

verbraucherzentrale

Saarland

Lebensmittel + Ernährung

Bauen + Wohnen

Energie + Umwelt

Finanzen

Gesundheit + Pflege

Haushalt + Garten

Markt + Recht

Medien + Telekommunikation

Reise, Freizeit + Mobilität

Versicherung

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2-3
Ernährung	4
Per Flugzeug transportierte Ware besonders klimabelastend	4
Clean-Label oft gar nicht clean	5
Ohne Grundpreis kein Preisvergleich	5
Senioren immer aktiver	5
Schulobstprogramm begleitet	6
„Saarländlich“ weiter aufrechterhalten	6
Klimaschutz und Energie	
Klimaschutz geht alle an	6
Fahrradfahren mit Hindernissen	7
Energieberatung und Energierecht	7
Verbraucherrechtsberatung	
Reisen und Recht	9
Bei Anruf Vertrag	9
Fallen in der digitalen Welt	10
Meine Daten gehören mir	10
Prävention bei Jung und Alt	10
Geld und Versicherungen	
Privat vorgesorgt – aber sicher	11
Überprüfung der Versicherungen empfehlenswert	11
Baufinanzierung Optimieren	11
Haushaltsgeldberatung	12
Schuldner- und Insolvenzberatung	12
Unabhängige Patientenberatung	13
Europa geht uns alle an	14
Zahlen und Fakten	
Beratung in Zahlen	14-17
Finanzen	18-20
Organisation	21

Impressum

Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

„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

Internet: www.vz-saar.de oder

www.verbraucherzentrale-saarland.de

Inhalt: Jürgen Zimmer

Redaktion: Barbara Schroeter, Heike Linster

Gestaltung: Jean Paul Stoll, www.stollwerk-design.de

Druck: COD Büroservice GmbH, Saarbrücken

Vorwort

Von Abzocke im Internet bis zu Zusatzversicherungen – das Aufgabenspektrum der Verbraucherzentrale bleibt enorm breit

Reklamationen über falsche Gewinnversprechen, teure Kaffeefahrten, Abzocke im Internet und unverständliche Telefonrechnungen blieben weiterhin Schwerpunkte der Beratungsarbeit in der Verbraucherzentrale. Der Verbraucherschutzbereich wird insbesondere durch die Telekommunikations- und Internetbranche geprägt. Dabei fordern die Verbraucherzentralen seit Jahren klare gesetzliche Regeln zum Vertragsabschluss im Internet.

Zum weiteren aktuellen Arbeitsschwerpunkt ist der Klimaschutz geworden. Über drei Projekte hinweg wurden Verbraucher für den Klimaschutz sensibilisiert und Handlungsoptionen aufgezeigt. Dabei resultierte das gestiegene Klimabewusstsein auch aus den hohen Energiepreisen, die sich auf viele Konsumbranchen auswirkten.

Eine Fortführung des sehr erfolgreich laufenden Klimaprojektes konnte Ende 2010 wider Erwarten nicht realisiert werden. An weiterführenden bundesweiten Projekten wird noch gearbeitet. Geblieben ist auf Initiative der Verbraucherzentrale Saarland das im zweiten Halbjahr gegründete saarländische Netzwerk Mobilität, in dem Arbeitgeberseite, Umweltverbände und Arbeitnehmerorganisationen zu einer Aufklärungskampagne über umweltfreundliche Mobilitätsangebote zusammengefunden haben.

In der zielgruppenspezifischen Beratung nimmt der Anteil für die Seniorinnen und Senioren einen immer größeren Raum ein - nicht zuletzt aufgrund der Tatsache, dass diese Bevölkerungsgruppe zunehmend zum Ziel unseriöser Anbieter wird. Dies führte 2010 zur Initiative eines Seniorenprojektes zusammen mit dem saarländischen Verbraucherschutzministerium, mit dem in allen Landkreisen eine Aufklärungskampagne speziell für ältere Verbraucher startete.

Überhaupt haben sich die Kontakte zu den Ministerien für Gesundheit und Verbraucherschutz sowie für Umwelt, Energie und Verkehr mit den Ministern Georg Weisweiler sowie Dr. Simone Peter intensiviert; bei gegenseitigen Besuchen stellte die Verbraucherzentrale Saarland ihre Arbeitsschwerpunkte vor. Daraus entwickelten sich mit den Ministerien regelmäßige Gespräche, aus denen Handlungsoptionen abgeleitet werden, die auch in zusätzliche Aufklärungs-Kampagnen mündeten.

Auch die Unabhängige Patientenberatung in Saarbrücken im bundesweiten UPD-Verband bereitete sich im letzten Jahr auf ein europaweites Ausschreibungsverfahren zur Überführung des Projektes von der 2. Modellphase in die Regelphase vor. Um einen Einbruch der Arbeit während des Übergangs zu verhindern, unterstützte das saarländische Gesundheitsministerium mit einer Zwischenfinanzierung die vorläufige Fortführung. Die Patientenberatung im Saarland hat das Ausschreibungsverfahren positiv durchlaufen und steht in Zukunft unverändert beratungssuchenden Patienten zur Verfügung.

Bei der Kooperation mit der Arbeitskammer ergaben sich leider für die Mitglieder einschneidende Veränderungen. Die Mitglieder der Arbeitskammer werden jetzt mit einem begrenzten Gebührenbeitrag an den Beratungskosten beteiligt. Erwartungsgemäß führte dies insbesondere in der Baufinanzierung zu einem Rückgang der Beratungsnachfrage.

Unser Dank geht zum einen an die Fördergeber verbunden mit der Hoffnung, dass der Verbraucherschutz weiterhin im regelmäßigen Austausch erörtert wird und seinen Niederschlag auch in der Finanzierung der erforderlichen Arbeiten findet. Denn zum Marktgeschehen gehört ein informierter Verbraucher, der seine Rechte auch wahrnehmen kann.

Weiterer Dank geht an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die ständig steigenden Anforderungen stets erfolgreich gemeistert haben.

Saarbrücken, 20.06.2011



Jürgen Zimmer
Geschäftsführer



Wolfgang Krause
Vorsitzender

Verbraucherzentrale Saarland

Überschwemmungen, Hitzeperioden und Stürme haben die Bedeutung des Klimaschutzes auch in vielen Fachbereichen der Verbraucherzentrale in den Mittelpunkt gerückt. So befassten sich die Mitarbeiter gleich in 3 Projekten mit dem Schutz unserer Umwelt, in der Energieberatung, im Klimaprojekt und im Ernährungsprojekt.

Ernährung



Per Flugzeug transportierte Ware besonders klimabelastend

Dass auch die Ernährung mit 15,2 % zum Ausstoß klimawirksamer Gase beiträgt, ist bislang nur wenigen Verbrauchern bewusst. Insbesondere der Transport von Lebensmitteln per Flugzeug über Kontinente hinweg trägt zu dieser Negativ-Bilanz bei. Der Handel bietet es an und der Verbraucher greift gerne zu, z.B. bei Spargel aus Peru oder Bohnen aus Kenia. Dabei ist der Flugtransport für eine 220 mal stärkere Belastung mit klimaschädlichen Gasen verantwortlich als der LKW-Verkehr. Welche Lebensmittel denn überwiegend mit dem Flugzeug nach Deutschland kommen, dazu ließen die Verbraucherzentralen eine Studie erstellen. Die Ergebnisse fasste die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. in einem Informationsflyer für Verbraucher zusammen.

Für die Verbraucher kenntlich zu machen, welche Lebensmittel nun dagegen aus dem eigenen Bundesland stammen, darum bemühen sich die Länderregierungen schon unterschiedlich lange und mit differenziertem Engagement. Auch bei diesen Kennzeichnungselementen ließen die Verbraucherzentralen durch eine Studie genauer hinsehen, was hinter den Zeichen steckt. Dabei unterscheiden sich die sogenannten Länderkennzeichen der einzelnen Bundesländer in ihren spezifischen Anforderungen zum Teil sehr. Mitunter findet der Verbraucher auch nur sehr wenige mit der Länderherkunft gekennzeichnete Produkte im Handel. So z.B. auch noch im Saarland. Ein direkter Vergleich der einzelnen Länderprogramme ist nur eingeschränkt möglich, da sie sich nicht nur in ihren spezifischen Anforderungen hinsichtlich Rohstoffherkunft und -qualität unterscheiden. Unterschiede gibt es außerdem im Systemaufbau, in der Kontrollhäufigkeit und bei den Sanktionsmöglichkeiten. Darüber hinaus garantieren die Länderzeichen nur in seltenen Fällen eine Qualität, die über die heute allgemein gültigen Standards wesentlich hinausgeht.

Der Trend zu regionalen Produkten steigt beim Verbraucher. Eine eindeutige Kennzeichnung, wo die Hauptzutaten eines Produktes herkommen, ist deshalb eine Kernforderung der Verbraucherzentralen und inzwischen auch in den Entwürfen der europäischen Lebensmittelinformationsverordnung verankert.

Clean-Label oft gar nicht clean

Ein Trend, die regionale Herkunft bereits in den Werbeblättern und Hauswurfsendungen-, dies nicht selten auch irreführend-, hervorzuheben, klingt wohl aufgrund kritischer Anfragen der Verbraucherzentralen beim Handel wieder ab. Dagegen ist es jetzt zum Marketinginstrument geworden, die Freiheit von negativ diskutierten Zusatzstoffen mit einem sogenannten „Clean-Label“ herauszustellen. Angaben wie etwa „ohne Zusatzstoffe“ oder „keine Konservierungsstoffe“ – sollen Konsumenten auf einen Blick deutlich machen, dass es sich um kein überwiegend chemisch, sondern um ein möglichst natürlich hergestelltes Lebensmittelprodukt handelt. In vielen Fällen verstecken sich die vermeintlich fehlenden Substanzen allerdings nur hinter neuen Namen. So wurde laut Verpackungsangabe zum Würzen auf Geschmacksverstärker wie Glutamat verzichtet, andere geschmacksverstärkende Zutaten – zum Beispiel Hefeextrakte – jedoch verwendet. Aber Hefeextrakt enthält ebenfalls Glutamat, was jedoch nicht angegeben werden muss.



Ohne Grundpreis kein Preisvergleich

Auch die Überprüfung der Grundpreisangaben nahmen sich die Verbraucherzentralen 2010 vor. Bei 19 % der kontrollierten Produkte fehlte die Grundpreisangabe ganz, bei 90 % war sie nicht einmal halb so groß wie der Artikelpreis, sondern meist deutlich kleiner und nicht selten schwer zu entziffern. In 42 % der Fälle wurden die Grundpreise falsch berechnet, machten dem Verbraucher folglich nicht einen korrekten Preisvergleich möglich. Die Forderung lautet hier eindeutig, die Mindestgröße sollte im Verhältnis zum Grundpreis 50% nicht unterschreiten. Das Thema wird auch 2011 weiter kritisch bearbeitet werden.



Zielgruppenspezifische Angebote im Ernährungsbereich

Senioren immer aktiver

Bei der zielgruppenspezifischen Beratung standen bei 18 Vorträgen zum Thema „Fit im Alter“ die Senioren im Mittelpunkt. Das Bewusstsein, auch im Alter etwas für seine Gesundheit tun zu müssen, nimmt nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale zu, was die steigende Nachfrage und Besucherzahlen, der Kurse „Fit im Alter“ belegen. Kooperationspartner in diesem Projekt sind häufig Seniorenvereine oder auch die Kommunen mit ihren Seniorenberatungsstellen.





Schulobstprogramm begleitet

Mit dem neuen Schuljahr 2010/2011 wurde den Schulen, die am Schulobstprogramm teilnehmen, ein Begleitprogramm angeboten. Dabei konnten die Schulen wählen zwischen einem Lernspiel für Schüler, bei denen es um die Herkunft und Anbauzeit des Obst und Gemüses geht, oder dem Sinnesparcours, bei dem spielerisch die Entdeckerlust auf frische und natürlich gute Lebensmittel geweckt wird.

„Saarländlich“ weiter aufrechterhalten

Auch wenn für die Internetplattform www.saarlaendlich.de im Jahr 2010 keine Fördermittel mehr zur Verfügung standen, hat sich die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. neben ihren eigentlichen Aufgaben darum bemüht, das regionale Informationsportal aufrecht zu erhalten und damit auch die Besucherzahlen auf einem guten Niveau zu stabilisieren. Dabei ist es ihr trotz der schwierigen Situation gelungen, noch eine leichte Steigerung der Zugriffszahlen zu erzielen. 2011 wird die Aktualität über einen Förderbeitrag aus dem Wirtschaftsministerium wieder regelmäßig gewährleistet. Die Verbraucherzentrale übernimmt weiterhin die Organisation.



Klimaschutz und Energie

Klimaschutz geht alle an

Seit 2008 arbeitet in der Verbraucherzentrale ein kleines Team an Fachkräften an der Bewusstseinsbildung für den Klimaschutz und praxistauglichen Umsetzungsmöglichkeiten. Bei dieser bundesweit geförderten Aktion erreichte die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. die größte Dichte an Veranstaltungen im Ländervergleich. So war das Klimateam im Saarland bei Umweltmessen, Erntedankmärkten und weiteren Aktionstagen vertreten und informierten Verbraucher über ihre Möglichkeiten des praktischen und alltagsbezogenen Klimaschutzes. Dazu gehörte die Ausstellung „Klima schützen kann jeder“, die themenspezifische Tipps zum Klimaschutz vermittelt. Bei Kaffee und Kuchen wurde im „Klimacafé“ der Zusammenhang zwischen Klimaschutz und Ernährung erläutert. Aber auch um Geldanlagemöglichkeiten in Bürgersolkraftwerke ging es bei den Aktionen, so z.B. beim „Sonnenfrühstück“. Sogar eine öffentliche Wette mit der HTW über den schnelleren, bequemeren, kostengünstigeren und umweltfreundlicheren Weg nach London demonstrierte medienwirksam die Überlegenheit klimafreundlicher Verkehrsmittel.

Bei den Schulen sehr gefragt waren die Bildungsangebote zum Klima-

schutz. Die Kombination der Klimaexpedition (in Kooperation mit Germanwatch und Geoscopia) mit einem anschließenden Praxisworkshop der Verbraucherzentrale kam bei Schülern, Schülerinnen und Lehrkräften besonders gut an.

Fahrradfahren mit Hindernissen

Dass gute Fahrradparkplätze an Bahnhöfen oft Mangelware sind, belegte ein Marktcheck zu den Abstellmöglichkeiten an den Bahnhöfen. Ein knappes Drittel der Bahnhöfe bietet den Radfahrern keine Gelegenheit, ihr Rad abzustellen. Der Bundesdurchschnitt von Bahnhöfen ohne Abstellplätze liegt im Vergleich dazu bei etwa nur einem Zehntel.

Bei fast der Hälfte der Abstellplätze stehen die Saarländer beim Parken ihrer Räder nach Sonnenuntergang im Dunkeln, denn 43% der Stellplätze sind nicht beleuchtet. Über die Hälfte der abgestellten Räder werden bei schlechtem Wetter im wahrsten Sinne des Wortes außerdem im Regen stehen gelassen, denn 61% der Stellplätze sind nicht überdacht.

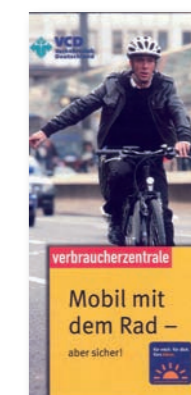
Obwohl dieses bundesweite vom Bundesministerium für Umwelt geförderte Klima-Projekt ausgesprochen erfolgreich arbeitete, wurde die zunächst in Aussicht gestellte Fortführung nicht realisiert. So mussten die aufgebauten Strukturen aufgegeben und auf kompetente Mitarbeiter verzichtet werden.

Trotzdem laufen jetzt wieder Bemühungen, mit geänderten Ansätzen das Thema Klimaschutz über neue Projekte wieder ins Leben zu rufen.

Um im Saarland langfristige und wirkungsvolle Verbesserungen im Bereich der nachhaltigen Mobilität zu erreichen, hat das Klimateam noch im Jahr 2010 ein Netzwerk ins Leben gerufen, in dem die Verbraucherzentrale, verschiedene Umweltverbände, Handwerks- und Arbeitskammer, die Stadt Saarbrücken, das saarländische Ministerium für Umwelt, Energie und Verkehr und andere Organisationen zusammen arbeiten. Ziel der Netzwerkarbeit ist die Förderung effizienter Verkehrsnutzung insbesondere im Berufsverkehr. Die Organisation des Netzwerkes wird vom Umweltministerium gefördert. Die Organisation übernahmen die ehemaligen Klimateammitarbeiterinnen.

Energieberatung

Steigende Energiepreise und Umweltschutzaspekte machen die Energieberatung zu einem ganz wesentlichen Beratungszweig in der Verbraucherzentrale, und dies inzwischen seit über 30 Jahren. Mit 4 Beratungsstellen und 10 weiteren Stützpunkten ist die Energieberatung auch fast flächendeckend im Saarland gut zu erreichen.





Im Jahresverlauf weist die Beratungsnachfrage in bestimmten Monaten deutliche Spitzen auf. So entfielen auch 2010 auf den Monat März die meisten Beratungen.

Die Beratungsnachfrage im Thema Energierecht stieg 2010 besonders an, als Versorgungsunternehmen ihren Kunden in einem persönlichen Anschreiben neue Vertragsvarianten anboten, beispielsweise auch mit Preisfestschreibungen über längere Zeiträume.

Im Laufe des Jahres 2010 sind immer häufiger Beschwerden beim Wechsel des Energieversorgers vorgetragen worden. Grund der Beschwerde war in etlichen Fällen, dass den Kunden erst beim Vertragswechsel-Versuch bewusst wurde, dass sie sich in einem Sondervertrag befinden, der nicht kurzfristig gekündigt werden kann.

Hauptberatungsthema bleibt aber nach wie vor der bauliche Wärmeschutz. Besonders stark zurückgegangen mit einem Minus von 35% ist die Nachfrage nach erneuerbaren Energien. Dies muss im Zusammenhang mit der abrupten Einstellung der BAFA-Förderung gesehen werden. Aber selbst als dieses Förderprogramm, zwar in abgespeckter Form, wieder aufgenommen wurde, stieg die Beratungsnachfrage nach erneuerbaren Energien nicht wieder an.

Über Haus- und Wohnungseigentümerversammlungen versucht die Verbraucherzentrale einen neuen Kreis von Verbrauchern zu erschließen, die man gemeinschaftlich effizient beraten kann. Die Annahme dieses Angebotes steigt langsam an.

Schimmelwarngeräte sind zum neuen Thema in der Beratung zur Schimmelvermeidung geworden. Diese zeigen neben der Luftfeuchtigkeit auch die minimale Wandtemperatur an, die nicht unterschritten werden sollte, damit sich die Feuchtigkeit nicht auf der Wand niederschlägt und zur Schimmelbildung führen kann. Auf dem Display, aber insbesondere auch über einen Warnton, erinnern die Geräte den Wohnungsinhaber daran, dass gelüftet werden muss, um Schimmelbildung zu vermeiden.



Verbraucherrecht

Der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. ist es auch im Jahr 2010 wieder gelungen, die öffentlichen Kassen durch Rechtsberatung und -besorgung sowie durch Aufklärungsarbeit in erheblichem Maße zu entlasten. Die Mehrzahl der Fälle konnte durch die Intervention der Verbraucherzentrale im Sinne der Verbraucher abgeschlossen werden, so dass der Gang zu den Gerichten überflüssig wurde und die Justiz einerseits durch weniger Fälle, andererseits durch ersparte Zahlung von Beratungshilfekosten deutlich entlastet wurde.

Im Bereich der Telekommunikation gibt es nach wie vor großen Beratungsbedarf nach einem Anbieterwechsel. Viele Verbraucher beachten nicht die Vertragslaufzeiten ihrer alten Verträge und sollen nun bei zwei Anbietern zahlen. Auch beim Umzug sind viele Verbraucher der – irrigen – Meinung, sie hätten ein Recht auf außerordentliche Kündigung ihres Telefons – und Internetvertrages. Der BGH hat entschieden, dass dem nicht so ist. Ein nach wie vor großes Manko ist die Erreichbarkeit der so genannten Kunden-Hotlines der Telefonanbieter – Warteschleifen von 20 Minuten sind keine Seltenheit. Ab Herbst 2011 sollen die Warteschleifen nach und nach für den Verbraucher kostenlos werden.

Bei den „klassischen“ Rechtsberatungen waren insbesondere Probleme nach Messekäufen sowie Gewährleistungsfragen Gegenstand der Beratungen.

Reisen und Recht

Im Reiserecht standen Schadensersatzregulierungen und Reismängel sowie Beratungen zu Flugausfällen nach dem Ausbruch des isländischen Vulkans Eyjafjallajökull im Vordergrund.

Während hier die Kostenerstattung für ausgefallene Flüge meist reibungslos verlief, ist dies bei Flugausfällen und Verspätungen im allgemeinen Flugbetrieb oft anders: Viele Reisende fühlten sich über ihre Fluggastrechte wenig informiert und waren im Beschwerdefall frustriert, weil Fluggesellschaften häufig nicht oder unzureichend reagierten und berechnete Ansprüche ihrer Fluggäste „aussaßen“.

Bei Anruf Vertrag

Ungebrochen hoch ist der Anteil der Rat Suchenden, die durch zuvor erhaltene Telefonanrufe angeblich Gewinnspielverträge abgeschlossen haben sollen und von Inkassobüros und Rechtsanwälten zur Zahlung gedrängt werden. Staatsanwaltschaften in Deutschland und Österreich ermitteln bereits gegen die Drahtzieher einer Vielzahl von Unternehmen, die Umsätze in Milliardenhöhe generieren. Dies wäre nicht notwendig, wenn eine schon seit Jahren von den Verbraucherzentralen geforderte gesetzliche Regelung verabschiedet und umgesetzt wäre: ein am Telefon abgeschlossener Vertrag soll zur Wirksamkeit zwingend der nachträglichen Unterschrift des Kunden bedürfen.



Fallen in der digitalen Welt



Auch bei den Abofallen im Internet besteht weiter Beratungsbedarf. Mittlerweile sind mehrere – sich widersprechende – Urteile zur Gültigkeit dieser Verträge ergangen. Auch hier könnte durch Erfüllung der Forderungen der Verbraucherzentralen die Justiz und nicht zuletzt Verbraucher einfach entlastet werden - durch die so genannte Buttonlösung: durch einen eigens eingerichteten deutlich mit dem Preis gekennzeichneten Button auf der Internetseite muss der Verbraucher bestätigen, dass er die Kosten in Höhe von....€ zur Kenntnis genommen hat. Nachdem schon im Jahr 2010 diese Regelung angekündigt wurde, ist nunmehr die Verabschiedung des Gesetzes im Laufe des Jahres 2011 beabsichtigt.

Privat vorgesorgt – aber sicher

Die private und auch die betriebliche Altersvorsorge sind vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung notwendig, um den gewohnten Lebensstandard auch im Alter weitgehend zu erhalten. Die Vor- und Nachteile einzelner Altersvorsorgeprodukte wurden zahlreichen Verbrauchern in persönlichen Beratungsgesprächen erläutert. Dabei war noch immer eine große Verunsicherung der Verbraucher angesichts der noch spürbaren Auswirkungen der internationalen Finanzkrise zu beobachten. Bestehende Altersvorsorgeverträge wurden auf ihre Sicherheit und Effektivität hin überprüft, wobei oftmals risikobehaftete Anlagen entgegen dem Anlegerprofil abgeschlossen worden waren. Hier wurde mit dem Verbraucher insbesondere die Frage erörtert, ob die Anlagen weiter geführt, gekündigt oder beitragsfrei gestellt werden sollten.



Finanzen und Versicherungen

Meine Daten gehören mir



Verbraucher informieren sich präventiv kaum bei der Verbraucherzentrale über Datenschutz und Datenmissbrauch. Erst wenn konkrete Probleme aufgetreten sind, suchen Verbraucher den Rat der Verbraucherzentrale. Umso wichtiger ist es, in Vorträgen regelmäßig über dieses Thema zu informieren.

Auch der Datenschutz im Internet ist ein Bereich, in dem man die überwiegend jungen Verbraucher „abholen“ muss: Soziale Netzwerke haben sich zum Standardkommunikationsmittel entwickelt. Man kann sich dort an Diskussionsgruppen beteiligen, interne Nachrichten versenden oder private Fotos einstellen. Hier ergeben sich ganz neue Anforderungen an die Entwicklung von Medienkompetenz und Datenbewusstsein der nachwachsenden Netzwerkgeneration, denen vor allem durch Vorträge in Schulen begegnet wurde.

Zahlreiche Reklamationen betrafen eine vermeintliche oder tatsächliche Falschberatung durch die Anbieterseite; dabei wurden Strategien erarbeitet und konkrete Hilfestellungen in Form von Rechtsbesorgungen gegeben. Durch die zum 1. Januar 2010 in Kraft getretene Änderung des Wertpapierhandelsgesetzes wurden die Beratungs- und Dokumentationspflichten der Banken erweitert. Im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wurden die Verbraucher über die neuen Pflichten der Banken aufgeklärt. Die Zahl der Beratungen unterstreicht nach wie vor die Notwendigkeit einer unabhängigen Finanzberatung sowie die Aufklärung und Beratung vor Finanzentscheidungen durch die Verbraucherzentralen.

Überprüfung der Versicherungen empfehlenswert

Im Bereich der Versicherungsberatungen bleibt auffällig, dass viele – zumeist ältere – Verbraucher zum Abschluss überflüssiger Versicherungen bewegt wurden. Aus Angst, im hohen Alter und bei Pflegebedürftigkeit nicht ausreichend abgesichert zu sein, möchten Verbraucher häufig Pflfegtaggeldversicherungen abschließen und haben entsprechenden Beratungsbedarf. Bei jungen Verbrauchern wurde insbesondere zur Berufsunfähigkeitsversicherung beraten. Oft sind Rat Suchende nicht ausreichend über den bestehenden Versicherungsschutz informiert: überflüssige und zu teure Versicherungen führen dazu, dass die Versicherungsbeiträge nicht mehr aufzubringen sind; hier zielt die Beratung auf die Möglichkeiten, Versicherungen zu kündigen oder zu wechseln.



Prävention bei Jung und Alt

Zahlreiche Vorträge in Schulen, bei Sonderveranstaltungen wie z.B. dem „Minisaarland“ sowie vor Seniorengruppen zu den Themen Datenschutz, Handy, Umgang mit Geld, Internetabofallen, Kaffeefahrten und Gewinnspiele erreichten Hunderte von Verbrauchern – ein wichtiger Beitrag zur Aufklärung junger und älterer Verbraucher.

Baufinanzierung optimieren

Die Zahl der Baufinanzierungsberatungen ist im Jahr 2010 deutlich zurückgegangen. Dies hängt nicht allein an der Tatsache, dass die Verbraucher die Beratungskosten scheuen; auch das derzeit niedrige Zinsniveau dürfte dazu führen, dass Bauwillige den Bedarf einer solchen Beratung nicht

erkennen, da sie der Ansicht sind, ohnehin günstige Konditionen zu erhalten. Dabei lohnt sich die Investition in eine Beratung nach wie vor: Zinsvorteile von fünfstelligen Euro-Beträgen sind oft möglich, wenn die Baufinanzierung optimiert wird. Die meisten Beratungen entfielen auf Neuabschlüsse im Vorfeld von Darlehensabschlüssen. Aber auch Umfinanzierungen sowie Anschlussfinanzierungen standen häufig im Mittelpunkt der Beratungen. Durch verstärkte Öffentlichkeitsarbeit versucht die Verbraucherzentrale, dem Rückgang der Baufinanzierungsberatungen zu begegnen.

Haushaltsgeldberatung

Haushaltsgeldberatungen werden den Haushalten angeboten, deren Familieneinkommen ausreichend ist und denen dennoch das Geld für notwendige Investitionen fehlt oder Rücklagen nicht gebildet werden können. Hier scheuen viele Verbraucher offenbar den Weg zur Beratung, obwohl die rechtzeitige Inanspruchnahme der Beratung den Weg zur Schuldnerberatung überflüssig machen könnte. Im präventiven Bereich wurden zu diesem Thema Vorträge angeboten und eine Seminarreihe für Schulen über den Umgang mit Geld gestartet.

Schuldner- und Insolvenzberatung

Mehr als 1000 Verbraucher nahmen im Jahr 2010 Kontakt mit der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale auf und wurden telefonisch und persönlich über Wege aus den Schulden beraten. Das Kooperationsprojekt mit der Landeshauptstadt Saarbrücken verzeichnete damit einen Anstieg um 100%. Allerdings ging damit auch eine Steigerung der Verbraucherinsolvenzen einher.

Viele Beratungen entfielen auf das Thema Pfändungsschutzkonto – kurz: P-Konto. Seit dem 1. Juli 2010 können Verbraucher ein solches Konto beantragen. Kreditinstitute sind verpflichtet, bestehende Girokonten binnen 4 Tagen auf das P-Konto umzustellen. Damit wird ein erhöhter Pfändungsschutz für die Verbraucher und auch eine Entlastung von Banken und Gerichten erreicht.

Ein weiteres Projekt startete die Schuldnerberatung gemeinsam mit der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung in Kassel (BAG-SB): die Online-Schuldnerberatung. Hier haben Verbraucher die Möglichkeit, sich über eine sichere Verbindung zu registrieren sowie kostenlos und anonym Fragen zu den Themen Schulden und Verbraucherinsolvenz zu stellen. Damit können Hemmschwellen abgebaut und eine größere Anzahl von Rat Suchenden erreicht werden.

Im Jahr 2010 wurde von der Schuldnerberatung erstmals eine Weiterbildung für Mitarbeiter von Beratungsstellen und Hilfesystemen angeboten. Dieser Personenkreis wird darin geschult, das Thema „Schulden“ mit Betroffenen vorzubereiten und Lösungsansätze zu finden.



Patientenberatung

Am 31. Dezember 2010 endete ein Modellprojekt zur Förderung von Einrichtungen zur unabhängigen und neutralen Beratung von Patienten, das seit 2001 über 2 Phasen lief. Im Saarland schlossen sich dazu schon seit Beginn der Sozialverband VdK und die Verbraucherzentrale zur „Projektgemeinschaft Patientenberatung im Saarland“ zusammen.

Auf Grund des positiven Ergebnisses bei der Evaluierung der saarländischen Patientenberatung in der ersten Phase des Modellprojektes konnte im Saarland ab 2006 auch die zweite Projektphase durchgeführt werden. In dieser Phase wurde auch eine bundesweite Vereinheitlichung des Angebotes und das gemeinsame Auftreten unter dem Namen „Unabhängige Patientenberatung Deutschland-UPD“ umgesetzt. Die Modellprojektphasen endeten mit Ablauf des Jahres 2010. Das Beratungsangebot war der saarländischen Landesregierung sehr wichtig, so dass sie eine notwendige Zwischenfinanzierung zum Übergang aus der Modellphase in ein Regelangebot übernommen hat.

Seit Beginn der Beratungstätigkeit im Saarland wurden von den Beratern rund 18.000 Beratungsanliegen geklärt, auf die Zeit seit 2006 entfallen dabei rund 11.000 Fälle, davon 2.906 Beratungen im Jahr 2010. In vielen Beratungsgesprächen müssen gleich mehrere Themen angesprochen werden, z.B. rechtliche und medizinische Fragen beim Verdacht auf das Vorliegen eines Behandlungsfehlers.

Das Themenspektrum der UPD reicht von Fragen zu den Kostenträgern der gesundheitlichen Versorgung (ca 50%), über Fragen zum Versicherungsstatus und die Beitragslast bis hin zur Unterstützung bei abgelehnten Leistungen. In rund 44% der Anfragen geht es vorrangig um medizinische Aspekte. In etwa 20% der Beratungsanfragen geht es um den Verdacht eines Behandlungsfehlers. Weitere wichtige Themen sind die Patientenverfügung, Beschwerden gegen das Verhalten von Ärzten oder Krankenkassenmitarbeitern, Probleme mit ärztlichen Rechnungen und psychosoziale Probleme aus dem Umgang mit Erkrankungen und ihren Folgen.

Neben der Beratungstätigkeit vor Ort haben die Berater der Beratungsstelle in Saarbrücken an der Entwicklung der UPD auf Bundesebene mitgearbeitet und wichtige Beiträge zur Qualitätsentwicklung und Qualifizierung der Berater in den anderen deutschen Beratungsstellen eingebracht.



Europa geht uns alle an



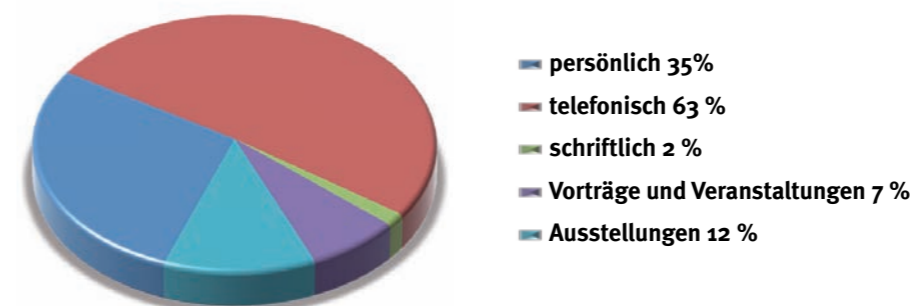
„Grenzüberschreitende Werkstatt zur Vermeidung von Überschuldung“, dieses engagierte Projekt haben neben der saarländischen Verbraucherzentrale weitere vier Akteure in der Großregion Saarland, Lothringen, Wallonien und Ostbelgien beschlossen, auf den Weg zu bringen.

Auf der Grundlage einer Bestandsaufnahme werden die Projektpartner mit verschiedenen und neuen Vorgehensweisen präventiv und kurativ versuchen, die Überschuldung privater Haushalte in den einzelnen Regionen von Personen aller Altersstufen wirksam zu bekämpfen. Im Bereich „Neue Medien“ werden die Verbraucherzentrale Saarland und das Deutsche Forschungszentrum für künstliche Intelligenz gemeinsam für Jugendliche ein interaktives Spiel im Internet auf Web 2.0-Basis entwickeln, das sich in deren Konsumwelt bewegt und über simuliertes Kaufen von Waren sowie Inanspruchnahme von Dienstleistungen Finanzkompetenz vermitteln soll. Jugendliche werden damit spielerisch mit den Realitäten der Märkte konfrontiert und für den bewussten Einkauf geschult.

Unverändert wurde die gute Zusammenarbeit mit Euro-Info-Verbraucher in Kehl, dem lothringischen Verbraucherverband C.L.C.V. in Stiring-Wendel und mit den Verbraucherorganisationen in dem in Brüssel beheimateten föderalen Netzwerk NEPIM gepflegt.

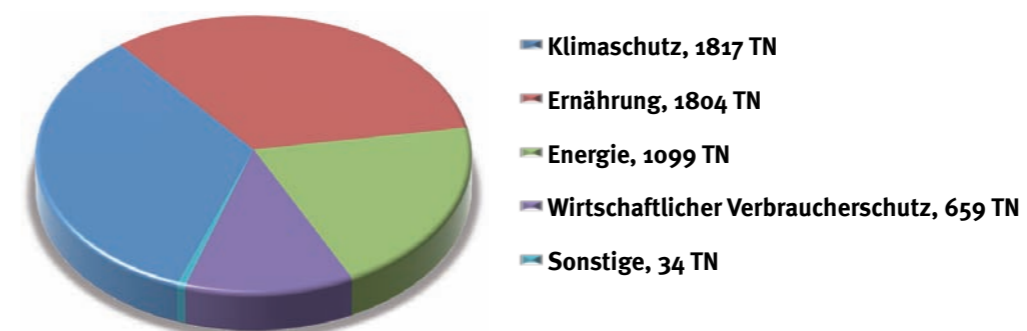
Davon waren :

- 21.262 (= 35 %) persönlich
- 38.281 (= 63 %) telefonisch
- 1.184 (= 2 %) schriftlich oder per E-Mail
- 5.473 (= 7%) Vorträge und Veranstaltungen
- 8.927 (=12%) Ausstellungen



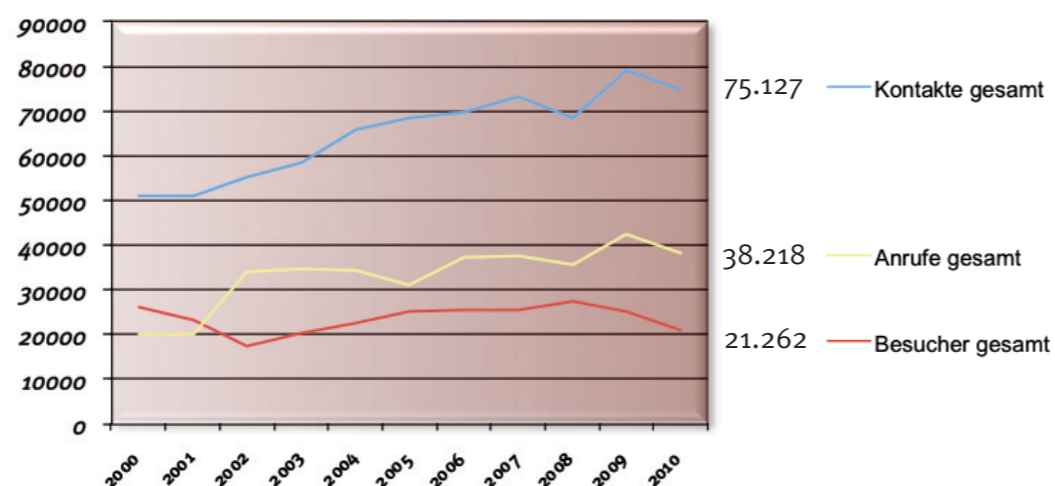
Vorträge und Veranstaltungen der Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes hat in 2010 insgesamt 216 Vorträge, Workshops und Aktionen mit fast 5500 Teilnehmern durchgeführt.



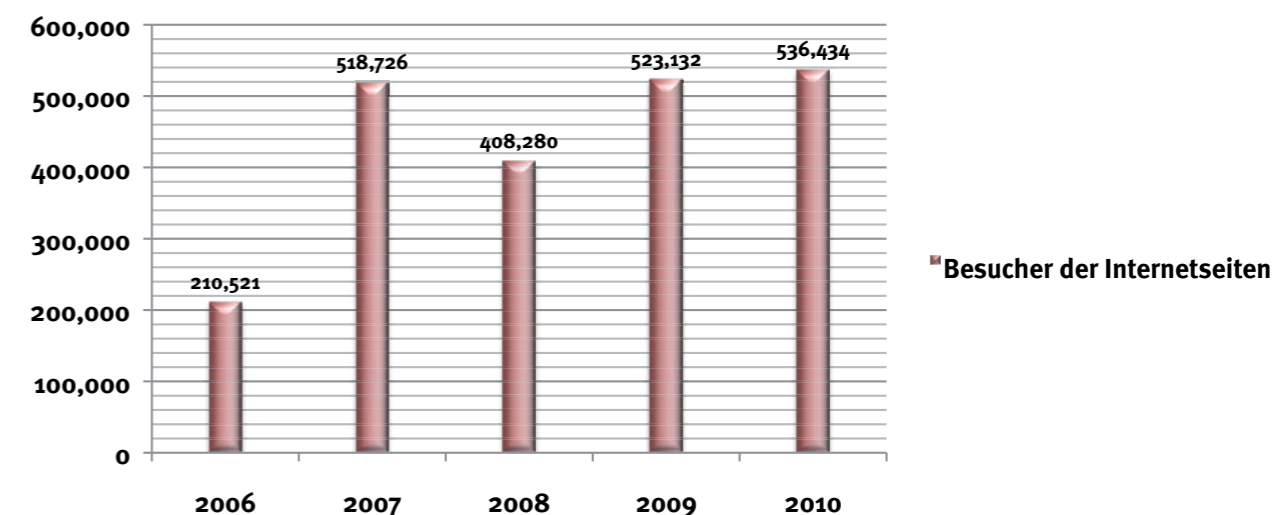
Beratungsstatistik 2010

Entwicklung der Kontaktzahlen

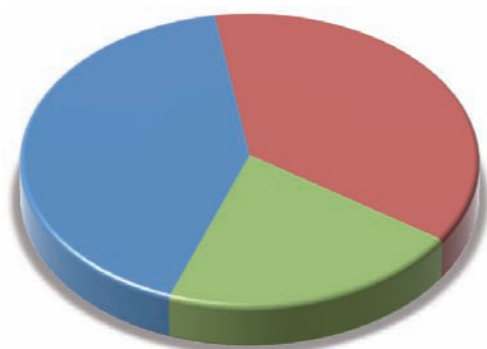


Internetzugriffe

www.vz-saar.de oder www.verbraucherzentrale-saarland.de

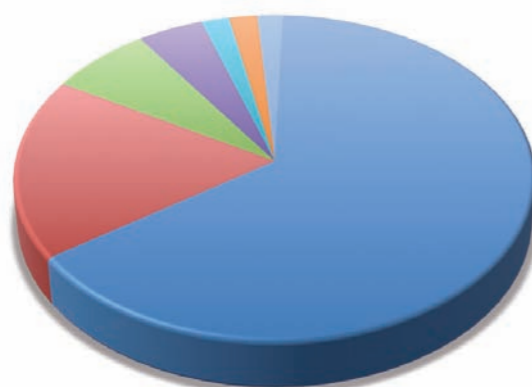


Pressekontakte



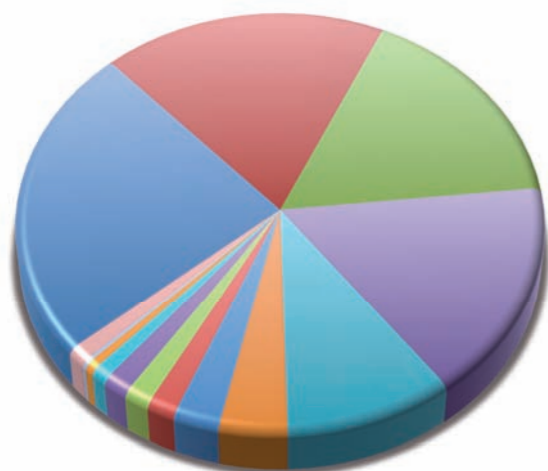
- Print, 42%
- Hörfunk, 37%
- Fernsehen, 21%

Beratung nach Themen



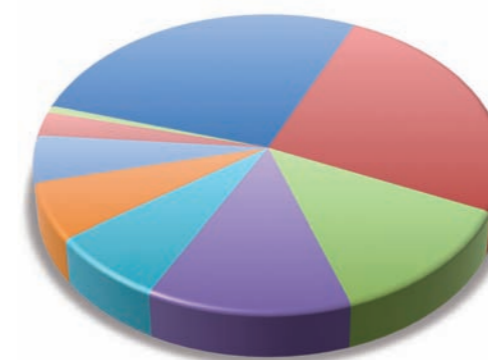
- Markt und Recht, 67%
- Finanzen und Schulden, 19%
- Energierecht, Energiesparen, 7%
- Telekommunikation, Medien, 5%
- Gesundheit und Pflege, 2%
- Reise, Freizeit und Mobilität, 2%
- Ernährung, 2%

Markt und Recht



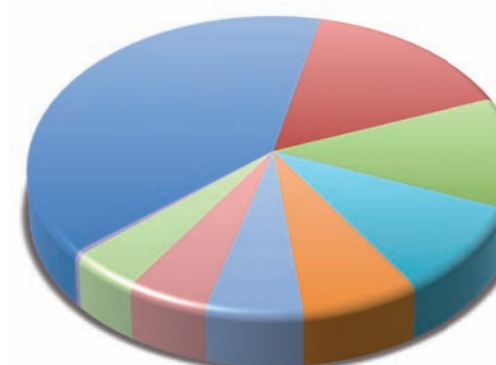
- Abofallen Internet, 24%
- UWG, Kaffeefahrten, Gewinnspiele, 19%
- unerwünschte Telefonanrufe, 16%
- Kaufverträge, 16%
- Dauerschuldverhältnisse, Lottospielgemeinschaften, 10%
- Werkverträge, 4%
- Fernabsatz, 3%
- Haustürgeschäfte, 2%
- Dauerschuldverhältnisse, Abos, 2%
- Dienstverträge, 1%
- Datenschutz, 1%
- Wettbewerb, Preisanfragen, 1%
- Internetauktionen, 0%
- Rest, 1%

Ernährung



- Lebensmittel A-Z, 27%
- Lebensmittelrecht, 27%
- Schadstoffe in Lebensmitteln, 13%
- Ernährung bestimmter Zielgruppen, 13%
- Lebensmittelhygiene, 7%
- Ernährungsphysiologie, Allergien, 6%
- nachhaltige, regionale u. klimagesunde Ernährung, 5%
- Bedarfsgegenstände, 3%
- Lebensmittelskandale, 1%

Telekommunikation



- Festnetz Vertragsstörung, 35%
- Mobilfunk, 14%
- Internet, Vertragsschluss, -änderung, -beendigung, 11%
- Preselection, 10%
- Rundfunk, Kundenrechte, 10%
- Festnetz, Rechnungsfragen, 7%
- Premiumdienste, 6%
- Internet, Rechnungsfragen, 5%
- Internet, Urheberrecht, 4%
- Datenschutz, Jugendschutz, 0%

Ist - Einnahmen		Kernhaushalt	Ernährungsprojekt	vzbv Ernährungsprojekte	sozialer Verbraucherschutz	wirtschaftlicher Verbraucherschutz	Schuldnerberatung	Insolvenzberatung	Klimaschutz Projekt	Klima Einzelprojekte	Netzwerk Mobilität	Summe
1.1	Ministerium f. Gesundheit und Verbraucherschutz	225.795,00 €			91.305,00 €							
1.2	Ministerium f. Gesundheit und Verbraucherschutz VBSch f. Senioren	5.000,00 €										
1.3	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Ernährung)		104.700,00 €									
	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (saarlaendlich)		305,00 €									
1.4	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Gemeinkosten)	7.074,43 €										
1.5	Ministerium für Arbeit, Familie, Prävention, Soziales und Sport							28.660,50 €				
1.6	Totomittel	10.000,00 €										
	Summe Landesmittel											472.839,93 €
1.7	Bundesministerium für Verbraucherschutz		95.658,40 €			91.305,00 €						
1.8	(Gemeinkosten f. Ernährungsprojekt)	7.301,55 €										
1.9	(Gemeinkosten f. wirtschaftl. Verbraucherschutz)	9.102,20 €										
1.10	vzbv Gemeinkosten Energieberatung, Fallmanagement vor Ort u. Personalkostenbeitrag	40.322,82 €										
1.11	Einzelprojekte im Ernährungsbereich (über vzbv)			5.638,88 €								
1.12	Bundesministerium für Umwelt (BMU) über Weiterleitungsvertrag Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.								261.060,01 €	17.568,67 €		
	Summe Bundesmittel											527.957,53 €
1.13	EU - Mittel (Projekt NEPIM)											
	Summe EU-Mittel											- €
1.14	Kommunen und Landkreise	21.876,51 €	460,17 €									
1.15	Stadt Saarbrücken (Schuldnerberatung)										31.634,83 €	
1.16	Regionalverband Saarbrücken (Schuldnerberatung)										53.981,53 €	
	Summe kommunale Mittel											107.953,04 €
1.17	Arbeitskammer des Saarlandes	50.000,00 €										
	sonstige öffentliche Mittel											50.000,00 €
1.18	Eigeneinnahmen : Beratungen, Vorträge	59.175,21 €	220,00 €		13.321,39 €	30,00 €	1.550,00 €			1.034,05 €		
1.19	Spenden	869,78 €	28,41 €									
1.20	Verwaltungseinnahmen: Broschüren	3.158,76 €	39,40 €		1.000,00 €	33,00 €						
1.21	Kopien	846,53 €	22,69 €									
1.22	Mitgliedsbeiträge	2.863,53 €	306,71 €									
1.23	sonstige Einnahmen	20.381,78 €	5.165,76 €					75,00 €			460,00 €	
	Summe Eigeneinnahmen											110.582,00 €
	Summe der Ist-Einnahmen	463.768,10 €	206.906,54 €	5.638,88 €	105.626,39 €	91.368,00 €	87.241,36 €	28.660,50 €	261.060,01 €	19.062,72 €	- €	1.269.332,50 €
2. Ist-Ausgaben												
2.1	Personalkosten	341.409,36 €	167.647,41 €	2.885,82 €	94.662,81 €	69.977,90 €	75.411,42 €	39.661,52 €	193.814,45 €	354,48 €		985.825,17 €
2.2	Sachkosten											
2.2.1	Geschäftsbedarf / Bücher u. Zeitschriften	6.891,44 €	2.760,47 €			191,11 €	3.476,69 €	2.000,00 €	19.381,45 €	501,09 €		
2.2.2	Post- u. Fernmeldegebühren	7.615,62 €	835,43 €	165,00 €		1.300,00 €	3.430,73 €			257,60 €	17,50 €	
2.2.3	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	19.240,78 €	958,30 €			904,10 €	3.875,68 €		599,76 €		428,40 €	
	Neue Telefonanlage (Finanzierung über Totomittel)	13.503,93 €										
2.2.4	Bewirtschaftung der Diensträume	11.933,85 €	2.122,72 €		3.534,35 €	4.350,00 €	2.895,25 €		- €			
2.2.5	Mieten und Pachten	14.975,13 €	17.177,25 €		4.536,34 €	5.500,00 €	3.950,70 €		12.644,94 €	1.064,15 €		
2.2.6	Rechtsberatung/Honorare	29.803,35 €			2.892,89 €	- €			5.328,96 €	2.175,00 €		
2.2.7	Reisekosten	5.069,43 €	3.775,65 €	258,45 €		94,00 €	1.509,90 €		3.948,30 €	3.066,83 €	33,10 €	
2.2.8	Veranstaltungen / Veröffentlichungen	7.542,02 €	10.887,04 €	244,47 €		9.031,82 €				7.473,47 €		
2.2.9	Nicht aufteilbare Verwaltungskosten	5.159,38 €					44,10 €				7,16 €	
2.2.10	Overheads								19.381,45 €			
2.2.11	Mitgliedsbeiträge	1.042,00 €	60,00 €				208,38 €					
	Summe der Sachkosten											292.059,71 €
	Summe der Ist-Ausgaben	464.186,29 €	206.224,27 €	3.553,74 €	105.626,39 €	91.351,73 €	94.802,85 €	41.661,52 €	255.099,31 €	14.892,62 €	486,16 €	1.277.884,88 €
	Überschuß 2010 +/- Fehlbetrag 2010 -	-418,19 €	682,27 €	2.085,14 €	- €	16,27 €	-7.561,49 €	-13.001,02 €	5.960,70 €	4.170,10 €	-486,16 €	-8552,38
	Bestand am 31.12.2009 +/- Fehlbetrag am 31.12.2009 -		2.853,26 €		- €	- €	15.795,17 €		-2.130,59 €	-4.170,10 €		
	Rückzahlung an Bundesministerium		-1.720,93 €									
	Nachzahlung vom Umweltministerium/ Ministerium für Arbeit, Familie, Prävention, Soziales und Sport		5.000,00 €	- €	- €	- €	- €	9.553,50 €	- €			
	Bestand am 31.12.2010 +/- Fehlbetrag am 31.12.2010 -	-418,19 €	6.814,60 €	2.085,14 €	- €	16,27 €	8.233,68 €	-3.447,52 €	3.830,11 €	- €	-486,16 €	16.627,93 €

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 2010 einen Jahresbudget von 109.078 € Förderung über das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. Die **Patientenberatung Saarbrücken** (01.01.2010 - 31.12.2010), 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 § 65 b SGB V in dem Modellverbund „Unabhängige Patientenberatung Deutschland - UPD“ eingebunden. Für 2010 wurde von den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen der hiesigen Patientenberatung Mittel in Höhe von 176.450,00 € zur Verfügung gestellt. Die zweite Modellförderphase endete am 1.12.2010. Die Patientenberatung Saarbrücken wird in der ab 01.01.2011 beginnenden Regelphase gefördert.

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 31.12.2010)

Interessenvertretung für Verbraucher in verschiedenen Gremien

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

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

Organisation

(Stand 31.12.2010)

Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Vorsitzender	Wolfgang Krause
Gleichberechtigte Stellvertreter	Astrid Schmeer, Michael Franz
Beisitzerinnen und Beisitzer	Isolde Ries, Sabrina Sieb, Sebastian Pini, Heribert Schmitt,
Geschäftsführer	Jürgen Zimmer

Vertreter als beratende Mitglieder aus:

- Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft
 - Ministerium für Familie, Prävention, Soziales und Sport
 - Ministerium für Gesundheit und Verbraucherschutz
 - Ministerium für Umwelt, Energie und Verkehr
- Mitgliederversammlung war am 07. Oktober 2010

Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter	vollzeit	teilzeit	gB	Honorarbasis
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1		
Beratungsstelle Saarbrücken	5	10	2	
Dillingen		2	2	
Merzig		3	2	
Neunkirchen			1	
Schuldnerberatung	2			
Insolvenzberatung		1		
Arge-Beschäftigungsförderung: Mobilitätsberatung Saarbrücken	1			
Honoraranwälte				4
Energieberatung (im Rahmen des vom BMWA gesondert finanzierten Energieberatungsprojekts)				11 Architekten und Ingenieure
Unabhängige Patientenberatung Deutschland/UPD, Kooperiert mit VdK		3	1	
	10	20	8	15

Verbraucherzentralen im Saarland:

66111 SAARBRÜCKEN

„Haus der Beratung“
TRIERER STR. 22
Tel: 0681/ 5 00 89 - 0
Fax: 0681/ 5 00 89-22
E-Mail: vz-saar@vz-saar.de
Internet: www.vz-saar.de

Telefon-Beratung:
montags bis freitags 8.30 – 12.00 h

Öffnungs- u. Besuchszeiten
montags bis donnerstags 8.00 – 16.00 h
Terminvereinbarungen auch nach 16.00 Uhr
freitags 8.00 – 15.00 h

Schuldner- und Insolvenzberatung: 0681/ 54019

66763 DILLINGEN

MERZIGER STR. 46
Tel: 068 31/ 97 65 65
Fax: 068 31/ 97 65 67
E-Mail: vzdillingen@vz-saar.de

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

66663 MERZIG

BAHNHOFSTR. 1
Tel: 068 61/ 54 44
Fax: 068 61/ 54 66
E-Mail: vzmerzig@vz-saar.de

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

Broschürenbestellung unter: 0180 500 14 33 (0,12 €/Min.)

Energiestützpunkte im Saarland

66440 Blieskastel
Volkshochschule
Am Schloss 11 (ehem. Internat)
Telefon: 06841 104 31 610
oder 06842 946 391

66763 Dillingen
Merziger Straße 46
Telefon: 06831 · 976565

66571 Eppelborn
Rathausstraße 27, Rathaus
Telefon: 06881 · 969258

66424 Homburg
Am Forum 1
Landratsamt Zi 437a
Telefon: 06841 · 104 84 34

66459 Kirkel-Limbach
Rathaus
Hauptstraße 10
Telefon: 06841 · 8098-22

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
Rathaus, Zi 203
Am Markt 12
Telefon: 06894 · 130

66606 St. Wendel
Gymnasialstraße 21
Telefon: 06851 · 8009 · 1322

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