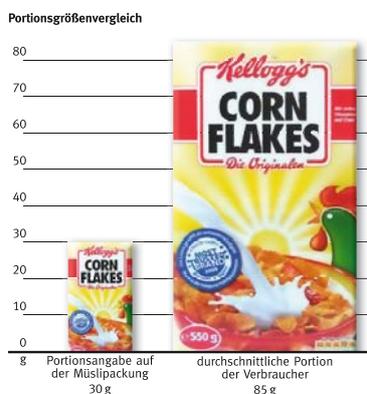
Der Konkurrenzkampf im Einzelhandel ist nach Ansicht der Verbraucherzentrale des Saarlandes maßgeblicher Verursacher. Solange der Verbraucher Qualitätsunterschiede nicht eindeutig erkennen kann, die Werbung mehr verspricht, als das Produkt tatsächlich hergibt, kann dem Verbraucher nicht die Schuld an der Entwicklung aufgebürdet werden. Der Preis ist jedenfalls keine verlässliche Größe für Qualität. 2009 engagierte sich die Verbraucherzentrale des Saarlandes mit ihren Aktivitäten gerade in diesen verbraucherpolitischen Themen.

## Verbraucherinformationsgesetz unterstützt die Lebensmittelkontrolle

Der Verbraucher muss über die Beschaffenheit eines Lebensmittels verständlich informiert werden. Dazu gehört auch, dass er zügig Auskunft darüber erhält, ob Kontrollen der Behörden zu gravierenden Beanstandungen geführt haben. Das Verbraucherinformationsgesetz ist verbraucherfreundlich zu gestalten. Der sogenannte Bäckereiskandal im Frühjahr 2009 zeigte, wie die Veröffentlichung auch von Namen solcher Betriebe nicht nur dem Verbraucher mehr Sicherheit gibt, sondern auch die Lebensmittelüberwachung unterstützt und sauber arbeitende Betriebe nicht in den Generalverdacht mit einbezieht.

## Nährwertkennzeichnung – aber wie?

Kommt sie oder kommt sie nicht – die Ampel? Um diese Frage kämpften lange Verbrauchervertreter und Lebensmittelindustrie auf entgegengesetzten Seiten. Während sich die Verbraucherzentralen zusammen mit Foodwatch, Kinderärzten und Krankenkassen, also Institutionen, die die Folgekosten der Überernährung zu tragen haben, für ein simples Kennzeichnungssystem von Fettgehalt, Zucker oder Salz stark machte, war der Widerstand in der Industrie selten stärker. Hier fürchtete man die Stigmatisierung mancher Lebensmittel als ungesund. Dies nicht ohne Grund. Anhand von Produktbeispielen konnte die Verbraucherzentrale gerade bei Kinderlebensmitteln ungesund hohe Zuckergehalte feststellen. Die Industrie dagegen rechnet nicht selten die tatsächlichen Nährwerte mit unrealistisch kleinen Portionsgrößen schön. In einer Verbraucherbefragung, die die Verbraucherzentrale in Saarbrücken durchgeführt hat, wünschen sich 85 Prozent der Verbraucher die Ampelkennzeichnung. Sie erlaubt dem Verbraucher eine schnelle Einschätzung des Produktes, so kann langfristig Verbraucherwissen und -verhalten zum Nutzen einer gesünderen Ernährung gesteuert werden. Zudem wird die Industrie mit der Ampelkennzeichnung dazu animiert, die Zusammensetzung mancher ihrer Angebote zu verbessern. Dies konnte man in England beobachten, wo die Ampel schon früh zur Nährwertkennzeichnung genutzt wurde.



## Wegfall der letzten genormten Verpackungsgrößen

Hinter dem Werbebehweis „neu“ verbirgt sich nicht unbedingt ein verbessertes Produkt, das „Neue“ beschränkt sich häufig auf eine geänderte Verpackung, die ganz nebenbei auch mit einer Reduzierung des Inhalts verbunden ist. Das Ganze dann zum gleichen Preis. So setzten viele Hersteller Preiserhöhungen durch, die der Verbraucher nur mit großer Aufmerksamkeit ins Auge fallen. Seit April 2009 sind auch die letzten genormten Lebensmittelverpackungen Vergangenheit, ein Päckchen Butter von 200g kann so manch ein Rezept durcheinander bringen, abgepacktes Obst jetzt mit 700g statt der gewohnten 1000g macht den Vergleich verschiedener Angebote schwieriger. Die verlässliche Größe ist nur noch der Grundpreis. Den sollte man allerdings gut lesen und überhaupt erst finden können, was in der Praxis nicht immer der Fall ist. Auch mit den Preisänderungen hält die Änderung der Grundpreisangabe nicht immer Schritt. Ein Thema, dem sich die Verbraucherzentralen noch intensiver widmen werden.



Foto: Verbraucherzentrale Hamburg  
[www.vzhh.de](http://www.vzhh.de)

## Echt oder nachgemacht – Lebensmittelimitate

Sieht aus wie Käse, schmeckt ähnlich wie Käse, ist aber keiner. Die aus Wasser, pflanzlichen Fetten, Eiweiß und Aromastoffen hergestellte Masse ist billig und schnell zu produzieren. Statt nach einer mehrmonatigen Reifezeit ist dieses Produkt in 20 Minuten fertig. Kein Wunder, dass solche Ersatzprodukte in immer billiger werdenden Lebensmitteln zunehmend Verwendung finden. Nur – erkennt der Verbraucher die Sparversion? Eine Pizza wird nach Originalrezept und Verbrauchermeinung mit Käse hergestellt. Ist das nicht der Fall, sollte darauf hingewiesen werden und die Erkenntnis nicht dem Zufall überlassen werden. Alles andere kann als Verbrauchertäuschung bezeichnet werden.

## Regional – die bessere Wahl?

Ob es die Frische der Lebensmittel ist, das typisch Saarländische oder auch der Wunsch, die eigene Region zu unterstützen, immer mehr Verbraucher setzen beim Einkauf auf regionale Produkte. Wo bekomme ich was aus unserer Region? Das beantwortet die Internetseite [www.saarlaendlich.de](http://www.saarlaendlich.de), die von einem Mitarbeiter der Verbraucherzentrale betreut und regelmäßig mit aktuellen Berichten aus der Region ergänzt wird.



## Dauerthema: gesunde Ernährung für alle Altersstufen

Neben den verbraucherpolitischen Themen stand das gesunde Ernährungsverhalten der Verbraucher in allen Lebensaltersstufen mit neuen und alten Projekten nach wie vor auf der Tagesordnung. Von Aktionen in Kindergärten, wie z.B. Fit Kid oder mit Joschi, dem Frosch, in Schulklassen mit Aktionen wie der MachBarTour oder dem Jahreszeitenspiel, bis hin zu den älteren Verbrauchern mit den Fit ins Alter Kursen, haben sich die Ernährungsberaterinnen der Verbraucherzentrale für eine gesunde Ernährungsweise in allen Lebensbereichen eingesetzt.





Der regionale Einkauf hat noch einen weiteren Aspekt: die kurzen Transportwege minimieren den CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Auch dies ist ein Thema, mit dem sich die Verbraucherzentrale aktuell beschäftigen. Eine Ausstellung führt dem Verbraucher optisch vor Augen, mit wie viel CO<sub>2</sub> z.B. der Transport von südafrikanischem gegenüber heimischem Gemüse belastet wird. Ganz abgesehen davon schmeckt es einfach besser, wenn die Früchte reif geerntet und sofort vermarktet werden können.

In diesem Themenfeld Umweltschutz kooperieren zwei Arbeitsbereiche der Verbraucherzentrale bestens miteinander: die Ernährungsberatung und das noch „junge“ Klima-Team.

## Klima schützen kann jeder

Unter dem Motto „Klima schützen kann jeder“ realisieren die Mitarbeiterinnen des Klimaprojektes seit 2008 Aktionen und Veranstaltungen, die über wirkungsvolle aber leicht umsetzbare Maßnahmen zum Klimaschutz im Alltag informieren.

Die privaten Haushalte tragen durch ihren Energieverbrauch zu einem Anteil von 30% der Gesamtemissionen mit ihrem alltäglichen Verhalten ganz wesentlich zur CO<sub>2</sub>-Belastung der Umwelt bei. Das sind Größenordnungen, die ein Umdenken und Verhaltensänderungen in Bezug des Klimaschutzes lohnend machen. Zu den Themenschwerpunkten des Klimateams zählen die Mobilität im Alltag und auf Reisen, die Ernährung sowie der energieeffiziente Einsatz von Geräten im Haushalt. Wie praxistauglich die klimafreundlichen Tipps sind, durften ein halbes Jahr lang drei Musterfamilien ausprobieren, die dabei beraten und begleitet wurden, umweltfreundliches Handeln in Ihren Alltag zu integrieren. Die Umsetzbarkeit der Vorschläge erwies sich dabei so individuell wie die Familien selbst. Bei allen aber hat sich das Umweltbewusstsein verändert und einzelne Maßnahmen wurden dauerhaft im Alltag verankert. Aufwandsarm und kosteneffizient sind beispielsweise die Umstellung auf Öko-Strom, der Einkauf von regionalen Produkten, die Optimierung des Geräteeinsatzes und anderes mehr.



Problematischer erwies sich leider ein Umstieg auf eine umweltschonendere Mobilität mit Bus und Bahn. Ungünstige Verbindungen und lange Fahrzeiten sind Rahmenbedingungen, die im Saarland noch verbessert werden sollten, wenn klimafreundlicher Verkehr für Verbraucher attraktiv sein soll. Zur Erreichung dieses Ziels wird sich die Verbraucherzentrale auch 2010 im Rahmen ihrer Mobilitätsberatung intensiv einsetzen.

## Energieberatung – hilft zu sparen

Seit über 30 Jahren fördert die Energieeinsparberatung nicht nur den Umweltschutz, sondern hilft mit neutralem, sachkundigem Rat dem Verbraucher Energie und meistens damit auch Geld einzusparen. Heute schmälert die Kostensteigerung für Energierohstoffe das zur Verfügung stehende Budget der Verbraucher in immer größerem Ausmaß. Die so genannte zweite Miete lässt manchen Mieter an der Richtigkeit

der Nebenkostenabrechnung zweifeln und zur Energieberatung kommen. Dabei wird nicht nur die Plausibilität der Verbrauchsabrechnung überprüft, sondern auch über Einsparmöglichkeiten eines Mieters beraten.

Von den Immobilieneigentümern wurden 2009 die Möglichkeiten, Förderprogramme in Anspruch zu nehmen, am stärksten nachgefragt. Bei der Umsetzung von baulichen Maßnahmen interessierte am meisten der Bereich Wärmeschutz und danach die Umstellung auf erneuerbare Energien.

2009 wurde die Anzahl der Beratungen gegenüber 2008 noch einmal um 17% gesteigert. Auch die Beratungen am Objekt haben 2009 zugenommen. Dabei standen der bauliche Wärmeschutz und die Beratung bei Schimmelbefall im Vordergrund. Die meisten Beratungsanfragen sind 2009 in den Monaten Februar und März zu verzeichnen gewesen, nachdem die Abrechnungen der Energieversorger die Kunden erreichten.

Auch die Bürgerinitiative gegen die Fernwärmepreis-Erhöpfung in Saarbrücken nahm die Beratung der Verbraucherzentrale in Anspruch. Der Bürgerprotest ging auf die Preissteigerungen 2008 zurück, die den Kunden im Stadtteil Eschberg erst im Mai 2009 mit der Jahresabrechnung bekannt gemacht wurden. In Folge der Wirtschaftskrise und der Unterstützung durch diesen öffentlichen Protest gingen im zweiten Halbjahr 2009 die Fernwärmepreise stark zurück. Zu Beginn des Jahres 2010 wurden den Fernwärmekunden mit den Verträgen neue Allgemeine Geschäftsbedingungen vorgelegt, die in weiten Teilen das Rechtsvakuum füllten, das zuvor herrschte.



## Verbraucherrecht

Insgesamt gelingt es der Verbraucherzentrale vor allem durch ihre Rechtsberatungen, die Landeskasse in sechsstelliger Summe zu entlasten: Viele Saarländer, die ansonsten Anspruch auf Beratungshilfe hätten, suchen zunächst die Verbraucherzentrale auf und können mit deren Hilfe ihre Anliegen ohne die Einschaltung niedergelassener Rechtsanwälte und ohne die Inanspruchnahme der Gerichte klären.

### Telekommunikation – wehe wenn gekündigt wird

Den Schwerpunkt der Verbraucherrechtsberatungen bildete der Bereich Telekommunikation: Insbesondere bei Problemen mit einem gewünschten Wechsel des Telefonanbieters – wie zu langen Wartezeiten bis zur Bereitstellung eines Anschlusses – und Abrechnungsfragen wurden Beratungen durchgeführt. Meist gehen diesen Beratungen schon mehrere Telefongespräche und ein Schriftwechsel zwischen dem Verbraucher und der Anbieterseite voraus.

Um über die Preisgestaltung konkurrenzfähig zu sein, haben Telekommunikationsunternehmen ihre Kundenbetreuung in den vergangenen Jahren mehr und mehr eingeschränkt. Zu wenig Personal mit zu wenig Sach- und Entscheidungskompetenz waren der Grund dafür, dass



Verbraucher bei ihren Bemühungen nach einer Lösung für ihr Problem alleine nicht weiter kamen. Nur durch die Einschaltung der Verbraucherzentrale und eine Rechtsbesorgung durch die Fachberater in Form von Schriftwechsel und Telefonaten gelang es in einer Vielzahl von Fällen, das Problem zu lösen. Einige Telekommunikationsanbieter haben mittlerweile ihr Beschwerdemanagement verbessert.



### **Datenschutz und unerwünschte Telefonwerbung**

Eine deutliche Zunahme an Beratungsbedarf lag im Bereich Datenschutz und unerwünschter Telefonwerbung. Insbesondere Glücksspielgesellschaften belästigen Verbraucher mit bis zu 30 Telefonanrufen täglich und verunsichern gerade ältere Menschen mit der Behauptung, sie seien bereits Kunde. Dabei liegen diesen Unternehmen häufig im Vorfeld bereits sämtliche Verbraucherdaten einschließlich der Kontonummer vor. Verbraucher oder ihre Familienangehörigen suchen die Verbraucherzentrale insbesondere dann auf, wenn es schon zu Abbuchungen – nicht selten in dreistelliger Höhe monatlich – gekommen ist. In besonders krassen Fällen kann den Verbrauchern nur empfohlen werden, ihre Telefonnummer und ihre Bankverbindung zu ändern. Eine Gesetzesänderung dahingehend, dass telefonisch abgeschlossene Verträge zu ihrer Wirksamkeit immer einer schriftlichen Bestätigung durch den Verbraucher bedürfen, könnte hier Abhilfe schaffen.

### **Internet-Abzocke – der falsche Klick**

Ungebrochen hoch ist die Anzahl der Fälle von Internet-Abzocke. Mit immer neuen Tricks, z.B. so genannten Tippfehlerldomains, Pop-Ups mit angeblich kostenfreien Angeboten oder dem „Verkauf“ von allenthalben im Internet kostenlos erhältlichen freien Programmen, kassieren diese Anbieter der Nutzlosbranche Beträge in Millionenhöhe, nachdem Verbraucher dem Druck von Mahnschreiben windiger Inkassounternehmen oder Rechtsanwälten nicht Stand halten konnten. In diesem Bereich wurde mit Vorträgen und intensiver Öffentlichkeitsarbeit z.B. in Schulen oder bei Seniorentreffen aufgeklärt.



### **Kauf- und Werkverträge**

In den „klassischen“ Bereichen der Verbraucherrechtsberatung waren Schwerpunkte die Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen bei Kaufverträgen sowie von Mängelansprüchen bei Werkverträgen.

## **Geld und Versicherungen**

### **Private und betriebliche Altersvorsorge für's sichere Alter**

Private und betriebliche Altersvorsorge sind ein wesentlicher Bestandteil für die Finanzierung eines angemessenen Lebensstandards im Alter. Das Vertrauen der Verbraucher in Finanzprodukte und auch in Altersvorsorgeprodukte wurde durch die Finanzkrise erheblich erschüttert. Daher stand bei den Beratungen insbesondere die Sicherheit der Anlage- und Altersvorsorgeprodukte im Vordergrund.

Unter Berücksichtigung der individuellen Situation, Lebensplanung und Risikobereitschaft wurden mit den Verbrauchern geeignete Altersvorsorgemöglichkeiten durchgesprochen und die Vor- und Nachteile der verschiedenen Produkte erläutert.

Manch ein Verbraucher hatte jedoch bereits durch die Finanzkrise Verluste zu verzeichnen. Hierbei wurde eine mögliche Falschberatung durch Kreditinstitute erörtert und eine Erstberatung zur Geltendmachung der Ansprüche gegenüber den Banken durchgeführt. In diesem Bereich bleibt abzuwarten, ob den Verbrauchern durch die neu eingeführte Dokumentationspflicht der Beratungsgespräche durch die Banken wirklich Vorteile erwachsen oder ob es in Zukunft noch schwieriger werden kann, schlechte oder falsche Beratungen nachzuweisen.

### **Versicherungen – oft zuviel abgesichert**

Die Berichterstattung in den Medien zur Reform des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) war für viele Saarländer Anlass, ihre Versicherungen überprüfen zu lassen. Dabei wurden diese im Hinblick auf ihre Notwendigkeit und Rentabilität unter die Lupe genommen. Oft konnte eine Entscheidungshilfe zum Wechsel von teureren zu günstigeren oder zur Kündigung überflüssiger Versicherungen gegeben werden.

Auffallend war, dass gerade ältere Menschen in der Vergangenheit zum Abschluss gleich mehrerer unrentabler Sterbegeldversicherungen bewegt worden sind – auch hier bestand Aufklärungsbedarf. Ungebrochen hoch war wieder die Zahl der Beratungen zur Berufsunfähigkeitsversicherung für jüngere Menschen.

Die Insolvenz der Firma Quelle bildete einen Sonderfall im Jahre 2009: viele Verbraucher konnten dahingehend beruhigt werden, dass die Insolvenz keine Auswirkungen auf ihre bestehenden Versicherungen hat. Ebenso wurde in diesem Zusammenhang über einen möglichen Abschluss von Versicherungsverträgen für die Restlaufzeit der über Quelle erworbenen Haushaltsgeräte beraten.

### **Haushaltsgeld – gut beraten**

Die Zahl der ver- und überschuldeten Haushalte ist auch im vergangenen Jahr gewachsen. Hier bot die Verbraucherzentrale im präventiven Bereich zahlreiche Vorträge zum Thema „Haushaltsgeldberatung“ an.

### **Baufinanzierung – die große Investition**

Eine der größten Investitionen stellt für viele Verbraucher der Neubau oder Kauf einer Wohnimmobilie dar. Die durch die Fachberater der Verbraucherzentrale durchgeführten Baufinanzierungsberatungen hatten mehr als in den Vorjahren die Themen Kauf und Umbau bzw. Renovierung einer Immobilie zum Schwerpunkt. Dabei spielten nicht nur die aktuellen Konditionen der Banken sondern auch die Förderprogramme der staatlichen KfW-Bank eine Rolle.

Ansteigend ist die Zahl der Rat Suchenden bei bereits bestehenden Finanzierungen. Dort standen gerade im Jahr 2009 – durch Krise und damit verbundene Kurzarbeit oder Arbeitslosigkeit – Fragen nach Um-



schuldung und einer Verringerung der monatlichen Zins- und Tilgungsraten im Vordergrund. Durch den in der Baufinanzierungsberatung geleisteten Zins- und Konditionenvergleich sowie durch eine möglichst hohe Tilgungsrate bei der Abzahlung der Darlehen waren für die Verbraucher oftmals Zinseinsparungen in fünfstelliger Höhe möglich.

## Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle

Die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes ist ein Kooperationsprojekt mit der Landeshauptstadt Saarbrücken und wird vom Regionalverband Saarbrücken gefördert.

Aus dieser Region kamen dann auch die über 500 Ratsuchenden, denen in der Verbraucherzentrale geholfen werden konnte, ihre Schulden abzubauen. Auffallend dabei war, dass viele Saarländer den Mut, entsprechenden Rat einzuholen, durch die mediale Präsenz des Themas „Schuldner- und Insolvenzberatung“ in einschlägigen TV-Formaten gefasst haben.

Nach wie vor liegt in der Arbeitslosigkeit die häufigste Ursache für eine Überschuldung. Aber auch das Scheitern von Lebensentwürfen wie Trennungen, Scheidungen oder das Scheitern einer beruflichen Selbstständigkeit führen oft zu einem allein nicht mehr zu bewältigenden Schuldenberg. Schließlich sind auch wirtschaftliche Unerfahrenheit, verlockenden Angebote zum Ratenkauf von Konsumgütern sowie ein nicht geübter Umgang mit Geld Ursachen dafür, in der Schuldenfalle zu landen.

In den Beratungen konnten zum Einen Regelungen mit Gläubigern gefunden werden, die es den Verbrauchern erlaubten, die Schulden nach und nach abzahlten, zum Anderen ist es das Instrument der Verbraucherinsolvenz, die unter bestimmten Voraussetzungen und unter Mithilfe der Schuldner diesen nach wenigen Jahren zur Schuldenfreiheit führt.



Nach wie vor steht der Wunsch vieler Schuldnerberatungsstellen und Sozialverbände nach einem gesetzlich verankerten Recht auf ein Konto für jeden Bürger im Raum. Die bisher von Kreditinstituten praktizierte „freiwillige Selbstverpflichtung“, jedem Bürger ein Guthabenkonto zur Verfügung zu stellen, führte nicht zum gewünschten Erfolg. Immer noch müssen viele Verbraucher ohne „eigenes“ Konto auskommen. Es bleibt abzuwarten, ob und wie das beabsichtigte „Pfändungsschutzkonto“, welches den Verbraucher vor der Pfändung des festgestellten Pfändungsfreibetrages schützen soll, von den Banken umgesetzt wird.

Gerade im Bereich der Schuldenprävention fordert die Verbraucherzentrale, Kindern und Jugendlichen durch entsprechende Verankerung in den Lehrplänen den Umgang mit Konsum und Geld mehr als bisher in der Schule nahe zu bringen, um eine Sensibilisierung für die Folgen einer Überschuldung zu erreichen.

# Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

## Beratungsstelle für das Saarland in Saarbrücken

In der Trägerschaft der Verbraucherzentrale des Saarlandes und des Sozialverbandes VdK arbeitet eine der bundesweit 22 Beratungsstellen der UPD. Die UPD versteht sich als unabhängiger Wegweiser und Lotse durch das deutsche Gesundheitswesen. In einer optimalen Fachbereichskonstellation arbeiten in Saarbrücken eine Ärztin, ein Jurist sowie ein Sozialarbeiter an der Bearbeitung der Patientenfragen erfolgreich zusammen. Die Anfragen der Patienten betreffen insbesondere die Leistungen der Kostenträger im Gesundheitsbereich, psychosoziale und medizinische Aspekte sowie Fragen zu Behandlungsfehlern.

Allein im Saarland hat die Beratungsstelle 3686 Beratung im Jahr 2009 durchgeführt, und damit 64% mehr als 2008.

Die Patientenberatungsstelle bei der Verbraucherzentrale hat sich ebenso in der Weiterentwicklung einer bundesweit einheitlichen Grundversorgung dieses Angebotes engagiert. Seit 2009 wurde eine kostenfreie Rufnummer auch bundesweit eingerichtet, an der sich alle Beratungsstellen mit ihrem Fachpersonal beteiligen. In der konzeptionellen Weiterentwicklung des Beratungsangebotes wurde von den Fachberatern in Saarbrücken ein einheitliches Beratungskonzept entwickelt, das ein qualitativ einheitlich hohes Beratungsniveau bundesweit sicherstellt.





Etwa 85 % der Verbraucherschutzbestimmungen in Deutschland gehen heute auf Initiativen aus Brüssel zurück: Zum Beispiel die Erweiterung der Gewährleistungsrechte bei Produktreklamationen, Senkung der Gebühren bei Gesprächen über Mobiltelefone in Europa, verbesserte Entschädigungsregelungen bei verspäteten oder überbuchten Flügen in Europa bis hin zu Zusatzstoffregelungen in Lebensmitteln. Der Verbraucherschutz hat mittlerweile eine europäische Dimension erreicht, die alle Bürgerinnen und Bürger betrifft. Dies wird den meisten Verbrauchern erst dann bewusst, wenn sie sich mit Vertragspartnern außerhalb Deutschlands auseinandersetzen müssen. Zur Lösung grenzüberschreitender Verbraucherprobleme in Deutschland wurde in Kehl die Beratungsstelle „Euro-Info-Verbraucher“ eingerichtet, die mit Unterstützung der EU-Kommission deutsche Verbraucher bei grenzüberschreitenden Verbraucherschutzfällen berät und unterstützt. Auf deren Beratungsangebot können Saarländerinnen und Saarländer in Zukunft über die Verbraucherzentrale Saar noch einfacher zugreifen. Dies ist Gegenstand eines Kooperationsabkommens, das zwischen den beiden Beratungseinrichtungen 2009 in Saarbrücken unterzeichnet wurde.

Schon in der bestehenden Kooperation mit dem lothringischen Verbraucherverband C.L.C.V. in Stiring-Wendel standen grenzüberschreitende Verbraucherschutzfälle zwischen Frankreich und Deutschland im Mittelpunkt.

Das in Brüssel beheimatete Netzwerk NEPIM, ein Zusammenschluss regionaler Verbraucherorganisationen in Europa, greift aktuelle europäische Verbraucherthemen und -fragen in den beteiligten Ländern auf, tauscht Erfahrungen mit den unterschiedlichen Herangehensweisen aus und entwickelt daraus Informationen und Empfehlungen für alle beteiligten Organisationen.

## Zahlen und Fakten

### Organisation (Stand 31.12.2009)

Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Vorsitzender: Wolfgang Krause

Gleichberechtigte Stellvertreterinnen: Hiltrud Arweiler, Ulla Karch

Beisitzerinnen und Beisitzer: Peter Kiefer, Brunhilde Müller, Isolde Ries, Astrid Schmeer

Geschäftsführer: Jürgen Zipmer

Vertreter als beratende Mitglieder aus:

- Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft
- Ministerium für Justiz, Arbeit, Gesundheit und Soziales
- Landeshauptstadt Saarbrücken

Ministerium für Umwelt wird über Entwicklungen im Vorstand laufend informiert

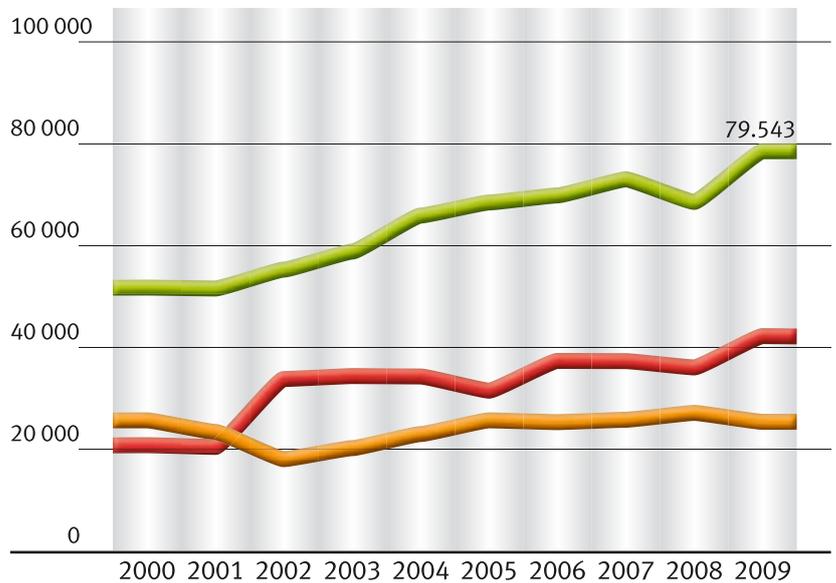
Mitgliederversammlung war am 10. Oktober 2009

Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter	vollzeit	teilzeit	gB	Honorar
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1		
Beratungsstelle Saarbrücken	6	7	5	
Dillingen		2	2	
Merzig		3	2	
Neunkirchen			1	
Schuldnerberatung	2			
Insolvenzberatung		1		
Arge-Beschäftigungsförderung: Mobilitätsberatung Saarbrücken	1			
Arge-Beschäftigungsförderung: Saarländlich Saarbrücken	1			
Verbraucherrecht				5 Rechtsanwälte
Energieberatung (im Rahmen des vom BMWA gesondert finanzierten Energie- beratungsprojekts)				11 Architekten und Ingenieure
Unabhängige Patientenberatung Deutschland/UPD Beratungsstelle Saarbrücken		3		
Kooperation mit dem Sozialverband VdK Saarland e.V.			1	
	12	17	11	16

## Zahlen und Fakten

### 2009 haben sich die Kontaktzahlen noch einmal nach oben entwickelt

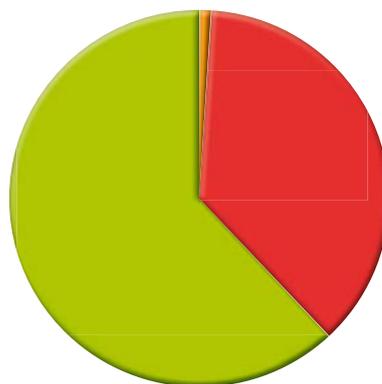
- Kontakte gesamt
- Besucher
- Anrufe



Davon waren

#### Beratungsstatistik 2009 (68950)

- persönlich (25 452) 36,8 %
- telefonisch (42 760) 61,7 %
- schriftlich o. E-Mail (1 051) 1,5 %

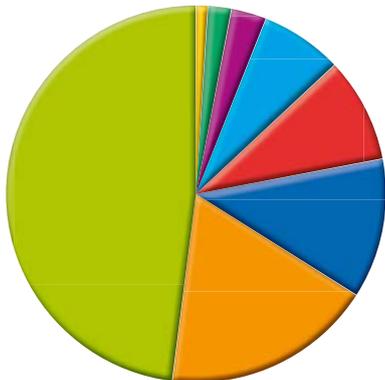


Von den 79.543 Gesamtkontakten waren 69.263 Anfragen von Verbrauchern, die sich direkt an die Beratungsstellen gewandt haben. (Besucher von Vorträgen und Kontakte über Infostände sind hier nicht mitgerechnet)

Mit welchen Themen wandten sich die Verbraucher an unsere Beratungsstellen?

**Beratungsstatistik 2009**

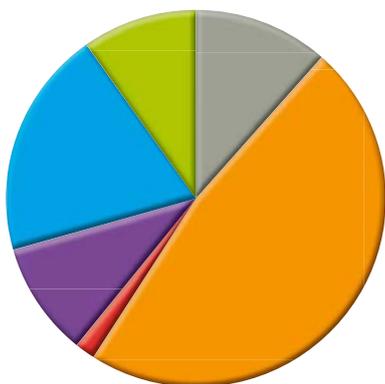
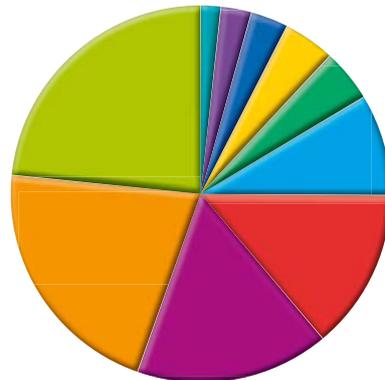
■ Markt und Recht	48 %
■ Telekommunikation	18 %
■ Finanzen und Versicherungen	12 %
■ Energierecht · Energiesparen	9 %
■ Schuldnerberatung	7 %
■ Ernährung	3 %
■ Reise · Freizeit · Mobilität	2 %
■ Gesundheit und Pflege	1 %



Ein Schwerpunkt in der Verbraucherschutzberatung stellte der Themenbereich Telekommunikation und Internet dar.

**Telekommunikation (6437 Beratungen)**

■ Festnetz Vertragsstörung	23,4 %
■ Internet Vertragsschluss	21,2 %
■ Festnetz Rechnungsfragen	16,5 %
■ Mobilfunk	13,8 %
■ Internet Rechnungsfragen	8,7 %
■ Rundfunk Kundenrechte	4,5 %
■ Premiumdienste	4,4 %
■ Datenschutz · Jugendschutz	3,2 %
■ Preselection	2,6 %
■ Internet Urheberrecht	1,8 %



**Der Kontakt zu den Medien ist für unsere Arbeit besonders wichtig:**

■ Printmedien (Anfragen, ...)	(34)	9,8 %
■ Hörfunk	(68)	19,6 %
■ Fernsehen	(34)	9,8 %
■ eigene Pressekonferenzen	(6)	1,7 %
■ eigene Pressemitteilungen	(165)	47,6 %
■ Sonstiges	(40)	11,5 %

## Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes 2009

<b>Ist-Einnahmen</b>	<b>Kernhaushalt</b>	<b>Ernährungsprojekte</b>
Ministerium f. Wirtschaft und Wissenschaft d. Saarlandes	225.316,33 €	283,67 €
Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Ernährung)		94.603,61 €
Gemeinkosten Ministerium f. Umwelt d. SL (Ernährung)	6.096,39 €	
Ministerium für Justiz, Arbeit, Gesundheit u. Soziales des SL		
<b>Summe Landesmittel</b>	<b>231.412,72 €</b>	<b>94.887,28 €</b>
Bundesministerium für Verbraucherschutz		100.678,64 €
Gemeinkosten Bundesministerium für Verbraucherschutz	14.747,42 €	
Ernährungsprojekte (BMELV über vzbv)		9.100,13 €
Energieberatung (ü. vzbv) Gemeinkosten, Fallmgment u. Personalan-	43.710,10 €	
Bundesministerium für Umwelt (über vzbv)		
<b>Summe Bundesmittel</b>	<b>58.457,52 €</b>	<b>109.778,77 €</b>
Kommunen und Landkreise	16.416,35 €	920,33 €
Stadt Saarbrücken (Schuldnerberatung)		
Regionalverband Saarbrücken (Schuldnerberatung)		
<b>Summe kommunale Mittel</b>	<b>16.416,35 €</b>	<b>920,33 €</b>
<b>sonstige öffentliche Mittel (Arbeitskammer)</b>	<b>100.423,00 €</b>	
Eigeneinnahmen	17.948,20 €	327,17 €
Verwaltungseinnahmen	2.582,64 €	566,89 €
Mitgliedsbeiträge	2.858,21 €	296,55 €
sonstige Einnahmen	21.716,18 €	
<b>Summe Eigeneinnahmen</b>	<b>45.105,23 €</b>	<b>1.190,61 €</b>
<b>Summe Ist-Einnahmen</b>	<b>451.814,82 €</b>	<b>206.776,99 €</b>
<b>Ist-Ausgaben</b>		
Personalkosten	338.749,15 €	160.115,25 €
Honorare/ Rechtsberatung	33.495,57 €	
sonstige Sachkosten	75.258,76 €	43.788,85 €
<b>Summe der Ist-Ausgaben</b>	<b>447.503,48 €</b>	<b>203.904,10 €</b>
Überschuß 2009 + / Fehlbetrag 2009 -	4.311,34 €	2.872,89 €
Bestand am 31.12.2008 / Fehlbetrag am 31.12.2008		
Bestand am 31.12.2009 / Fehlbetrag am 31.12.2009	4.311,34 €	2.872,89 €

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 2009 ein Jahresbudget von 112.134,12 € Förderung über das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. Förderung über das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie.

sozialer Verbraucherschutz	wirtschaftlicher Verbraucherschutz	Schuldner- und Insolvenzberatung	Klimaprojekte	Summe
				225.600,00 €
				94.603,61 €
				6.096,39 €
91.305,00 €		38.220,00 €		129.525,00 €
91.305,00 €		38.220,00 €		455.825,00 €
	82.166,94 €			182.845,58 €
				14.747,42 €
				9.100,13 €
				43.710,10 €
			161.954,27 €	161.954,27 €
	82.166,94 €		161.954,27 €	412.357,50 €
				17.336,68 €
		49.589,09 €		49.589,09 €
		55.413,75 €		55.413,75 €
		105.002,84 €		122.339,52 €
				100.423,00 €
13.320,88 €	2.968,55 €		248,26 €	34.813,06 €
500,00 €	46,00 €			3.695,53 €
				3.154,76 €
		2.377,10 €	60,00 €	24.153,28 €
13.820,88 €	3.014,55 €	2.377,10 €	308,26 €	65.816,63 €
<b>105.125,88 €</b>	<b>85.181,49 €</b>	<b>145.599,94 €</b>	<b>162.262,53 €</b>	<b>1.156.761,65 €</b>
97.227,55 €	60.920,40 €	114.243,77 €	128.465,00 €	899.721,12 €
			7.887,36 €	41.382,93 €
7.898,33 €	24.261,09 €	17.661,48 €	45.806,65 €	214.675,16 €
<b>105.125,88 €</b>	<b>85.181,49 €</b>	<b>131.905,25 €</b>	<b>182.159,01 €</b>	<b>1.155.779,21 €</b>
— €	— €	13.694,69 €	-19.896,48 €	982,44 €
		1.580,91 €	16.009,16 €	17.590,07 €
— €	— €	15.275,60 €	-3.887,32 €	18.572,51 €

Die Patientenberatung Saarbrücken ( 01.01.2009 - 31.12.2009), die als GbR-Gesellschaft im Rahmen einer Projektgemeinschaft mit dem Sozialverband VdK Saarland e.V. seit 1.7.2001 geführt wird, ist in der zweiten Förderphase nach §65bSGBV in dem Modellverbund „Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD“ eingebunden. Für 2009 wurde von den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen der hiesigen Patientenberatung Mittel in Höhe von 173.730,51€ zur Verfügung gestellt. Die zweite Modellförderphase ist bis zum 31.12.2010 geplant.

## Die 29 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

- Aktion Bildungsinformation e.V., Stuttgart
  - Arbeiter-Samariter-Bund e.V., Landesverband Saarland e.V.
  - Arbeiterwohlfahrt – Landesverband Saarland e.V.
  - Arbeitskammer des Saarlandes
  - Bündnis 90/ Die Grünen, Landesverband Saar
  - BUND für Umwelt- und Naturschutz Deutschland e.V., Landesverband Saarland
  - CDU-Landesverband Saar
  - Christlicher Gewerkschaftsbund, Landesverband Saar
  - C.L.C.V. Consommation Logement & Cadre de Vie, Stiring-Wendel/Frankreich
  - Deutscher Beamtenbund Saar
  - Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesbezirk Saarland e.V.
  - Deutscher Mieterbund, Landesverband Saarland e.V.
  - Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Rheinland Pfalz und Saarland e.V.
  - Diakonisches Werk an der Saar
  - Europa-Union Deutschland, Landesverband Saar e.V.
  - FDP Landesverband Saar
  - Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Saarland e.V.
  - Katholische Familienbildungsstätte Saarbrücken e.V.
  - Kreisstadt Merzig
  - Landeshauptstadt Saarbrücken
  - Landkreis Merzig-Wadern
  - Mieterhilfe e.V. Saarbrücken
  - Regionalverband Saarbrücken
  - SaarLandFrauen e.V.
  - Saarverband der evangelischen Frauenhilfe e.V.
  - SPD-Landesverband Saar
  - Stadt Dillingen
  - VdK Sozialverband Saarland e.V.
  - Ver.di (Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft) e.V., Landesbezirk Saar
- (Stand 01.01.2010)

## Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale des Saarlandes in Organisationen

- Arge „Solar“ e.V., Saarbrücken
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., Kassel
- C.L.C.V. Consommation Logement & Cadre de Vie, Stiring-Wendel/Frankreich
- Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl
- Europäische Bewegung Deutschland, Landeskomitee Saarland e.V., Saarbrücken
- Familienbündnis Merzig e.V.
- LAGS/ Landesarbeitsgemeinschaft Gesundheitsförderung Saarland e.V., Saarbrücken
- Landesverband der Lebensmittelkontrolleure Saar e.V., Saarwellingen
- NEPIM – Network for the Promotion of sustainable Consumption in European Regions, Brüssel
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Berlin

## Interessenvertretung für Verbraucher in verschiedenen Gremien

Gremien	Vertreter aus der Verbraucherzentrale
Fachbeiräte der Stiftung Warentest	wechselnde Mitglieder
Hörfunkrat Deutschlandradio Köln/Berlin	Jürgen Zipper
IHK Einigungsstelle zu Wettbewerbsstreitigkeiten in der gewerblichen Wirtschaft	wechselnde Mitglieder
Landesmedienanstalt Saarland	Hiltrud Arweiler
Patientenbeirat der Kassenärztlichen Vereinigung	wechselnde Mitglieder
Rundfunkrat des Saarländischen Rundfunks	Wolfgang Krause
Schieds- und Schlichtungsstelle des AGV Saar	wechselnde Mitglieder
Weinprüfungskommission der Landwirtschaftskammer Saarland	Martin Nicolay

## Energiestützpunkte im Saarland

66440 Blieskastel  
Bliesgaustraße 13, Stadtwerke Zi. 103  
Telefon: 06842 · 9202 · 0

66763 Dillingen  
Merziger Straße 46  
Telefon: 06831 · 976565

66571 Eppelborn  
Rathausstraße 27, Rathaus  
Telefon: 06881 · 969258

66424 Homburg  
Lessingstraße 3, Stadtwerke  
Telefon: 06841 · 694 · 250

66459 Kirkel-Limbach  
Hauptstraße 10b  
Telefon: 06841 · 9815 · 12

66663 Merzig  
Bahnhofstraße 1  
Telefon: 06861 · 5444

66640 Namborn  
Rathaus Hofeld-Mauschbach  
Schloßstraße 13  
Telefon: 06857 · 9003 · 27 oder 22

66538 Neunkirchen  
Oberer Markt 16, Rathaus Zi. 407  
Telefon: 06821 · 27700 oder  
0681 · 50089 · 0 oder 15

66111 Saarbrücken  
Haus der Beratung  
Trierer Straße 22  
Telefon: 0681 · 50089 · 0 oder 15

66740 Saarlouis  
Haus Koch  
Grünebaumstraße 2, 1. Stock  
Telefon: 06831 · 443 · 263

66578 Schiffweiler  
Rathausstraße 7–11  
Telefon: 06821 · 678 · 23

66386 St. Ingbert  
Kaiserstraße 71, Stadtwerke Infocenter  
Telefon: 06894 · 9552 · 550

66606 St. Wendel  
Gymnasialstraße 21  
Telefon: 06851 · 8009 · 331

66333 Völklingen  
Bismarckstraße 1, Altes Rathaus  
Telefon: 06898 · 132597

## Verbraucherberatungsstellen

66763 Dillingen  
Merziger Straße 46  
Telefon: 06831 · 976565  
Telefax: 06831 · 976567  
E-Mail: [vzdillingen@vz-saar.de](mailto:vzdillingen@vz-saar.de)

montags 15.00 – 18.00  
mittwochs 9.00 – 12.00  
donnerstags 15.00 – 18.00  
freitags 9.00 – 12.00

66663 Merzig  
Bahnhofstraße 1  
Telefon: 06861 · 5444  
Telefax: 06861 · 5466  
E-Mail: [vzmerzig@vz-saar.de](mailto:vzmerzig@vz-saar.de)

montags 13.00 – 18.00  
mittwochs 9.00 – 13.00  
donnerstags 8.30 – 12.00

66538 Neunkirchen  
Rathaus (Zimmer 407)  
Telefon: 06821 · 27700

mittwochs 14.00 – 17.00

# Impressum

Landesgeschäftsstelle und Beratungsstelle Saarbrücken

Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.  
im „Haus der Beratung“  
Trierer Str. 22  
66111 Saarbrücken  
Tel.: 06 81 / 5 00 89 0  
Fax: 06 81 / 5 00 89 22  
E-Mail: [vz-saar@vz-saar.de](mailto:vz-saar@vz-saar.de)  
Internet: [www.vz-saar.de](http://www.vz-saar.de) oder  
[www.verbraucherzentrale-saarland.de](http://www.verbraucherzentrale-saarland.de)

Telefonberatung:  
Montag – Freitag 8:30 – 12:00 Uhr

Öffnungszeiten:  
Montag – Donnerstag 8:00 – 16:00 Uhr  
(Terminvereinbarungen auch nach 16:00 Uhr möglich)  
Freitag 8:00 – 15:00 Uhr

Herausgeber: Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.  
Inhalt: Jürgen Zimper  
Redaktion: Barbara Schroeter, Heike Linster  
Gestaltung: Jan Scholtz, M. W. Wittekindt  
Druck: Flyeralarm  
© Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., Saarbrücken Juni 2010



