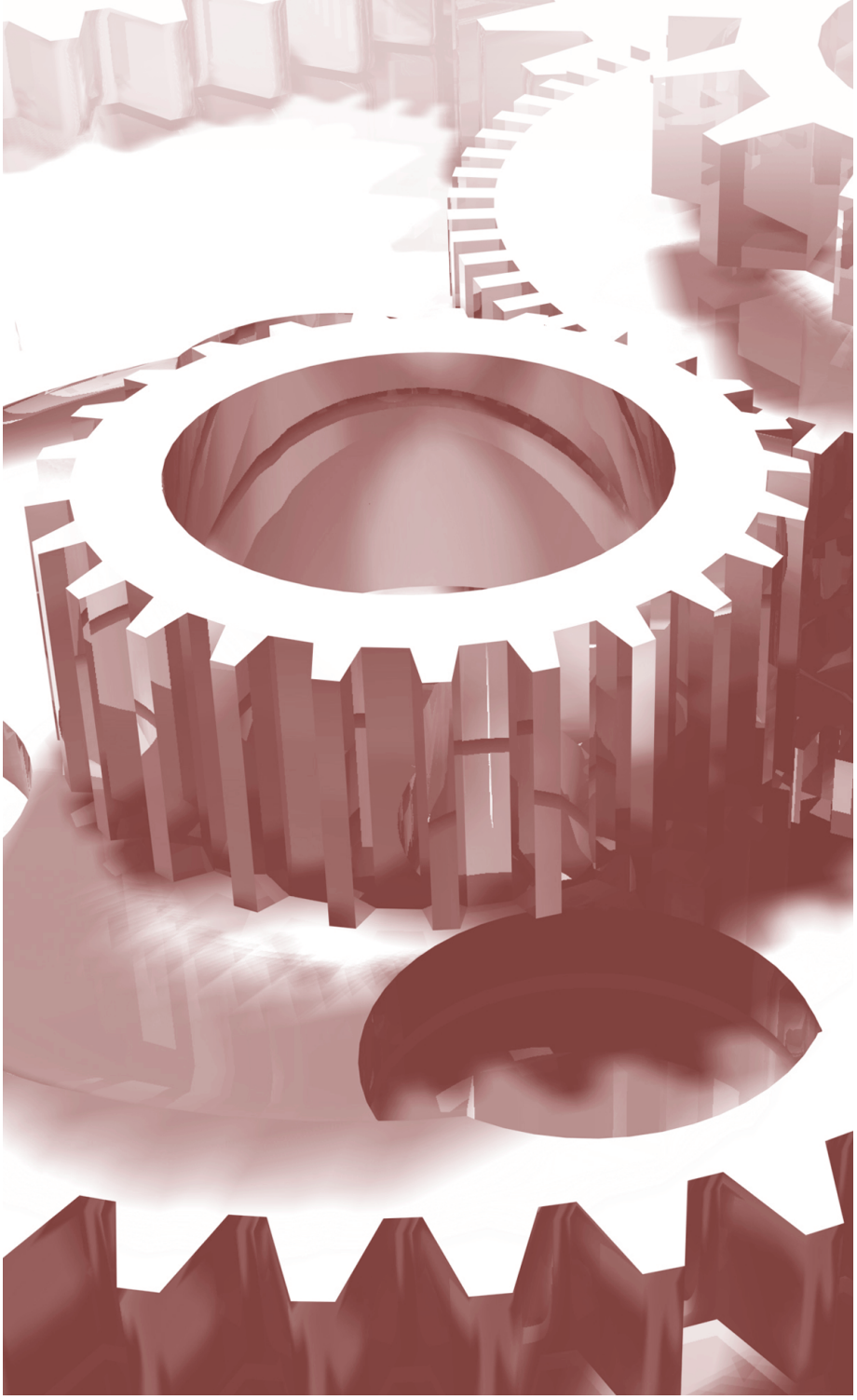


verbraucherzentrale Saarland

FÜR SIE IN BEWEGUNG

JAHRESBERICHT 2005

Inhalt

1 Vorwort 2

2 Ernährung 5

3 Geld und Versicherung 9

4 Recht und Reklamation 11

5 Telekommunikation und Medien 14

6 Schuldner- und Insolvenzberatung 17

7 Energie und Umwelt 20

8 Beratungsstelle Neunkirchen 22

9 Beratungsstelle Merzig 23

10 Beratungsstelle Dillingen 25

11 Kooperationen 27

12 Patientenberatung im Saarland 29

13 Kundenservice und Öffentlichkeitsarbeit 31

14 Zahlen, Namen und Fakten 35
Verbraucherkontakte in Zahlen 2005 35
Organisation 36
Kernhaushalt für das Jahr 2005 37
Projekthaushalt für das Jahr 2005 38
Mitgliedsverbände 43

15 Landesgeschäftsstelle und Beratungsstelle Saarbrücken 44

Vorwort

Jürgen Zimper
Geschäftsführer

Wolfgang Krause
Vorstandsvorsitzender

Inzwischen hat sich das *Haus der Beratung* in Saarbrücken mit Arbeitskammer und Verbraucherzentrale als eine feste Adresse in der Bevölkerung und bei den Medienpartnern etabliert. Auch die Beratungsstellen in Dillingen, Merzig und Neunkirchen sind mit ihrem jeweils umfassenden Beratungsangebot ein stets präsenter Dienstleister in ihrer Region.

2005 suchten knapp 69.000 saarländische Verbraucher Rat bei ihrer Verbraucherzentrale. Die Vielfalt der Beratungsinhalte blieb gegenüber dem Vorjahr unverändert hoch; gleichwohl haben sich einzelne Schwerpunkte herausgebildet.

Vor dem Hintergrund laufend ansteigender Energiepreise haben Kunden der Energieversorgungsunternehmen diese Entwicklung als Ergebnis einer Schieflage der monopolistisch und oligopolistisch geprägten **Energiemärkte** kritisch bewertet. Die saarländische Verbraucherzentrale hat für die bei ihr reklamierenden Energiekunden ein Musterschreiben entwikkelt als Protest gegen die laufenden Verteuerungen; diese sollten nur unter Vorbehalt akzeptiert werden. Ergänzend dazu wurde über die Alternativen einer Klage informiert. In anderen Bundesländern waren bereits Klageverfahren anhängig; zudem hat inzwischen die Bundesnetzagentur zur Regulierung der Netzentgelte ihre Arbeit aufgenommen.

Gleichzeitig dazu hat die Verbraucherzentrale in mehreren Informationskampagnen das Energiesparen als ein wirksames Mittel gegen hohe Energiepreise in Verbindung mit dem Einsatz regenerativer Energien beworben.

Anders als auf dem Energiemarkt ist der Markt für **Telekommunikations- und Internetdienstleistungen** zwar durch Wettbewerb geprägt; gleichzeitig zeichnet ihn aber ein hohes Maß an Intransparenz aus, nicht zuletzt durch eine sehr komplexe und intransparente Tarifpolitik. Dies schafft einen hohen Informationsbedarf bei den Verbrauchern auf deren Suche nach kostengünstigen Telefonverbindungen. Insbesondere häuften sich in der Verbraucherzentrale Beschwerden über aggressive Verkaufsmethoden der Telekommunikationsanbieter. „Cold Calls“ und unerwünschte Vertragsabschlüsse sind Beispiele aus dem breiten Reklamationsbereich dieser Branche. Eng verwandt mit diesen Verkaufsstrategien sind die unzähligen Varianten von Gewinnspielen und vermeintlichen Gewinnauslobungen, mit denen die Verbraucher überhäuft wurden und über die die Verbraucherzentrale in den Medien laufend gewarnt hatte.

Auch in einem weiteren Bereich, der früher ausschließlich staatlich „geregelt“ war, ist seit einigen Jahren verstärkt Eigeninitiative gefragt: Nämlich im Bereich der **privaten Altersvorsorge**, der sich inzwischen zu einem festen Bestandteil in der Beratungsarbeit der Verbraucherzentrale entwickelt hat. Arbeitskammer und Verbraucherzentrale veranstalteten gemeinsam Informationskampagnen über die notwenige Bildung einer privaten Altersvorsorge und ihrer staatlichen Fördermaßnahmen.

Auch in der **Ernährung** legen Verbraucher zunehmend Wert auf Transparenz über Qualität und Herkunft der Lebensmittel. Gerade der Konsum aus regionaler Produktion schafft die Voraussetzung für eine höhere Transparenz und mindert dadurch die Gefahr von Beeinträchtigungen. Hierzu hatte die Verbraucherzentrale regelmäßig Informationsveranstaltungen angeboten; zudem gab sie für die einzelnen Altersstufen konkrete Empfehlungen für eine gesunde Ernährungsweise auf der Basis der Vollwertkost. Im gesamten Bereich des nachhaltigen Konsums sieht die Verbraucherzentrale noch ein großes Potential an künftiger Entwicklungsarbeit.

Diesem Grundgedanken hat sich auch **NEPIM**, ein europäisches Netzwerk regionaler Verbraucherorganisationen verschrieben und eine erste Veranstaltung dazu in Eupen in Ostbelgien, durchgeführt. Ziel dieses Projektes ist, einen wechselseitigen Wissenstransfer auf der Grundlage von ‚best practice‘-Lösungen zwischen den Regionen anzustoßen. NEPIM wird aus dem EU-Förderprogramm Interreg III C finanziert; ihm gehören regionale Verbraucherorganisationen aus Belgien, Italien, Frankreich, Österreich, Spanien, Tschechien und Deutschland an.

Nicht nur inhaltlich, sondern auch strukturell haben sich im Berichtsjahr entscheidende Weichenstellungen ergeben: So suchten im Zuge der Arbeitsmarktreform verstärkt Arbeitslosengeld-II-Empfänger die von der Landeshauptstadt und vom Stadtverband Saarbrücken getragene **Schuldnerberatung** der Verbraucherzentrale auf. Inzwischen bilden sie rund die Hälfte der dort ratsuchenden überschuldeten Klienten. Diese gesetzlichen Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt führten auch zu neuen Überlegungen bei den Fördergebern für eine künftige Vertragsform für die Schuldnerberatung, wobei erkennbar alle Parteien eine sichernde Lösung anstreben.

Bei der vom Sozialverband VdK Saarland e. V. und von der saarländischen Verbraucherzentrale getragenen **Patientenberatung** lief Mitte des Jahres die erste Förderphase nach § 65 b SGB V aus. In der Überzeugung der Notwendigkeit und der guten Qualität dieser Beratungseinrichtung hat das Saarland die Weiterförderung bis zu einer möglichen zweiten Modellphase die Zwischenfinanzierung übernommen. Inzwischen ist die Patientenberatung in den neuen Verbund der unabhängigen Patientenberatung, aus Verbraucherzentralen, Vdk und unabhängiger Patientenberatungsstellen für die zweite Förderphase eingebunden. Der saarländischen Patientenberatung wurde von der wissenschaftlichen Begleitung der Universität Hannover ein her-

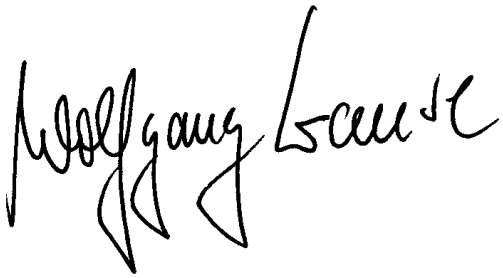
vorragendes Urteil über deren Arbeitsqualität testiert. Die hier genannten Themen stehen beispielhaft für die Vielfalt der Arbeitsinhalte. Die saarländische Verbraucherzentrale stellt sich gerne den Anforderungen, die sich aus der Dynamik der Märkte ergeben zur Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger im Saarland und teilweise aus den angrenzenden Regionen.

Dass ihr dies gelingt, verdankt sie dem großen Engagement ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und auch ihren vielen Kooperationspartnern im Saarland, in den weiteren Bundesländern auf der Bundesebene und auch im europäischen Ausland. Weiterer Dank gilt auch der saarländischen Landesregierung, den Vertretern der Landesparteien und der Abgeordneten des Bundestages, sowie den Bundesministerien für Verbraucherschutz und für Wirtschaft für das sichernde Begleiten. Dank auch den Kommunen und Landkreisen in denen die Verbraucherzentrale Beratungsstellen unterhält und stets Unterstützung erfährt.

Vertrauen und Wertschätzung, die ihr die Ratsuchenden entgegenbringen ist für die Verbraucherzentrale des Saarlandes auch für die Zukunft Verpflichtung und Motivation zugleich, unverändert engagiert Arbeit und Service bürgernah anzubieten.

Saarbrücken im April 2006

Jürgen Zimper
Geschäftsführer



Wolfgang Krause
Vorstandsvorsitzender

Ernährung

Ernährungsberatung

Falsche Ernährung kann krank machen. Die Verbraucherzentrale berät, informiert und schult umfassend zum Thema „Gesund essen“. Außerdem macht sie sich stark für mehr Transparenz auf dem Lebensmittelmarkt und dem Verbraucherschutz.

Im Vordergrund der Beratungen in Ernährungsfragen standen zielgruppenspezifische Aktionen, Vorträge und Schulungen zum gesundheitsbewussten und umweltverträglichen Ernährungsverhalten. Das Thema „Qualitativer und nachhaltiger Konsum“ wurde insbesondere über die intensive Arbeit mit dem Verein „Vis à Vis“ auf vielfältige Weise an Erwachsene und zukünftige Verbraucher vermittelt. „Gammelfleisch“ und „Vogelgrippe“ waren die Schlagwörter, die 2005 bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern Unsicherheiten und Ängste hervorriefen. Die Verbraucherzentrale reagierte schnell und umfassend mit intensiver und direkter Aufklärungsarbeit u. a. durch die Einrichtung einer Telefon-Hotline.

Regionale Lebensmittel

Die gesunde Ernährung beginnt bereits bei der Produktion der Lebensmittel. Daher engagiert sich die Verbraucherzentrale Saarland bereits von Anfang an im Verein „Vis à Vis“, einem Pilotprojekt zur Regionalentwicklung. Dort hatte sie in der ersten Förderphase den Vorsitz übernommen. Mit der Rückbesinnung auf einheimische Angebote und Ressourcen wird der nachhaltige Konsum gefördert und den

Barbara Schroeter stellt die regionale Vermarktung vor

Verbraucherinnen und Verbrauchern hochwertige Produkte in Bezug auf Geschmack und Nährstoffgehalt, auf Individualität und Regionalität geboten. Mit einer breit angelegten Marketingkampagne wurden die Angebote „aus der Region, in der Region und für die Region“ ins Bewusstsein der saarländischen Bevölkerung gebracht. Hochwertige saarländische Lebensmittel wie die saarländische Bio-Milch, Öle, Wild-Fleisch aus Gehegen und viele andere wurden am Markt entsprechend positioniert. Auch das Handwerk, der Umweltschutz und der Tourismus im Saarland wurden gefördert. Damit wurden nicht nur bestehende Arbeitsplätze erhalten, sondern auch neue geschaffen.

Das saarländische Weiderind

Aktuelle und vergangene Fleischskandale einschließlich der BSE-Krise haben das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in eine sichere und saubere Fleischverarbeitung empfindlich gestört. Im Rahmen des Projektes „Das saarländische Weiderind“ wurde eine Broschüre zum Einkauf von Rindfleisch direkt

beim Erzeuger erstellt. Eine Dokumentation über die saarländischen Strukturen der Erzeuger, Verarbeiter und Anbieter von Rindfleisch und über die Probleme bei der Etablierung eines Rindfleischangebotes aus der Weidehaltung ist in der Verbraucherzentrale ausgearbeitet worden und dort erhältlich.

Angst vor der Geflügelpest
Mit dem Vordringen der Geflügelpest in Richtung Europa und der Pflicht zur Einstallung für Geflügel in Deutschland fühlten sich auch die saarländischen Verbraucherinnen und Verbraucher bedroht. Die Verbraucherzentrale Saarland bot in dieser unsicheren Phase eine Telefon-Hotline an. Hier konnten die drängenden Fragen über die Krankheit geklärt werden. Welche Medikamente sind geeignet? Inwiefern besteht eine Gefährdung durch heimische Vögel? Was habe ich bei der Winterfütterung zu beachten? Hobby-Halter von Geflügel fragten nach Möglichkeiten und Pflichten der Einstallung.

Verbraucherzentrale berät Anrufer zur Vogelgrippe

Saarbrücken. Viele Verbraucher sind wegen einer eventuell drohenden Geflügelpest besorgt. Immer wieder treten Fragen auf zur Ansteckungsgefahr und Vorbeugung. Deshalb bietet die Verbraucherzentrale die Möglichkeit an, sich am Montag, 24. Oktober und Dienstag, 25. Oktober zwischen 9 und 12 Uhr unter der Telefon (06 81) 5 00 89 25 beraten zu lassen. *red*

Nahrungsergänzungsmittel (NEM) - Gesünder leben durch Pillen und Pulver ?
Das Angebot an Nahrungsergänzungsmitteln in Drogerie- und Supermärkten ist groß und unübersichtlich. Der Markt wächst schnell, die Marketingstrategien und Werbemaßnahmen versprechen große, positive Wirkungen auf die Gesundheit und auch das Wohlbefinden der Menschen. Die Pillen und Pulver sollen „bei höheren Belastungen helfen“, „Abwehrkräfte stärken“ oder lediglich die tägliche Nahrung sinnvoll ergänzen. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher nehmen die Produkte ein, ohne sich im Klaren zu sein, ob sie wirklich gebraucht werden und - wenn überhaupt - in welchen Mengen. Die Aufklärung über Werbung für diese Produkte und die Wirklichkeit dieses fast unüberschaubaren Marktes war folglich ein Schwerpunkt der Arbeit der Verbraucherzentrale im Jahr 2005.

Die Verbraucherinnen und Verbraucher wurden nicht nur einzeln beraten, sondern auch in Vorträgen und über Schulungen von Multiplikatoren erreicht. Es gab Antworten auf Fragen wie: Braucht man Nahrungsergänzungsmittel oder reicht eine vollwertige Ernährung mit viel Gemüse und Obst aus? Welche möglichen Nebenwirkungen haben Nahrungsergänzungsmittel? Kann ich mehrere Präparate parallel

einnehmen? Was passiert, wenn ich eine Überdosis einnehme? Nahrungsergänzungsmittel können auch das Gegenteil der Verbraucher-Erwartungen bewirken. Dies belegt nicht nur die bekannte Studie über die Folgen zu hoher Betacarotin-Einnahmen für Raucher. Bei einigen Vitaminen, Mineralstoffen und auch Sekundären Pflanzenstoffen ist die Spanne zwischen Nutzen und Risiko gering. Wichtig ist, dass sich diese Erkenntnisse auch im Bewusstsein der Verbraucherinnen und Verbraucher verankern.

Die richtige Ernährung für jedes Alter

Mit jedem Lebensalter ändert sich die optimale Ernährung. Die Verbraucherzentrale hat 2005 eine Reihe von Aktionen angeboten, die gezielt auf die unterschiedlichen Lebensphasen zugeschnitten waren.

Bereits in der Kindheit werden die Grundlagen für lebenslange Essgewohnheiten und Verhaltensmuster festgelegt. Es ist deshalb für die Eltern wichtig, ihren Kindern eine vielfältige, regelmäßige und gesunde Ernährung anzubieten und sie zu sportlichen Aktivitäten anzuregen. In steigendem Maße werden bereits bei Kindern und Jugendlichen als Folge des ungesunden Essverhaltens Übergewicht, Diabetes mellitus, Bluthochdruck, Fettstoffwechselstörungen und Gelenkbeschwerden diagnostiziert. 2005 wurden spezielle Veranstaltungen für Kindergarten- und Schulkinder sowie Senioren durchgeführt.

Im folgenden werden Schwerpunkte dieser Aktivitäten beschrieben:

„Fit Kid“ – Gesünder essen mit Spaß und Fantasie
In speziellen Schulungen für Erzieherinnen wurden nicht nur die Grundlagen der Kinderernährung, der Ernährungserziehung und Entwicklung von Essverhalten vermittelt. Ebenso wurden die Möglichkeiten der Sinnes-Schulungen als Chance für eine erlebnisorientierte Ernährungserziehung dargestellt. Auch Eltern wurden geschult, um ihnen Wissen und Praxis für den Alltag zu vermitteln, damit sie Zuhause ihre Kinder zu einem vernünftigen Ernährungsverhalten anleiten können.

Vollwertkurse
Mütter hatten die Gelegenheit, Kurse zum Thema Vollwertkost für Kinder zu besuchen und ihre Kinder zum gemeinsamen Essen vom Kindergarten abzuholen. Dabei konnte gleich getestet werden, wie gut die neu erlernten Rezepte bei den Kindern ankommen.

„Power Kauer“ auf Gemüsejagd
Ein Jahreszeitenspiel rund um Obst und Gemüse, das sich an Kinder ab 8 Jahren richtet. Die Kinder lernen spielerisch, welche Obst- und Gemüsesorten in Deutschland wachsen und welche über lange Transportwege zu uns auf den Tisch kommen. Mit Hilfe des Saisonkalenders erkennen sie, dass regional erzeugte Obst- und Gemüsesorten nur zu bestimmten Jahreszeiten erhältlich sind. Als Einleitung dient eine Geschichte, die die Kinder in die Thematik einführt und das Ziel verdeutlicht. Das Spiel wurde mit über 500 Schülern durchgeführt.

Eva-Maria Loch zeigt Schülern wie gut gesunde Ernährung schmecken kann

Mach-Bar-Tour:
Trendgetränke – was ist dran, was ist drin?
Eine interaktive Ausstellung für Schulen

Energie, Fitness, Fun und das Gefühl, von Gleichaltrigen „voll“ akzeptiert zu werden – das sind die Kicks, die den jungen Leuten mit Trendgetränken von den Werbestrategen verkauft werden. Alcopops oder Energydrinks können bei unkontrolliertem Konsum zu erheblichen gesundheitlichen Schädigungen insbesondere bei Jugendlichen führen. Die in Werbespots und auf Plakaten versprochene Steigerung der Leistungs- und Konzentrationsfähigkeit ist dagegen wissenschaftlich nicht erwiesen. Da Warnungen mit erhobenem Zeigefinger in der Regel zu gegenteiligem Verhalten führen, erprobte man im Saarland erfolgreich innovative Wege der Aufklärung. Mit einer interaktiven Ausstellung wurden Schülerinnen und Schüler animiert, sich mit den Fun- und Fitnessgetränken aus verschiedenen Blickwinkeln aktiv zu beschäftigen. 949 Schülerinnen und Schüler aus 37 Klassen konnten erreicht werden.

Fit im Alter: Gesund essen, besser leben

Für ältere Menschen setzte die Verbraucherzentrale die Kampagne des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft „Fit im Alter – Gesund essen, besser leben“ fort. Die Nachfrage war sehr groß.

Mit zunehmendem Alter treten physiologische Veränderungen des Körpers ein. Eine gesunde, abwechslungsreiche und den Bedürfnissen angepasste Ernährung ist eine wesentliche Voraussetzung für Fitness im Alter. Wenn die Anpassung der Ernährung im Alter frühzeitig erfolgt, können unerwünschte Veränderungen des Gesundheitszustandes deutlich hinausgezögert – sogar vermieden werden. Gerade im Alter können eine gesunde Ernährung und ausreichende Bewegung dazu beitragen, lange gesund und fit zu bleiben. Im ersten Teil der Veranstaltungen ging es um gesunde Ernährung allgemein, die richtige Auswahl der Lebensmittel, den Sinn von Nahrungsergänzungsmitteln und um die Erstellung eines persönlichen Ernährungsprofils. Der zweite Teil war praxisorientiert: Testen von Lebensmitteln und virtuelles Einkaufstraining.

Rosemarie Günther-Arand zeigt wie man mit gesunder Ernährung im Alter fit bleibt

Geld und Versicherungen

Altersvorsorge

Auch im Jahr 2005 stand die Altersvorsorgeberatung im Vordergrund der Finanzberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes. Die durch das Alterseinkünftegesetz bedingten steuerlichen Änderungen und die für 2006 bevorstehende Einführung der Uni-Sex-Tarife bei der Riester-Rente führten insbesondere im letzten Quartal zu einem großen Anstieg der Beratungsnachfrage.

Die Verbraucherinnen und Verbraucher fragten nach den wesentlichen Unterschieden bei der staatlich geförderten Altersvorsorge wie Riester- und Rürup-Rente, um diese Modelle mit Alternativen wie Private Rentenversicherung und Fondssparen vergleichen zu können. Darüber hinaus wurde über die einzelnen Möglichkeiten der betrieblichen Altersvorsorge mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen im Vergleich zur privaten Altersvorsorge beraten. Dabei wurden die einzelnen Wege zur Durchführung und das breite Spektrum der Angebote erörtert, sofern der Arbeitgeber nicht von seinem Wahlrecht Gebrauch gemacht hatte. Bei bereits vorhandener betrieblicher Altersvorsorge wurden die Vor- und Nachteile gegenüber den Modellen der privaten Altersvorsorge erläutert.

Wie viel Rente man im Alter wirklich bekommen wird, weiß niemand. Nur eines ist sicher: Die gesetzlichen Renten werden in der dritten Lebensphase nicht mehr ausreichen, sich den im Berufsleben gewohnten Lebensstandard zu erhalten. Auch ein schuldenfreies Eigenheim wird keine Garantie mehr für finanzielle Sicherheit sein. Wer die Versorgungslücke schließen will, muss deshalb bereits jetzt etwas für die Altersvorsorge tun. Da das Angebot von Altersvorsorge und Geldanlagenprodukten für Laien nur schwer zu überschauen ist, waren Entscheidungshilfen sehr stark gefragt.

Die Rahmenbedingungen für die Altersvorsorge wurden zu Beginn des Jahres 2005 grundlegend verändert. Für alle nach dem 1. Januar 2005 abgeschlossenen Kapitallebensversicherungen entfällt das bisherige Steuerprivileg. Erfolgt die Auszahlung jedoch nach Vollendung des 60. Lebensjahres und nach einer Vertragslaufzeit von mindestens 12 Jahren,

werden die Erträge nur zur Hälfte besteuert. Im Gegensatz dazu entwickelte sich die Private Rentenversicherung als Renner, denn hierfür hat der Gesetzgeber die Steuern deutlich gesenkt. Steuerlich begünstigt – weil pauschal versteuert – bleibt die Verrentung der Versicherungsleistung bei hohen Steuersätzen im Alter interessant.

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher waren beim Thema Rentenreform verunsichert und beklagten ein Defizit an Informationen. Die am häufigsten gestellten Fragen waren: Wie soll man auf die Rentenreform reagieren? Wie werde ich gefördert? Ist die Riester- bzw. Rürup-Rente überhaupt sinnvoll für mich? Welche Produkte sind überhaupt die Richtigen für mich? Hier konnte die Verbraucherzentrale durch Information und Beratung weiterhelfen.

Finanz-Dienstleistungen

Bei den Rechtsberatungen zu Finanzdienstleistungen ging es insbesondere um Baufinanzierungen und Umschuldungen, Zinsen, Gebühren und Vorfälligkeitsentschädigungen, um Kontokündigungen und Pfändungen. Die Zahl der Ratsuchenden mit einem Mahn- oder Vollstreckungsbescheid hatte erheblich zugenommen.

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Im Rahmen der Kampagne „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz" des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft hatte die saarländische Verbraucherzentrale in 2005 mehrere Projekte zu den Themen Grauer Kapitalmarkt, Telekommunikation und Nebenjobangebote durchgeführt.
Zielgruppen waren vor allem Geringverdiener – unter ihnen neben Arbeitslosen auch Arbeitnehmer, Sozialhilfeempfänger, junge Familien und Frauen. Fünf Teilzeitkräfte waren bei dieser Beratungsoffensive zusätzlich im Einsatz. Das Saarland hatte ergänzend dazu mit dem gleichen Betrag die Initiativen gegen finanzielle Notlagen und Übervorteilung unterstützt.

Vortrag zur Finanzierung des Eigenheims

SAARBRÜCKEN (red./tt). „Abenteuer Eigenheim" lautet das Motto eines kostenlosen Vortrages, den Verbraucherzentrale, Arbeitskammer und VHS am Mittwoch, 28. September, um 18 Uhr (bis ca. 20 Uhr), im Haus der Beratung (EG), Trierer Straße 22, anbieten.

Eine gute Planung des Neubaus, aber auch Änderungen und Renovierungen schließen eine optimale Finanzierung ein.

Referent Bernd Seitz, Baufinanzierungsberater der Verbraucherzentrale, stellt Anleitungen zur Ermittlung des Finanzierungsbedarfs unter Beachtung der persönlichen Belastbarkeit dar.

Verglichen werden verschiedene Finanzierungsformen wie Hypothekendarlehen, Lebensversicherungshypothek und Bausparen, ebenso werden verschiedene Kreditkonditionen aufgeschlüsselt.

Recht und Reklamation

Gewährleistung und Garantie

Viele Kunden kannten die neuen Regeln nicht, die beim Kaufen und Verkaufen Gültigkeit haben. Es gab doch einige Händler, die versuchten, diese Unsicherheit und Unwissenheit der Käufer auszunutzen. Die Verbraucherzentrale hatte zu den Themen Gewährleistung, Garantie und Reklamationen im Kaufrecht beraten. Dabei wurden insbesondere die Unterschiede von „Garantie“ und „Gewährleistung“ nachgefragt. Ebenso wurden Tipps für den Umgang mit den Anbietern erbeten.

Probleme beim Internet-Kauf
Vielfach wurde auch zu Problemen beim Kauf im Internet beraten, insbesondere wenn Verbraucherinnen und Verbraucher Vorauszahlungen leisteten und die Waren über lange Zeit ausblieben. Die Probleme beim Internet-Kauf wurden im Rahmen des Weltverbrauchertages am 15. März 2005 durch praktische Vorführungen und Beratungen im Haus der Beratung veranschaulicht.

Abzocke und Pfusch bei Handwerksarbeiten
Ein weiterer Schwerpunkt der Verbraucherschutzberatungen stellte das Werkvertragsrecht dar. Hier ging es in erster Linie um überzogene Kostenvoranschläge und Rechnungen, Pfusch bei der Ausführung und mangelnde Information des Kunden über Umfang und Fortgang der Arbeiten.

Probleme bei Finanzdienstleistungen
Unzulässige Gebühren der Banken, Probleme beim Verlust von EC-Karten und die Ablehnung des Girokontos auf Guthaben-Basis stellten einen weiteren Beratungsschwerpunkt dar.

Verbraucherzentrale warnt: Unbestellte Waren nicht bezahlen

Überraschungspakete auch im Saarland verschickt

Unbestellte Pakete sollen nicht bezahlt werden, rät die Saar-Verbraucherzentrale. Eine Firma verschickt in Sachsen-Anhalt „Dankeschön-Überraschungspakete“. Jetzt ist auch ein Saarländer betroffen.

Saarbrücken. Die saarländische Verbraucherzentrale warnt davor, Rechnungen, die in unbestellten Paketen beiliegen, zu bezahlen. Habe der Empfänger die Waren nicht bestellt, müsse er sie auch nicht bezahlen oder zurückschicken, heißt es bei den Verbraucherschützern.

Nachdem Mitte Mai diesen Jahres in Sachsen-Anhalt solche „Dankeschön-Überraschungspakete“ verschickt wurden, wie die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt berichte, ist ein ähnlicher Fall im Saarland gekannt geworden. Ein älterer Saarländer hat ein unbestelltes Paket erhalten und soll die Waren im Wert von etwa 200 Euro zum Sparpreis von 39,99 Euro der, ihm unbekannten, Firma bezahlen. Dies teilte seine Enkelin der Saar-Verbraucherzentrale mit.

Die Zusendung kam von der Firma Paul Silver GBR, die im Anschreiben gleich drei verschiedene Anschriften angibt: Norderstedt, Hamburg und Appenweier. Das Paket enthielt Myrte & Jod Tabletten und Kapseln, die angeblich das allgemeine Wohlbefinden fördern sollen. Außerdem befanden sich in der Zusendung Schlafpflaster, Batterien, ein Armband, ein Ring.

Die Waren sollen nach Aussagen des Versenders einen Wert von 200,00 Euro haben, aber man hätte nun die Möglichkeit diese Waren für einen einmaligen Sparpreis von 39,99 Euro zu erwerben. In dem Anschreiben werde zudem auf eine einwöchige Ferienreise an die türkische Ägäis im Wert von 189,- Euro verwiesen.

Nach Angaben der Saar-Verbraucherzentrale bräuchten die Betroffenen die Ware nicht bezahlen und auch nicht zurückschicken, wenn Folgendes gilt: Der Verbraucher hat keine Ware bestellt und es liegt auch kein erkennbarer Irrtum des Versenders durch eine fehlerhafte Adresse vor.

Außerdem empfehle es sich, zumindest das Anschreiben mit Rechnung bis Ende 2008 aufzubewahren und den Hinweis „unbestellte Ware“ zu notieren. Sollte die Firma trotzdem versuchen den Betrag anzumahnen, könne man sich zu einem späteren Zeitpunkt möglicherweise nicht mehr an diesen Vorgang erinnern. *red*

Unzulässige Rabatt-Aktionen
Viele Beschwerden gab es über Rabattaktionen in Einzelhandelsmärkten. Hier wurde moniert, dass beworbene Waren nicht oder nur unzureichend vorrätig waren und als Lockvogelangebote zur Gewinnung von Kunden eingesetzt wurden. In etlichen Fällen wurden von der Verbraucherzentrale des Saarlandes unlautere Werbeangebote dokumentiert und an den Verbraucherzentrale Bundesverband zur Abmahnung weitergeleitet. Das Gesetz schreibt vor, dass beworbene Produkte in der Regel zwei Tage lang vorrätig sein sollen.

Betrügerische Kleinanzeigen zu Nebenverdiensten
In Zeiten hoher Arbeitslosigkeit sind viele Verbraucherinnen und Verbraucher auf der Suche nach Nebenverdienstmöglichkeiten. Da sind Kleinanzeigen häufig Ausgangspunkt für neue Hoffnungen. Anfragen nach Seriosität solcher Angebote musste die Verbraucherzentrale meist negativ bescheiden. Besondere Vorsicht ist geboten, wenn die Interessenten bereits vorab 20 € oder mehr für genauere Informationen bezahlen sollen oder wenn eine teure Vorwahl-Nummer angegeben ist (0190/0900). Im Berichtsjahr gab es verstärkt Anfragen und Beschwerden über Angebote zu Nebenverdiensten, insbesondere für Werbeaufdrucke auf Kraftfahrzeugen, wobei tatsächlich nur ein kostenpflichtiger Vertrag über die Einstellung der PKW-Daten ins Internet geschlossen wurde.

Zweifelhafte Gewinn- und Kaffeefahrten
Ein weiterer Dauerbrenner in der Beratung waren Gewinn-Mitteilungen. In vielen Fällen wurden meist ältere Menschen durch ein vages Versprechen zu einer Kaffeefahrt oder zu einer Verkaufsveranstaltung gelockt. Dabei wurden Verträge geschlossen, bei denen die Veranstalter es unterließen, den gesetzlich vorgeschriebenen Hinweis auf das 14-tägige Widerrufsrecht anzugeben. So wurden in einem Fall Nahrungsergänzungsmittel für 400,– € pro Person verkauft, die gegen Leiden des Alters helfen sollten. Die Betroffenen fragten rechtzeitig bei der Verbraucherzentrale nach, haben die Annahme der Ware verweigert und den Vertrag schriftlich widerrufen.

Dubiose Test-Angebote
Etliche Anfragen bezogen sich auf Produkttest- bzw. Produktforschungsangebote. Die Anbieter suchten über Telefonkontakte Tester, die vorab für einen organisatorischen Aufwand bezahlen sollten. In einem Fall wurden einem Kunden von einer Schweizer Firma 19,90 € pro Monat berechnet, damit ihm monatlich ein Paket (mit nicht definiertem Inhalt !) zum „Testen“ geschickt wurde.

Tricks von Direkt-Reise-Veranstaltern
Zahlreiche Saarländerinnen und Saarländer meldeten sich bei der Verbraucherzentrale mit Beschwerden über Reiseveranstalter von scheinbar äußerst preisgünstigen Angeboten im Direktvertrieb. Diese sind nach deutschem Recht verpflichtet, Verbrauchern vor dem Einzug einer Anzahlung den „Sicherungsschein“ gem. § 651k BGB zu übergeben. Damit wird dokumentiert, welche Bank oder Versicherungsgesellschaft eintritt, wenn der Veranstalter zahlungsunfähig wird. Die Verbraucherzentrale rät davon ab, den Reisepreis zu bezahlen, wenn kein „Sicherungsschein“ vorliegt.

Zeitschriftenwerbung am Telefon
Bei der Verbraucherzentrale häuften sich die Beschwerden über unerbetene Anrufe. Eine freundliche Stimme verkündete heiter, man habe zwei Gutscheine gewonnen. Wenn man diese beiden Gutscheine im Wert von 200 € haben möchte, müsse man nur eine Zeitschrift bestellen. Bei der Einlösung der Gutscheine könne man unter 1.000 angebotenen Reisen wählen. Tatsächlich waren die Reisegutscheine nur zusammen 200 € wert und es waren nur zwei Reisen bis 500 € im Angebot, während die anderen in weitaus höheren Preisklassen angesiedelt waren. Der Mehrwert des Angebotes war also sehr zweifelhaft.

Betrüger im Internet
Die Verbraucherzentrale des Saarlandes warnte vor gefälschten E-Mails, die dazu aufforderten, die persönlichen Kennwörter preiszugeben. Es handelte sich hier um sogenanntes „Phishing“, illegales und systematisches Ausspähen von Kundenkennwörtern. Potenzielle Opfer wurden per E-Mails aufgerufen, einem Link auf eine täuschend echt aussehende Internetseite einer Bank zu folgen. Dort sollte der Betroffene seine Kundendaten, PIN und eine unverbrauchte TAN eingeben. Mit diesen Informationen können Betrüger jederzeit eine Überweisung veranlassen. Die Verbraucherzentrale rät eindringlich, eine solche E-Mail sofort und unwiderruflich zu löschen und das betroffene Geldinstitut zu informieren.

Warnung vor Straßen- oder Haustür-Käufen
Eindringlich warnte die Verbraucherzentrale auch vor Haustür- und Straßenkäufen, wenn der Verkäufer keine gültige Adresse nachweisen kann. In diesem Falle kann der Käufer sein Widerrufsrecht nicht durchsetzen.

Telekommunikation und Medien

Medienpolitik

Die Umstellung der Rundfunkübertragung von analog auf digital wird beim Fernsehen inzwischen verstärkt von der Politik, den Rundfunkanbietern und von den Geräteherstellern vorangetrieben. Auch auf europäischer Ebene werden Weichen gestellt. Die saarländische Verbraucherzentrale vertritt die Interessen der Fernsehzuschauer und Radiohörer im Saarland und auch in bundesweiten Gremien. So ist sie Mitglied in der von Bund und Ländern gemeinsam geleiteten Initiative „Digitaler Rundfunk", im Arbeitskreis Medienpolitik der Verbraucherzentralen als auch in den Aufsichts-Gremien für den öffentlichen und privaten Rundfunk.

So werden Online-Käufe kein Reinfall

Welt-Verbrauchertag 2005 dreht sich um das Internet – Tipps heute in Saarbrücken

VON SZ-REDAKTEUR LOTHAR WARSCHEID

Saarbrücken. Das Internet mit seinen Möglichkeiten, aber auch mit seinen Versuchungen und Fallstricken, hat am heutigen Dienstag einen besonderen Stellenwert. Das noch recht junge Medium steht im Mittelpunkt des heutigen Welt-Verbrauchertages. „Zum einen nutzen viele dieses Medium noch nicht genug. Auf der anderen Seite herrscht Rechtsunsicherheit im Umgang mit dem Internet", sagt Jürgen Zimper, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale (VZ) des Saarlandes. Sein Kollege Werner Kiefer nennt Beispiele: Wie muss man vorgehen, wenn man eine elektronische Bestellung widerrufen will oder die Ware innerhalb der gesetzlichen Frist zurückgeben möchte? Wer haftet, wenn die Bestellung nicht so ankommt, wie man es erwartet hat (Sachmängel-Haftung)?

Zu diesen und anderen Fragen bietet die Verbraucherzentrale des Saarlandes am heutigen Welt-Verbrauchertag zahlreiche Informationsveranstaltungen an. Jeweils um zehn Uhr, 11.30 und 13 Uhr wird Anke Marx Tipps und Tricks zum sicheren und technisch versierten Umgang mit dem Medium Internet vorstellen. Themen sind unter anderem die Sicherung von Daten und Fragen rund um den Zahlungsverkehr im Internet. Außerdem gibt sie Ratschläge, was man bei Online-Aktionen beachten muss. Die Informations-Veranstaltungen finden im Erdgeschoss des Hauses der Beratung (Saarbrücken, Trierer Straße 22) statt. Über die rechtlichen Probleme, die bei der Internet-Nutzung auftreten können, ist Werner Kiefer zuständig. Er wird heute von 14 bis 17 Uhr den Besuchern zur Verfügung stehen.

Wer vorbeischaut, kann sich auch generell über die Angebote der VZ informieren. Es reicht von Ernährungsfragen über die Bereiche „Geld und Versicherungen", „Recht und Reklamationen", „Telekommunikation und Medien", „Energie und Umwelt" bis hin zur Schuldnerberatung.

Eng ist auch die Kooperation mit der Arbeitskammer (AK) des Saarlandes. Die Verbraucherzentrale und die AK führen zahlreiche Veranstaltungen gemeinsam durch. Intensiv arbeiten beide Organisationen vor allem im Bereich Altersvorsorge zusammen.

Für Mitglieder der Arbeitskammer sind die Beratungen der VZ kostenlos – Ausnahme sind telefonische Auskünfte oder Abrufe via Fax. Wer kein AK-Mitglied ist, muss für die Beratung zahlen, in der Regel zwischen fünf und zehn Euro. Die Gebühren richten sich nach Aufwand und Schwierigkeits-Grad der Beratung. Eine aufwändige Recherche und Beratung über eine Baufinanzierung kann auch mal 100 Euro und mehr kosten. „Dafür erhalten unsere Kunden allerdings auch Informationen, mit denen sie wirklich etwas anfangen können", sagt VZ-Geschäftsführer Zimper. Unentgeltlich sind die Ernährungs-, die Energiespar- und die Schuldnerberatung.

Die Verbraucherzentrale beschäftigt auf Vollzeit-Basis sieben Mitarbeiter. Neben dem Haus der Beratung in Saarbrücken verfügt sie über eigene Außenstellen in Merzig und Dillingen sowie über ein Büro im Neunkircher Rathaus, das stundenweise geöffnet ist.

AUF DIE SCHNELLE

Heute ist Welt-Verbrauchertag. Im Mittelpunkt stehen in diesem Jahr Informationen rund um das Internet und den elektronischen Geschäftsverkehr. Ab zehn Uhr sind Experten der Verbraucherzentrale des Saarlandes im Haus der Beratung vor Ort, um Rede und Antwort zu diesen Themen zu stehen. *low*

HINTERGRUND

Der Schutz der Verbraucher steht heute weltweit auf der Agenda. Zum 23. Mal findet der Weltverbrauchertag statt, der vom Dachverband der Verbraucherorganisationen, Consumers International, abgehalten wird.

Die Idee hatte am 15. März 1962 der damalige US-Präsident John F. Kennedy geliefert. In seiner Rede vor dem Kongress formulierte er erstmals vier grundlegende Rechte der Verbraucher: das Recht auf Sicherheit und sichere Produktion, auf umfassende Information sowie auf freie Wahl und das Recht, gehört zu werden. Diese Leitlinien für den Konsumentenschutz, die auch heute noch Gültigkeit haben, wurden 1985 von den Vereinten Nationen erweitert um das Recht zur Befriedigung der Grundbedürfnisse, auf Entschädigung, auf Verbraucherbildung und auf eine intakte Umwelt. *dpa*

Product Placement: Unabhängigkeit und Vielfalt der Medien in Gefahr

Der Verbraucherzentrale Bundesverband und der Geschäftsführer der saarländischen Verbraucherzentrale als Vorsitzender der bundesweiten Expertengruppe „Medienpolitik" der Verbraucherzentralen, haben mehrfach gegen Pläne der EU zur Deregulierung der Medien Stellung bezogen. Danach sollen europaweit künftig Werbebeschränkungen erleichtert, Product-Placement mit Ausnahme von Nachrichten-, Kinder- und konfessionellen Sendungen ermöglicht werden.

Die Verbraucherorganisationen sehen hier die Gefahr, dass mit einer Legalisierung der Produkt-Platzierungen in Programmen der Druck auf die Produzenten von Programmen, auf Drehbuchautoren und Journalisten entscheidend zunehmen wird, ihre Werke verstärkt an den kommerziellen Interessen der Wirtschaft und den Finanzinteressen der Rundfunk-Veranstalter auszurichten. Damit stünde die Unabhängigkeit der Medien insgesamt zur Disposition.

Auch besteht die Gefahr der Verschlechterung der Programm-Qualität im öffentlich-rechtlichen, gebührenfinanzierten Rundfunk. Weiterhin ist insgesamt die Zunahme gleichförmiger Sendeformate und eine geringere Programmvielfalt zu befürchten.

Saarland-Initiative zu DAB (Digital Audio Broadcasting) unterstützenswert

Aus Sicht der Verbraucherzentrale erscheint die Digitalisierung der terrestrischen Hörfunk-Übertragung geradezu unumgänglich. Seit 1995 läuft die aktuelle Debatte über DAB, ohne dass eine klare Entscheidung der

Verantwortlichen getroffen worden wäre. Gleichzeitig sind bundesweit über 150 Millionen Euro davon allein 113 Millionen Euro an Gebührengeldern bereits für DAB und deren Entwicklung ausgegeben worden. Das Saarland ergriff 2005 die Initiative, die Programme im bereits bestehenden DAB neu zu strukturieren. Sieben neue Programme wurden exklusiv auf DAB geschaffen. Die saarländische Verbraucherzentrale sah hier einen wichtigen Anfang und hatte diese Initiative mit Informationen der Öffentlichkeit unterstützt.

Terrestrisches Digital-Fernsehen (DVB-T) im Vormarsch

Während sich in Berlin DVB-T bereits erfolgreich positioniert hatte, soll im Saarland die neue Technik voraussichtlich 2007 eingeführt werden. Die Erfahrungen hatten gezeigt, dass DVB-T eine günstige Alternative zum Kabel-TV sein kann. Die Verbraucherzentrale wird die saarländischen Bürgerinnen und Bürger umfassend über das digitale Fernsehen informieren und hat bereits erste Verbraucherfragen zu diesem Thema beantwortet.

Telekommunikation

Reklamationen bei Abrechnungen

Die Schwerpunkte der Beratungen lagen bei unerbetenen Werbeanrufen durch Telekommunikationsfirmen, Reklamationen zu ungewollten Premium-SMS-Abos, Rechnungen für erotische Telefondienstleistungen und Anrufen durch die T-Net-Box.

Anfang des Jahres gab es noch Dialer-Reklamationen, die dann im laufenden Jahr stark zurückgegangen sind, im wesentlichen wohl begründet auf den gesetzlichen Änderungen an die Anforderung eines Dialer ab Juni 2005. Im Herbst kamen die ersten Beschwerden zum Handy-Payment.

Abrechnungsfirmen und Handybetreiber hatten die Rechnungs-Beträge nach massiver Kritik jedoch nicht mehr eingefordert. Kritik entstand gegenüber den Seitenbetreibern, die mit Verschleierungsmethoden die Kunden in Abos „ködern“ wollten.

Ein weiterer Schwerpunkt waren unerbetene Werbeanrufe oder auch Haustürbesuche durch Telekommunikationsfirmen. Die Verbraucherinnen und Verbraucher beklagten jedoch nicht nur die unerbetenen Werbeanrufe, sondern auch, dass häufig ihr Tarif umgestellt worden war, obwohl sie nur der Zusendung von Informationsmaterial zugestimmt hatten.

Spam-Beschwerden

Seit Herbst 2005 beteiligte sich die Verbraucherzentrale Saarland am Spam-Projekt, das über den Verbraucherzentrale Bundesverband koordiniert wird. Die Verbraucherzentrale Saarland sammelte die Beschwerden, die sie an den Bundesverband weiterleitete. Voraussetzung für die Weiterleitung der Beschwerden ist eine eidesstattliche Versicherung des Verbrauchers, dass eine für ihn unerbetene Werbung vorliegt sowie die Sicherung des Headers.

Warnung: Telefonanbieter jubeln Verträge unter

Verträge ohne Vertragsabschluss und mit gefälschten Unterschriften – Beschwerden bei der Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentrale kritisiert das aggressive Werben von Telefonanbietern um neue Kunden. Telefonkunden würde auch ohne einen gültigen Vertragsabschluss eine Tarifumstellung untergejubelt.

Saarbrücken. Mit zweifelhaften Methoden bemühen sich Telefonanbieter offenbar um Kunden. Dabei scheint es auch zu Vertragsabschlüssen zu kommen, obwohl die Verbraucher einem Vertrag nicht zugestimmt haben, teilte Silke Schröder, Beraterin bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes, jetzt mit. Auch die Verbraucherschützer bleiben demnach von den Werbemethoden der Anbieter nicht verschont: So erhielt eine Mitarbeiterin der saarländischen Verbraucherzentrale einen Anruf von einer Frau, die sich als Mitarbeiterin der Telekom ausgab. Die Anruferin machte die Verbraucherschützerin darauf aufmerksam, dass sie mit dem teuersten Tarif der Telekom telefonieren würde und unterbreitete ihr ein Angebot.

In dem Telefongespräch wies die Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale nach eigenen Angaben auf ihre Arbeitsstelle hin. Sie erklärte, dass zur Zeit Beschwerden von Verbrauchern vorlägen, die lediglich der Zusendung von Informationsmaterial zugestimmt hätten und dennoch eine Auftragsbestätigung zur Tarifumstellung erhielten. Sie machte deutlich, keine Tarifumstellung zu wünschen. Lediglich der Zusendung von Informationsmaterial erteilte sie ihre Genehmigung.

Wenige Tage später erhielt die Familie die Auftragsbestätigung eines Tarifwechsels. Auf den schriftlichen Widerspruch wurde der Familie die Bestätigung einer Tarifumstellung zugestellt, die die Umstellung auf den vorherigen Tarif beinhaltete. Nur wenige Tage später meldete sich eine – niemals beantragte – so genannte T-Net-Box, eine Art Anrufbeantworter. Dieser meldete sich an diesem Tag mindestens 19 Mal.

In einem anderen Fall berichtete eine Frau der Verbraucherzentrale, ihr Vater sei von einem Vertreter der Firma Star-Com aufgesucht worden. Die Tochter hatte ihren Vater in vorhergehenden Gesprächen immer darauf hingewiesen, sich nicht auf Haustür- oder Telefongeschäfte einzulassen und so wies der Vater den Vertreter an der Hautür ab. Zu einem Vertragsabschluß kam es demnach nicht. Der 85-Jährige erhielt dennoch von Star-Com und einen Tag später auch von seinem Telefonbetreiber ein Schreiben, die Telefonate würden nun im Preselection-Verfahren (Vorauswahl-Verfahren) über den neuen Anbieter geleitet. Mit Hilfe der Tochter wurdeein Widerspruch an diesen Telefonanbieter gesandt und der Nachweis eines Vertrages angefordert. In der zugesandten angeblichen Vertragskopie stimmte nach Aussage der Tochter weder das Geburtsdatum, noch die Unterschrift des Vaters.

Der freie Telekommunikationsmarkt habe dem Verbraucher Vorteile wie günstigere Tarife gebracht. Allerdings träten auch „die Auswüchse dieser Freiheit zu Tage“. *red*

Insgesamt zeigte sich, dass die Telekommunikationsberatungen beim Einzelfall zunehmend komplizierter wurden. Bei schwieriger Lage des Sachverhalts waren die Reklamationen oft sehr komplex geworden.
www.verbraucher-gegen-spam.de

Schuldenfalle durch Klingeltöne und SMS-Chats
Wer kennt nicht die nervigen Klingeltöne? Die Verbraucherzentrale führte vielfältige und intensive Beratungen und Informationsveranstaltungen zu den Werbertricks und Kostenfallen durch, die durch Klingeltöne, Chats und unseriöse Gewinnspiele entstehen können. Es wurden auch entsprechende Empfehlungen gegeben insbesondere für Jugendliche, die in eine gefährliche Schuldenfalle geraten können.

Schuldner- und Insolvenzberatung

Wege aus der Schuldenfalle

Menschen, die zur Schuldnerberatung kommen, befinden sich in einer äußerst angespannten wirtschaftlichen wie auch psychischen Situation. Die Berater der Verbraucherzentrale können helfen. Die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes ist ein Kooperationsprojekt mit der Landeshauptstadt Saarbrücken, das zusätzlich gefördert wird durch den Stadtverband Saarbrücken und das saarländische Ministerium für Justiz, Gesundheit und Soziales.

Staatlich anerkannte Beratungsstelle
Die Schuldnerberatung ist staatlich anerkannt als sogenannte „geeignete Stelle" im Verbraucherinsolvenzverfahren, die das Scheitern des außergerichtlichen Einigungsversuchs bescheinigen kann. Diese Bescheinigung muss beim Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens vorgelegt werden. Die Schuldnerberatung der saarländische Verbraucherzentrale hatte im Berichtsjahr ca. 600 Menschen intensiv betreut. Das waren ca. 60 mehr als im Vorjahr. Insgesamt lag die Kontaktzahl bei ca. 3.200. Neben Alleinerziehenden oder Langzeitarbeitslosen waren darunter auch immer mehr Menschen aus der Mittelschicht oder ehemals Selbstständige.

Insolvenz kann jeden treffen
Menschen, die ihre Rechnungen nicht mehr begleichen können, finden sich mittlerweile in allen Bevölkerungsschichten. Betroffen waren ungelernte Arbeiter ebenso wie Beamte oder der selbstständige Handwerker. Die Gründe waren vielfältig. Konsum macht Spaß, die Kreditverträge sind schnell unterschrieben. Der finanzielle Absturz jedoch kann schneller kommen als man denkt. Auslöser waren meist Arbeitslosigkeit, Krankheit oder Trennung. Spielschulden oder leichtsinnige Aktienspekulation spielten entgegen vieler Vorurteile eine eher geringere Rolle. Das Alter der Klienten der Schuldnerberatung lag vor allem zwischen 30 und 50 Jahren, in der Lebensphase also, in der Familie, Haushalt und berufliche Laufbahn aufgebaut werden. 70 bis 80 Prozent des Schuldenvolumens entfielen auf Kredit-Verbindlichkeiten. Die meisten überschuldeten Haushalte verfügen über nur bescheidene Einkommen um die 1.100 €.

Schulden bei jungen Menschen überraschend hoch
Bei den nicht gezahlten Schulden der Jugendlichen handelte es sich oft um Ausgaben für Handys, Computer und Musik. Damit geraten sie immer früher in die Nähe einer Schuldenspirale, an deren Ende Pfändung oder Insolvenz stehen kann. „Der Keim zum Weg in die Überschuldung wird oft schon im Jugendalter gelegt", warnt der Schuldnerberater. Hier stehen die Eltern in der Verantwortung. Kinder sollten den verantwortungsbewussten Umgang mit Geld frühzeitig lernen.

Die Verbraucherzentrale appelliert auch an die Schulen, sich stärker um die wirtschaftliche und finanzielle Allgemeinbildung bei ihren Schülerinnen und Schülern zu bemühen.

Pleiten von Privatleuten häufen sich
Die hohe Arbeitslosigkeit treibt immer mehr Verbraucher in Insolvenz. Da kein Arbeitsplatz mehr sicher ist, läßt eine plötzliche Arbeitslosigkeit die Finanzplanung des Haushalts platzen. Das statistische Bundesamt wies für 2005 rund 70.000 private Insolvenzen aus – d.h. eine Steigerung um ca. 43 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Hinter dieser Zahl verbergen sich auch viele gescheiterte Ich-AGs. Durch die Einführung des Arbeitslosengelds (ALG) II werden die privaten Insolvenzen weiter ansteigen, so die Prognose der Geschäftsführerin der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung. Eine Mitschuld am Pleitenrekord treffe auch die Banken. Viele Kreditinstitute hätten zwar die Anforderungen an die Kreditwürdigkeit erhöht, doch das eigene Profitdenken sei oft größer als die Vermeidung von Überschuldung. Massive Kreditwerbung einerseits treffe auf Verbraucher, die andererseits über eine meist geringe finanzielle Allgemeinbildung verfügten.

GELD UND KONSUM

Seltene Schnäppchen-Kredite

Verbraucherschützer warnen: Immer mehr Haushalte in Deutschland sind überschuldet. Die Folgen sind alarmierend. Die meisten kommen aus eigener Kraft nur schwer wieder aus der Schuldenfalle heraus.

VON SZ-MITARBEITERIN ULRIKE WITTERN

Saarbrücken. „Ratenkredit zu Schnäppchenzinsen." „Sofortkredit – Erfüllen Sie sich Ihre Wünsche." „Webkredit zu Top-Konditionen." Mit diesen und ähnlichen Sprüchen werben derzeit viele Banken und Finanzdienstleister für sogenannte Konsumentenkredite. Zum Teil flattern die Angebote sogar ungefragt ins Haus und suggerieren: Geld ausgeben war noch nie so günstig.

„Viele Angebote klingen wie ein Schnäppchen, sind es aber nicht", warnt Stefanie Laag von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Der Grund: Nicht für jeden gibt es den angepriesenen Billig-Tarif. Häufig sei der niedrige Zinssatz an bestimmte Kredithöhen und Laufzeiten gekoppelt. So gibt es beim Clever-Credit von Kafferöster Tchibo den Niedrig-Zins von 4,9 Prozent erst ab 10 000 Euro und bei einer Laufzeit bis 36 Monaten. „Häufig erhöht sich auch der Zins bei bestimmten Einkommensklassen oder Berufsgruppen", erklärt Laag. Bei Tchibo bekommen Selbständige zum Beispiel erst gar keinen Kredit. Manche Kredite würden auch mit einer Restschuldversicherung verbunden, die dann einspringen soll, wenn der Schuldner nicht mehr zahlen kann. „Solche Versicherungsangebote kann man woanders meist günstiger bekommen", sagt Laag.

„Ob ein Kredit wirklich preiswert ist, kann man erst beurteilen, wenn ein individuelles Angebot vorliegt", erklärt Laag. Für Verbraucher sei der Markt durch die Viehlzahl der Angebote sehr intransparent geworden. Produkte könnten nur schwer miteinander verglichen werden.

Ulrich Ott, Sprecher der ING-Diba gibt ganz offen zu: „Unser Privatkredit ist für Kunden, die mit Geld umgehen können." Die Direktbank lehnt deshalb auch rund 50 Prozent der Kreditanträge ab.

Nach Ansicht von Verbraucherschützern bekommen trotzdem zu viele Kunden einen Kredit, der sie finanziell überfordert. „Zwar finden meistens Schufa-Prüfungen statt, doch bei vielen Anbietern sind die Anforderungen gering", sagt Stark. Mit kleinen Krediten für Auto, Urlaub und Computer beginnt für viele Kreditnehmer die Schuldenkarriere. „Wenn die Einnahmen zum Beispiel durch Arbeitslosigkeit wegbrechen, kann man den Kredit schnell nicht mehr zurückzahlen", sagt Stark. Er empiehlt: Nur wer monatlich einen festen Betrag übrig hat für Zinsen und Tilgung, sollte überhaupt einen Kredit aufnehmen. Nach Angaben des Bundesfamilienministeriums gelten derzeit acht Prozent der Haushalte in Deutschland als überschuldet. Tendenz steigend.

„Wir reagieren nur auf die Nachfrage bei unseren Kunden", sagt Manja Kalbitz , Vertriebsleiterin der SEB-Bank im Saarland. Viele Kunden seien heute eher bereit, ihren ausufernden Konsum auf Pump zu finanzieren. Die Banken verdienen daran kräftig mit – trotz günstiger Konditionen. „Die Zinsen sind zur Zeit allgemein sehr niedrig", sagt Manja Kalbitz. „Wenn man das Ausfallrisiko im Griff hat, lässt sich damit richtig Geld verdienen", verrät Ulrich Ott. Gewinnmargen von rund fünf bis sechs Prozentpunkten seien bei Privatkrediten drin. Bei Sparprodukten gebe es meist nicht mehr als ein Prozentpunkt.

◆ MEINUNG

Turbo-Kredit mit Billig-Zins

VON SZ-REDAKTEUR UDO RAU

Es ist ja so verlockend. Der Super-Turbo-Schnäppchen-Kredit mit Discount-Zinssatz, also fast geschenkt. Wer kann da noch widerstehen? Immer weniger. Und sie übernehmen sich tagtäglich, schauen oft gar nicht aufs Kleingedruckte. Hauptsache: Gebündeltes Bares schnell auf die Hand. Oder die vielen, bunten Plastikkarten gezückt und dann rein in den Konsum. Leider sind die niedrigen Zinsen nur die eine Seite der Medaille. Mancher vergisst offenbar, dass man Kredite auch zurückzahlen muss. Und dann beginnt oft die Spirale der Überforderung, die schlimmstenfalls in der persönlichen Insolvenz endet. Mit Krediten belasten sollte sich nur, wer monatlich Geld übrig hat. Ansonsten: Man bezahlt am besten bar. Da weiß man, was man (noch) hat!

Insolvenzrechtsreform
Bei ca. 80 Prozent aller Verbraucherinsolvenzen können keine Schulden beglichen werden, da der Schuldner völlig mittellos ist. Aus diesem Grund ist die Reform des Insolvenzrechts in Planung. Eine „Bund-Länder-Arbeitsgruppe" legte im Juni 2005 einen Zwischenbericht über „Neue Wege zu einer Restschuldbefreiung" vor. Die Schuldner sollen zukünftig ein vereinfachtes Entschuldungsverfahren durchlaufen, das keinen Treuhänder mehr vorsieht und insgesamt billiger und unbürokratischer ist.

Kein Konto für Jedermann: Gericht fordert zum Handeln auf
Nach einem letztinstanzlichen Urteil des Hanseatischen Oberlandesgerichtes vom Dezember 2005 dürfen Banken und Sparkassen Verbrauchern ein Girokonto verweigern. Die Verbraucherzentrale forderte den Gesetzgeber auf, ein Jedermann-Konto zu erzwingen. Armut und Girokonto vertragen sich schlecht miteinander, jedenfalls nach den Vorstellungen einiger Kreditinstitute. Viele Menschen müssen daher ohne dieses finanzielle Lebensmittel klarkommen.

Im Jahre 1995 hatte der Zentrale Kreditausschuss (ZKA), ein Koordinierungsorgan aller Banken und Sparkassen in Deutschland, eine Empfehlung beschlossen, dass grundsätzlich jedermann ein Girokonto zusteht – zumindest auf Guthabenbasis. Die Praxis der Geldinstitute blieb jedoch bis heute widersprüchlich. Das OLG sah in der ZKA-Empfehlung keine rechtsverbindliche Grundlage, vielmehr sei hier der Gesetzgeber gefragt, der ggf. für eine gesetzliche Regelung sorgen müsse. Damit liegt das Gericht auf einer Linie mit den

Schuldnerberatungsstellen und den Verbraucherzentralen, die seit Jahren Bürgerinnen und Bürgern bei Problemen mit der Einrichtung von Giro-Konten unterstützen.

Nach den Erfahrungen von Verbraucherschützern ist ein störungsfreier Zugang zu einem Girokonto keineswegs zufriedenstellend gewährleistet. Auf Ablehnung stießen bei den Geldhäusern vor allem überschuldete Haushalte, von denen es in Deutschland mittlerweile 3 Millionen gibt. Gerade bei Arbeitslosengeld-II-Empfängern ist das Fehlen einer Kontoverbindung ein absolutes Hemmnis bei der Vermittlung einer Arbeitsstelle. Nach Angaben von Verbraucherschützern sind Hunderttausende Bürgerinnen und Bürger vom bargeldlosen Zahlungsverkehr ausgeschlossen.

Schuldnerberatungsstellen und Verbraucherzentralen begrüßten die Initiative der Bundesregierung, gesetzliche Regelungen bei der Errichtung von Girokonto für Jedermann durchzusetzen.

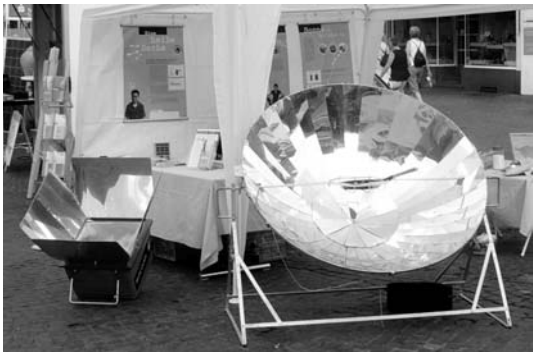
Energie und Umwelt

Energieberatung

Nach wie vor steigen die Preise für Öl, Gas und Strom – da ist guter Rat gefragt, wenn es darum geht, sinnvoll Energie zu sparen. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wurde im Rahmen eines Projektes vom Ministerium für Wirtschaft und Arbeit, jetzt Ministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert. Im Saarland waren zwei Ingenieure und drei Architekten von der Verbraucherzentrale beauftragt, diese Fachberatung durchzuführen. Die stationäre Beratung in 13 Beratungsstellen bzw. Stützpunkten wurde ergänzt durch das „Fallmanagement vor Ort", eine Energieberatung im Haus der Ratsuchenden. Am stärksten nachgefragt waren Erneuerung der Heizungen und nachträgliche Wärmedämmung gefolgt von Beratungen über staatliche Förderprogramme. Bei Fragen zum Schwerpunktthema Neue Technologien/ regenerative Energien wurde ein Zuwachs von 12% gegenüber dem Vorjahr verzeichnet. Das Verbraucherinteresse konzentrierte sich hier auf Fragen zur Nutzung von Solar-Energie und von Holzpellets-Heizungen.

„Fall-Management vor Ort"
Das ergänzende Beratungsangebot „Fall-Management vor Ort" wurde 50 Mal in Anspruch genommen. In der Mehrzahl der Fälle handelte es sich um Probleme mit Schimmel.

Bei etlichen Ortsbesichtigungen wurden Heizungsanlagen auf Unzulänglichkeiten überprüft. Dabei wurden Fehler bei der Einstellung der Zentralheizung festgestellt, die zu hohen Wärmeverlusten führten. Oft waren auch Heizungsrohre mangelhaft gedämmt oder Zeitsteuerungen falsch eingestellt. Bei neuen Heizungen wurde das Fehlen eines hydraulischen Abgleichs festgestellt, was zu einer Überhitzung einzelner Räume führte, während andere kalt blieben.



Kochen mit Sonnenenergie; ein Parabolspiegel macht's möglich, ‚Tag der regenerativen Energien' in Saarbrücken

Vorträge und Ausstellungen über Energiesparen
Vorträge und Ausstellungen zum Thema Energie sparen waren landesweit sehr gefragt. Es wurden 42 Vorträge und Gruppenveranstaltungen zum Thema Energiesparen durchgeführt mit insgesamt ca. 1.000 Teilnehmern. Im Winter stieß das Thema „Schimmel und Feuchtigkeit", im Sommer und in der Übergangszeit „Heizen mit Holz" bzw. „Pelletheizung" auf eine sehr große Nachfrage. Neben der Werbung für die Vortrags-Veranstaltungen wurden zahlreiche Pressemitteilungen zu Energiespar-Themen veröffentlicht, um das landesweite Beratungsangebot bekannt zu machen und auf die Beratungsstellen und Stützpunkte hinzuweisen. Bei Ausstellungen wurden landesweit Infostände öffentlichkeitswirksam genutzt und zahlreiche Beratungsgespräche

geführt; so u. a. beim Kinder- und Umwelttag in Saarlouis, beim Stadtteilfest in Saarbrücken (Mainzer Straße) und beim Umwelt- und Friedenstag in Blieskastel.

Muster-Brief gegen erhöhte Gas-Preise
Die explodierenden Energiepreise werden von den meisten Verbraucherinnen und Verbrauchern erst wahrgenommen, wenn die Jahresabrechnung vorliegt. Nachdem Anfang 2005 die Gaspreise im Saarland erheblich gestiegen

Energieberater Helmut Pertz zeigt wie eine Holz-Pellet-Heizung funkioniert.

waren (bis zu 8%) hatte die Verbraucherzentrale den Verbrauchern die Empfehlung gegeben, dem Versorger zumindest den Vorbehalt der Rückforderung mitzuteilen. Zu diesem Zweck wurde ein Musterbrief zur Verfügung gestellt. Bereits im Januar wurden ca. 300 solcher Briefe (ohne Downloads) verschickt. Die Verbraucherzentrale hatte ausgerechnet, dass sich die Gaspreise seit Anfang 2004 in der Spitze um mehr als 20% erhöht hatten. Die Möglichkeit, den Versorger zu wechseln, gilt im Saarland für Gaslieferverträge nicht, da es noch keine konkurrierenden Anbieter gibt.

Energieeinsparung und Alcopops, eine Ausstellung auf dem Blieskasteler Umwelt- u. Friedenstag

Strompreisen die Stirn bieten – Versorger wechseln

Anders verhält es sich bei den Erhöhungen der Strompreise. Bei steigenden Strompreisen können die Kunden nicht nur protestieren, sondern auch handeln und sich einen günstigeren Anbieter suchen. Ein Durchschnitts-Haushalt im Saarland kann ca. 30 € jährlich sparen, wenn er die bereits preiswerteste Vertragsvariante seines regionalen Anbieters gewählt hat. Hinweise zu günstigen Strom-Anbietern finden die Verbraucher im Internet unter www.verivox.de. Die Verbraucherzentrale rät aber von Verträgen ab, wenn die Jahreskosten im Voraus bezahlt werden sollen. Wer keinen Zugang zum Internet hat, kann sich von der Verbraucherzentrale einen günstigeren Versorger heraussuchen lassen. Im Dezember rollte die Beschwerdewelle über die Strom- und Gasrechnungen der Versorger als Sturmflut auf die Verbraucherzentrale zu. Massive Verbraucher- Beschwerden über gravierende Unzulänglichkeiten bei der Erstellung von Rechnungen wurden von der Verbraucherzentrale entgegengenommen, bearbeitet und führten z. T. zu erfolgreichen Rücknahmen von Seiten der Versorger.

Beratungsstelle Neunkirchen

Beratungsangebote
Die Beratungsstelle Neunkirchen erreichte im Berichtsjahr 1.300 Kontakte. Sie ist mittwochs von 14.00 bis 17.00 Uhr für allgemeine Verbraucherfragengeöffnet. Die Beratungsinhalte sind die gleichen wie in Saarbrücken. Auch hier wurden Beratungen zu Baufinanzierung und Fragen rund ums Energieeinsparen nach Terminvereinbarung regelmäßig angeboten.

Vorträge
In Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung wurden auch 2005 Vorträge angeboten u. a. zu den Themen „Lebensmittelkennzeichnung mit Einkaufs-Training“ und „Sie haben gewonnen – Gewinne und was dahinter steckt“. Außerdem hatte die Energieberatung noch Vorträge zu Energie-Themen gehalten.

Besucher beim „fairen“ Frühstück

Faire Woche
Zum ersten Mal hatte sich die Verbraucherzentrale Beratungsstelle Neunkirchen an der „Fairen Woche“ im September beteiligt. Das Motto lautete: Köstlichkeiten aus aller Welt. Die Beratungsstelle wurde mit Lebensmitteln aus fairem Handel dekoriert. Den Besuchern wurde kostenlos „Saarbonne“-Kaffee und fair gehandelter Tee angeboten. Auch Informationsblätter der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalens standen zur Verfügung.

Beratungsstelle Neunkirchen der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Im Rathaus, Zimmer 407
66538 Neunkirchen
Tel: 0 68 21 / 2 77 00

Beratungszeiten:

Montag
8.00 – 12.00 Uhr
Baufinanzierung
(nur nach Termin)

Mittwoch
14.00 – 17.00 Uhr
Beratung und Infothek

Donnerstag
14.00 – 17.00 Uhr
Energieeinsparberatung
(nur nach Termin)

Beratungsstelle Merzig

Im Jahr 2005 kam es in Merzig zu rund 10.000 Kontakten, dabei waren vor allem die Telefonanrufe stark angestiegen. Der Grund lag darin, dass es viele Anfragen insbesondere zu Gewinnspielen und zum Bereich der Telekommunikation gab; zum anderen ermöglichte das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz" zusätzliche Beratungsstunden.

Schwergewicht der Arbeit in Merzig war die Ernährungsberatung und Ernährungs-Information. Hier wurde auch die Verbraucher-Beratungsstelle Dillingen mitbetreut. Die Hauptzielgruppe in Ernährungsfragen waren Menschen ab 55 Jahren, Kinder und Jugendliche.

Vorträge außerhalb der Beratungsstelle
2005 fanden 30 Vorträge außerhalb der Beratungsstelle statt mit insgesamt 628 Teilnehmerinnen und Teilnehmern u. a. bei Landfrauen- und anderen Frauenverbänden, bei der Katholischen Erwachsenenbildung und in Schulen und Kindergärten. Die Vorträge wurden alle als Beamer-Präsentationen vorgeführt. Die Vorträge zum Thema „Fit im Alter – gesund essen, besser leben" (212 Teilnehmer) und „Die tolle Knolle" (129 Teilnehmer) waren mit Abstand am besten nachgefragt und besucht. Weitere Themen waren: „Gesunde Kinderernährung" und „Rund um den Kürbis".

Vorträge/ Gruppenberatungen innerhalb der Beratungsstelle
2005 fanden fünf Veranstaltungen innerhalb der Beratungsstelle statt, an denen 97 Personen teilnahmen. Die Themen waren: Mit dem Einkommen auskommen, Kostenfalle Handy und das Beratungsangebot der Verbraucher-Beratungsstelle Merzig. Zum Kennenlernen der Beratungsstelle und zur Vorstellung der Beratungsthemen kamen verschiedene Schulklassen, insbesondere von der Erweiterten Realschule Merzig zu Besuch.

Ausstellungen
Die Schaufenster des Beratungsbüros wurden mit Plakaten, Exponaten und Informationsbroschüren dekoriert und gestaltet zu den Themen:

- Getreide – neu diskutiert
- Eier-Kennzeichnung
- Die tolle Knolle – Präsentation von 35 insbesondere alten Kartoffelsorten
- Gans und Gewissensbisse – fit über die Weihnachtszeit trotz Kalorienbomben
- Gemüse des Monats

Eine Ausstellung über die Vielfalt der Kartoffel

Kurse/ Seminare
Folgende Kurse und Seminare wurden durchgeführt:

- Ebay und Co (Internet-Auktionen)
- Vollwert-Kochklub
- Vollwertkost, die Kindern besonders schmeckt
- Rohkost und Salate

Viele Besucher beim „Acrylamid"-Vortrag

Aktionen und Projekte

- Projekttag Ernährung, (25 Schüler der 10. Klasse)
- Fit im Alter, gesund essen, besser leben, (9 Veranstaltungen mit über 212 Teilnehmern).
- Sinnesschulung für Kinder – Fortbildung für Erzieherinnen
- Die Sinne beleben – gesünder essen mit Spaß und Fantasie
- Mach-Bar-Tour: Trendgetränke – was ist drin, was ist dran? (386 Schülerinnen und Schüler der Klassenstufen 7 bis 9 in Orscholz und 14 Klassen im Kreis Merzig-Wadern)
- Power Kauer auf Gemüsejagd (5 Klassen, 150 Schüler)

Stürmischer Andrang bei der Schulbuchbörse

Verbraucher-Börsen

Die von der Beratungsstelle Merzig durchgeführten verschiedenen Verbraucherbörsen, wie „Markt für gebrauchte Kindersachen" im Frühjahr und im Herbst, „Schulbuch-Börse" und „Markt für gebrauchtes Spielzeug", dienten vor allem dazu Kontakte zu jungen Familien zu knüpfen. Alle Märkte in 2005 hatten eine Riesenresonanz und waren ein großen Erfolg. So wurde auch ein Beitrag zum Umweltschutz geleistet und den Verbrauchern die Möglichkeit gegeben Geld zu sparen.

Beratungsstelle Merzig der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Bahnhofstr. 1
66663 Merzig
Tel.: 0 68 61 / 54 44
Fax: 0 68 61 / 54 66
vzmerzig@vz-saar.de
www.vz-saar.de

Beratungszeiten:
Montag 13.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch 09.00 – 13.00 Uhr
Donnerstag 08.30 – 12.00 Uhr

Beratungsstelle Dillingen

Mit der Fortsetzung der Renovierungsarbeiten in den Räumlichkeiten der Verbraucherberatungsstelle Dillingen konnte ein angenehmes und zeitgemäßes Ambiente geschaffen werden.

Beratungsangebote

Die Zahl der Beratungen konnte im Jahr 2005 auf hohem Niveau, d. h. rund 7.900 Kontakte, ausgebaut werden. Mit dazu beigetragen hat u. a. das vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft geförderte Projekt „ Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Mit Spezialberatungen konnten vor allem jüngere Menschen mit schmalem Geldbeutel angesprochen werden.

Vorträge und Veranstaltungen
Die Zahl der Vorträge und Veranstaltungen außerhalb der Beratungsstelle konnte im Jahr 2005 wesentlich erhöht werden. Die Themenschwerpunkte waren: „Schuldenfalle Handy“, „Unseriöse Nebenverdienstangebote“ sowie „Mit dem Einkommen auskommen“. Viele Veranstaltungen fanden direkt in den Schulen des Landkreises Saarlouis im Rahmen von Projekttagen statt.

Verbraucher-Rechtsberatung
Die meisten Anfragen und Kontakte entfielen auf die Verbraucherrechtsberatung. Hier waren es insbesondere Verbraucherinnen und Verbraucher, die sich über erhöhte Telefon- und Handy-Rechnungen beklagten und Beratungen im Kauf- oder Dienstleistungsrecht in Anspruch nahmen.

Einen großen Anteil hatten im Jahr 2005 Beratungen im Zusammenhang von „cold calls“ (lästige Telefonverkaufsgespräche zur „Unzeit“) und Angebote zu unseriösen Nebentätigkeiten wie z. B. angebliche Werbemöglichkeiten auf dem eigenen PKW.

Börsen und Ausstellungen
Von mehreren hundert Schülern und Eltern wurde das Angebot der Schulbuchbörse angenommen. Etwa 1.500 gebrauchte Bücher aller Schulformen wechselten hier ihre Besitzer.

In den Räumen der Beratungsstelle wurden wechselnde Ausstellungen mit entsprechenden Vorträgen gezeigt: „Vor Frost schützen – Wärmedämmung“, „Huhn und Pute“, „Fairer Handel“, „Tolle Knolle – die Kartoffel“.

Ausstellung für Kinder zum Thema „Ökologie des Waldes“

Einen besonderen Akzent in der Öffentlichkeitsarbeit setzten die Läuferinnen und Läufer der Verbraucherzentrale beim 1. Dillinger Firmenlauf. Sie erzielten einen beachtlichen 89. Gruppenplatz bei mehr als 1.200 Teilnehmerinnen und Teilnehmern.

Beratungsstelle Dillingen der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Merziger Str. 46
66763 Dillingen
Tel.: 0 68 31 / 97 65 65
Fax: 0 68 31 / 97 65 67
vzdillingen@vz-saar.de
www.vz-saar.de

Beratungszeiten:

Montag	15.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch	09.00 – 12.00 Uhr
Donnerstag	15.00 – 18.00 Uhr
Freitag	09.00 – 12.00 Uhr

Fair bleiben – auch beim Naschen

Verbraucherzentrale mit Worksop „Schokologie“

Dillingen. „Schokologie: immer fair bleiben – auch beim Naschen“ lautet das Motto eines Workshops, der vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft gefördert wird. Schokolade kennt jeder und mag fast jeder. Deswegen rückt das Projekt die beliebte Süßigkeit ins Zentrum.

Im Rahmen der „Fairen Woche“ wurden Schülern der 6. Klasse des Albert-Schweitzer-Gymnasiums in Dillingen von Beraterinnen der Verbraucherzentrale drei ganz besondere Schulstunden Schokologie geboten: An sieben erlebnisreichen Stationen erarbeiteten die Kinder spielerisch, wo Kakaopflanzen wachsen, und welche Zutaten in einer Tafel Schokolade enthalten sind. Dabei durfte natürlich auch genascht werden, wobei der Geschmack der weniger süßen Schokoladensorten aus fairem Handel für manch einen gewöhnungsbedürftig war. Mittels Kopfhörer erfuhren die Kinder im Erlebnisbericht einer jungen Frau, wie hart die Arbeit auf einer Kakaoplantage ist, und wie sich für sie selbst das Leben geändert hat, seitdem ihre Familie an einem Programm des fairen Handels teilnimmt: Erstmals konnte sie die Schokoschüler, worin die Unterschiede zwischen konventionellem und fairem Handel bestehen.

Auch nach der fairen Woche besteht dieses Angebot der Verbraucherzentrale. Es richtet sich an Schülerinnen und Schüler der 5. bis 7. Klassen. Lehrkräfte können in der Verbraucherberatungsstelle Dillingen während der Öffnungszeiten persönlich Auskunft oder eine schriftliche Beschreibung zu dem Workshop erhalten. Verbraucherberatungsstelle Dillingen, Telefon (0 68 31) 97 65 65. Öffnungszeiten: montags und donnerstags von 15 bis 18 Uhr sowie mittwochs und freitags von neun bis zwölf Uhr. *red*

„Schokologie“, lebendiges Arbeiten in sieben Lernstationen. Foto: sz

Verbraucherzentrale Saarland

Immer fair bleiben - auch beim Naschen

Verbraucherzentrale mit Workshop „Schokologie“ im Albert-Schweitzer-Gymnasium Dillingen

„Schokologie: immer fair bleiben - auch beim Naschen“ lautet das Motto eines Workshops, der vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft gefördert wird. Schokolade kennt jeder und mag fast jeder. Deswegen rückt das Projekt die beliebte Süßigkeit ins Zentrum und stellt u.a. weltwirtschaftliche Zusammenhänge anschaulich dar. Die Kinder erfahren mit Hilfe erlebnisorientierter und interaktiver Elemente, dass Fairer Handel Nachhaltigkeit im Sinne sozialer, wirtschaftlicher und ökologischer Verantwortung bedeutet.

Im Rahmen der „Fairen Woche“ wurden nun den Schülerinnen und Schülern der 6. Klasse des Albert-Schweitzer-Gymnasiums in Dillingen von Beraterinnen der Verbraucherzentrale drei ganz besondere Schulstunden „Schokologie“ geboten: An sieben erlebnisreichen Stationen erarbeiteten die Schülerinnen und Schüler spielerisch, wo Kakaopflanzen wachsen und welche Zutaten in einer Tafel Schokolade enthalten sind. Dabei durfte natürlich auch genascht werden, wobei der Geschmack der weniger süßen Schokoladensorten aus Fairem Handel für manch Einen gewöhnungsbedürftig war!

Mittels Kopfhörer erfuhren die Kinder im Erlebnisbericht einer jungen Frau, wie hart die Arbeit auf einer Kakaoplantage ist und wie sich für sie selbst das Leben geändert hat, seitdem ihre Familie an einem Programm des Fairen Handels teilnimmt: Erstmals konnte sie die Schule besuchen und eine Ausbildung beginnen. Außerdem erfuhren die Schülerinnen und Schüler, worin die Unterschiede zwischen konventionellem und fairem Handel bestehen und lernten Siegel kennen, die die Produkte aus dem Fairen Handel kennzeichnen. Abschließend entwickelten sie eigene Ideen zur Unterstützung des Fairen Handels.

Auch nach der Fairen Woche besteht dieses Angebot der Verbraucherzentrale. Es richtet sich an Schülerinnen und Schüler der 5. bis 7. Klassen. Interessierte Lehrkräfte können in der Verbraucherberatungsstelle Dillingen während der Öffnungszeiten persönlich Auskunft oder eine schriftliche Beschreibung zu dem Workshop erhalten.

Verbraucherberatungsstelle Dillingen, Telefon: 06831/976565.
Öffnungszeiten: montags und donnerstags von 15:00 Uhr bis 18:00 Uhr sowie mittwochs und freitags von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr.
Ansprechpartnerin: Frau Heike Berg

Kooperationen

Vernetztes Arbeiten bedeutet Nutzung von Synergien

Auch im Jahr 2005 nahmen die Kooperationen der Verbraucherzentrale eine positive Entwicklung in der Zusammenarbeit mit der saarländischen Arbeitskammer, mit dem französischen Verbraucherverband C.L.C.V. in Stiring-Wendel, dem Sozialverband VdK Saarland e.V., dem Umweltverband Vis à Vis, der Volkshochschule des Stadtverbands Saarbrükken und mit vielen anderen.

Bundesweite Kooperationen
Neben den regionalen gab es auch bundesweite Kooperationen mit den Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband im Rahmen des Intranets „Elvis“ und mit der neu etablierten und technisch orientierten ARGE „Verbraucherzentralen-Süd“. Diese Kooperationen dienen der Verstärkung der Beratung und dem Serviceausbau, der Entwicklung verbraucherpolitischer Positionen sowie generell der qualitativen Absicherung der Arbeit.

Rundum-Service im Angebot
So wird sowohl der Broschürenversand als auch die E-Mail-Beratung über die Kollegen der Verbraucherzentrale in NRW abgewickelt. Die saarländische Verbraucherzentrale hatte sich einem Verbund bundesweiter Verbraucherzentralen zur Erstellung eines gemeinsamen Internetangebotes angeschlossen, um über diesen Weg umfassende Informationen anbieten zu können.

Bestimmte Schwerpunktberatungen im Bereich der Finanzdienstleistungen übernahmen Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. Diese vernetzte Arbeit bietet der saarländischen Verbraucherzentrale die Möglichkeit, für die Saarländerinnen und Saarländer einen Rund-um-Service zur Verfügung zu stellen.

Haus der Beratung – Zentrum der kurzen Wege
Die enge Kooperation mit der Arbeitskammer des Saarlandes wird von der saarländischen Bevölkerung selbstverständlich angenommen. So hatten im Berichtsjahr nahezu 1.500 Mitglieder der Arbeitskammer oder ihre Familienangehörigen persönlichen Rat bei den Experten der Verbraucherzentrale gesucht. Schwer-

Verbraucherberatung bundesweit Direkter Zugang im Netz

Die Verbraucherzentralen bieten einen neuen zentralen Zugang zu ihren Informationsangeboten im Internet: Unter www.verbraucherzentrale.de sind ab sofort alle 16 Verbraucherzentralen und der Bundesverband zentral erreichbar. Die neue Internet-Adresse fungiert als Dach-Website – unter einer Adresse bündelt sie den Zugang zu den Informations- und Beratungsangeboten der Verbraucherzentralen. Daneben informiert sie über die Arbeit der Verbraucherzentralen. www.verbraucherzentrale.de ist auch für User mit Behinderungen optimiert. Außerdem bietet sie Basisinformationen zu den Verbraucherzentralen und zum Bundesverband in englischer Sprache.

punkte bei den nachgefragten Beratungen blieben unverändert der Rat zur Baufinanzierung, die Klärung von verbraucherrechtlichen Problemen, Fragen zu Versicherungen sowie zu Telekommunikations- und Internetdienstleistungen. Aktionstage wie z. B. über die Möglichkeiten der privaten Altersvorsorge rundeten das gemeinsame Serviceangebot von Arbeitskammer und Verbraucherzentrale ab.

Europäische Union „NEPIM“

Neu gegründetes Netzwerk regionaler europäischer Verbraucherorganisationen

Unter Führung der ostbelgischen Verbraucherschutzzentrale wurde aus Mitteln des Europäischen Interreg-Programms als Modellprojekt für zweieinhalb Jahre das Netzwerk „NEPIM“-Network for the promotion of the internal market in European regions through consumer topics“ initiiert. Ziel dieses Projektes ist es, die Verbraucherprobleme in den Regionen europaweit transparent zu machen, interaktiv zu bündeln und daraus initiativ für die EU-Politik Lösungsperspektiven zu entwickeln. Insbesondere sollen „best practice-Strategien“ entwickelt und nutzbar gemacht werden.

Als ein Schwerpunkt im Arbeitsplan stehen Projekte aus dem Bereich nachhaltiger Konsum. Hier stellte beim ersten Treffen im November 2005 im belgischen Eupen die Verbraucherzentrale Saarland ihr Kooperationsprojekt mit dem Umweltverband „ Vis à Vis“ vor. Diese föderal geprägte Struktur regionaler Verbraucherorganisationen versteht sich ausdrücklich komplementär zur Vernetzung zentraler Organisationen auf EU-Ebene. www.nepim.org/default.asp

Patientenberatung im Saarland

Die Patientenberatung im Saarland hatte im Jahr 2005 ihre Stellung im System der gesundheitlichen Versorgung im Saarland gefestigt und wird allseits als kompetente Beratungsstelle geschätzt und in Anspruch genommen. Nachdem im Jahr 2004 die Gesundheitsreform für viel Aufregung bei den Menschen gesorgt und einen großen Schub an Anfragen an die Patientenberatung ausgelöst hatte, stand das Jahr 2005 im Zeichen einer Verfestigung und Stärkung der erlangten Stellung. Gegenüber dem Vorjahr blieb die Zahl der durchgeführten Beratungen (2148) konstant. Damit wurde die Patientenberatung zu einer eigenständigen Marke der Verbraucherzentrale.

Unterstützung durch die saarländische Landesregierung
Der saarländische Gesundheitsminister brachte seine Wertschätzung für die Arbeit der Patientenberatung durch die offizielle Eröffnung der neuen Beratungsräume im Januar zum Ausdruck. Dank der weiteren Finanzierung durch das Ministerium für Justiz, Gesundheit und Soziales konnte die Beratungsarbeit auch nach dem Ende der bundesweiten Projektförderung Mitte 2005 weitergeführt werden.

Unterstützung durch den Stadtverband Saarbrücken
Der Stadtverband Saarbrücken übernahm ab Juli 2005 die Kosten des ergänzenden zahnärztlichen Beratungsangebotes. Hier konnte einem besonderen Bedarf entsprochen werden. Gerade in den Bereichen der Abrechnung zahnärztlicher Leistungen und des Zahnersatzes zeigte es sich, dass es dringend notwendig war, auf die Kompetenz und Fachkunde eines Zahnarztes zurückgreifen zu können.

Kooperationen zum Thema Patientenverfügung
Auch 2005 erwies sich das Thema Patientenverfügung als Dauerbrenner. Neben 30 Vorträgen, in denen rund 1.500 Menschen erreicht wurden, konnten Fortbildungen in Zusammenarbeit mit dem Betreuungsverein ProMensch für ehrenamtliche und hauptberufliche Betreuerinnen und Betreuer, mit dem Diakonischen Werk an der Saar für Pflegepersonal und mit der Ärztekammer des Saarlandes für Ärzte durchgeführt werden.

Bundessieger: Beste Patientenberatungsstelle in Deutschland
Ein Bericht der Medizinischen Hochschule Hannover über einen Qualitätsvergleich aller unabhängigen Patientenberatungsstellen Deutschlands attestierte für die Patientenberatung im Saarland die beste Beratung und die höchste Beratungsqualität. Die Arbeit der Patientenberatung im Saarland fand im Jahr 2005 große Beachtung.

Gesundheitsminister Josef Hecken (mitte) übergibt „Saar-Förderscheck“ an die saarländische Patientenberatung

Nachdem die bisherige Projektförderung im Juni endete, mussten die Weichen für die zukünftige Finanzierung erneut über SGB § 65 b durch die Spitzenverbände der Krankenkassen gestellt werden. Für eine zukünftig bundesweite Organisation der Beratung bewarb sich der Bundesverband der Verbraucherzentralen gemeinsam mit dem Sozialverband VdK – das saarländische Kooperationsmodell stand dabei Pate. Bei der inhaltlichen Ausgestaltung der Bewerbung wurden die Erfahrungen und das Wissen des saarländischen Teams intensiv nachgefragt.

Modell Saarland

Ende des Jahres 2005 kamen die Spitzenverbände der Krankenkassen, der Bundesverband der Verbraucherzentralen und der VdK zu einer Übereinkunft, nach deren auch alle Beratungsstellen bundesweit vor Ort nach dem „Modell Saarland“ organisiert werden sollen.

Patientenberatung im Saarland Haus Zentral

Dudweiler Str. 24
66111 Saarbrücken
info@patientenberatung-saarland.de

Servicetelefon:
0 18 05 / 83 57 22 (12 Cent/Minute)
Montag und Freitag
9.00 – 12.00 Uhr
Dienstag und Donnerstag
14.00 – 17.00 Uhr

Offene Sprechstunde:
Dienstag 16.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag 10.00 – 12.00 Uhr

Die persönliche Beratung ist kostenlos.

Ein Kompass durchs Gesundheitswesen

Saarländischer Patientenberatung wird bundesweit hohe Qualität bescheinigt

Saarbrücken. „Die Patientenberatung im Saarland bietet bundesweit die beste Beratungsqualität.“ Diese Feststellung hat Gesundheitsminister Josef Hecken (CDU) gestern in Saarbrücken getroffen. Die hohe Qualität, so Hecken, sei jetzt durch die Auswertung eines Modellprojektes der Medizinischen Hochschule Hannover bescheinigt worden. Laut VdK-Geschäftsführer Hans Kraß wurden dabei die fachlich-inhaltliche Richtigkeit ebenso wie die positiven Beratungsgespräche mit Tipps für Handlungsoptionen bewertet. In beiden Bereichen erreichte die „Patientenberatung im Saarland“ bundesweit die meisten Punkte. Hecken: „Wir sichern die Beratung weiter ab, nachdem sich der Bund aus der Finanzierung zurückgezogen hat.“

Wie Hecken weiter ausführte, bestehe ein wachsender Bedarf an seriöser und vor allem unabhängiger Gesundheitsberatung. In der Patientenberatung – einem gemeinsamen Projekt von VdK Saarland und Verbraucherzentrale – arbeiten eine Ärztin, ein Jurist und ein Diplom-Sozialarbeiter als ein „multidisziplinäres Team“. „Das Angebot soll und kann den ärztlichen Rat nicht ersetzen, sondern muss ihn ergänzen“, so Hecken. Die Patientenberatung steht allen Verbrauchern unabhängig von ihrer Kassenzugehörigkeit und Problemlage zur Verfügung. Kraß sagte, die Saar-Patientenberatung stoße auf noch größeres Interesse als die in der Beratung bereits für gut befundenen Krankenkassen-Hotlines. Für das Jahr 2006 gibt die Landesregierung einen Zuschuss von rund 50 000 Euro. Zum Hintergrund: Die Patientenberatung wurde im Saarland im Januar 2001 gestartet. Die Beratung ist kostenlos und erfolgt vor allem zu den Themen „Gesundheitsreform“ und „Patientenverfügung“, aber auch zu juristischen Fragen, etwa Problemen mit Kostenträgern oder dem Verdacht eines Behandlungsfehlers.

Bis 30. Juni wurde das Modellprojekt in der ersten Förderphase durch die Spitzenverbände der Krankenkassen gefördert. Die Verhandlungen über die zweite Phase sind noch nicht abgeschlossen. Für das zweite Halbjahr 2005 hat das Sozialministerium 65 000 Euro als Übergangsfinanzierung bereitgestellt, um die Patientenberatung zu erhalten. *nip*

Kundenservice und Öffentlichkeitsarbeit

Erste Anlaufstelle Verbraucherzentrale

Über einen Mangel an Informationen kann sich in unserer Mediengesellschaft niemand beklagen. Heute geht es weniger darum, Informationen zu bekommen, als darum, die richtigen zu finden. Die Verbraucherzentrale gibt dabei Orientierung und Hilfestellung. In fast jeder Lebenslage fragen wir Produkte oder Leistungen nach, müssen eine Auswahl treffen und sind dabei den Anbietern in der Regel wirtschaftlich unterlegen. Die Verbraucherzentrale informiert unabhängig und neutral und verhilft Verbraucherinnen und Verbrauchern zu ihrem Recht und stützt damit ihre Position als gleichwertiger Marktpartner.

Knapp 69.000 Verbraucherkontakte zählte die saarländische Verbraucherzentrale im Berichtsjahr. Davon suchten rund 25.400 Besucherinnen und Besucher vor Ort das Gespräch in den Beratungsstellen. Rund 31.300 Anruferinnen und Anrufer nutzten den Telefonservice. Dazu kamen über 2.600 schriftliche Anfragen und mehr als 9.300 Kontakte außerhalb der Beratungsstellen bei Vorträgen, Seminaren, Ausstellungen und anderen Veranstaltungen.

Das Infozentrum – Visitenkarte der Verbraucherzentrale

Neben der individuellen Beratung können sich die Verbraucherinnen und Verbraucher auch an der Infothek schlau machen. Neben Produktinformation und Verbraucherrecht wird darüber hinaus auch Umweltbewusstsein vermittelt.

Das Infozentrum im „Haus der Beratung“ ist die Visitenkarte der Verbraucherzentrale. Es ist zugleich Empfang, Selbstinformationsbereich, Buchladen und Leseraum. Hier können die Verbraucherinnen und Verbraucher vom gesamten Informationsangebot aus allen Bereichen des Verbraucherschutzes profitieren. Das Selbstinformationssystem umfasst 70 Ordner mit Checklisten, Testergebnissen, bundesweiten Preisvergleichen sowie kritische Berichte u. a. von der „Stiftung Warentest““ und der Zeitschrift „Ökotest“. Einsehen kann man hier auch die Ratgeber und Broschüren der Verbraucherzentralen bundesweit.

Verbraucherzentrale „Für Sie in Bewegung“ beim Firmenlauf in Dillingen

Informationen aus erster Hand

Verbraucherarbeit bedeutet Kommunikation mit dem Ratsuchenden. Sei es in der persönlichen Beratung, aber auch in Broschüren, Ausstellungen und Vorträgen. Die saarländische Verbraucherzentrale hatte 2005 in vielen Aktionen den direkten Draht zu den Bürgerinnen und Bürgern gesucht. Die direkte Kommunikation ist den Beraterinnen und Beratern der Verbraucherzentrale sehr wichtig. Sie schafft die Grundlage für die vertrauensvolle

Zusammenarbeit mit Bürgerinnen und Bürgern, Kooperationspartnern, Behörden und anderen Zielgruppen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale hatten 2005 an Podiumsdiskussionen und Expertengesprächen teilgenommen. Sie hatten zahlreiche Vorträge gehalten, Seminare und Börsen organisiert und waren bei Umweltmessen präsent. Sie haben Ausstellungen konzipiert, Fortbildungen für Erzieherinnen, Erzieher und Eltern durchgeführt. Verbraucherberaterinnen und -berater besuchten Kindergärten und Schulen und haben sich mit ihren Aktionen an Kinderferien-Programmen beteiligt. Auch ältere Menschen standen mit zielgruppenspezifischen Themen und Aktivitäten im Focus der Verbraucherzentrale. So kam ein bunter Strauß von vielfältigen Aktivitäten zusammen, der die Arbeit der Verbraucherzentrale auch nach außen getragen hat.

Broschüren und Handzettel

Schriftliche Informationen ergänzten den direkten Austausch mit den Verbraucherinnen und Verbrauchern. Durch ein vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft gefördertes Projekt wurden in einer bundesweiten Zusammenarbeit aller Verbraucherzentralen Flyer erstellt u. a. über:

- Unseriöse Nebenverdienstangebote
- Gewinnmitteilung
- Handy im Ausland
- Tipps gegen Handy-Fallen
- Was soll mein neues Handy können? Checkliste für den Handy-Kauf.
- Sie haben gewonnen?
- Technische Tipps gegen teure Telefonrechnungen.

Verbraucherzeitung

In Zusammenarbeit mit neun weiteren Verbraucherzentralen hatte sich die Verbraucherzentrale Saarland an der Sonderausgabe „Die VerbraucherZeitung“ beteiligt, die ebenfalls durch das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft gefördert wurde. Die Auflage der informativ und ansprechend aufgemachten Zeitung lag bei 20.000 Exemplaren, die über Lesezirkel, Bibliotheken, Landratsämter, Rathäuser und Arbeitsämter des Saarlandes verteilt wurden.

Ergänzender Service im Internet

Im Frühling startete die Verbraucherzentrale Saarland einen neuen, noch benutzerfreundlicheren und frischen Internetauftritt. Der Internetauftritt der Verbraucherzentrale bietet Informationen zu allen Fragen des Verbraucherschutzes. Auch sehbehinderte Menschen können das Angebot über den barrierefreien Zugang nutzen. Auf den Internetseiten der Verbraucherzentrale finden Ratsuchende schnell Informationen zu oft gestellten Fragen wie „Was tun beim Verlust der Kreditkarte?“ oder „Wie kann Schimmel in der Wohnung beseitigt werden?“ oder „Welchen Stromanbieter soll ich wählen?“. Informationen zu Verbraucherthemen stehen bereit wie Bauen und Wohnen, Energie und Umwelt, Ernährung und Gesundheit, Finanzen, Reise, Freizeit und viele andere Themen. Dazu gibt es Ratschläge und Checklisten zum Downloaden, etwa zum Thema „Sinnvoller Umgang mit dem Internet-Surf-Tipps für Kinder“.
www.vz-saar.de
oder
www.verbraucherzentrale-saarland.de

Die VerbraucherZeitung

verbraucherzentrale Saarland

Juli – Dezember 2005

Nepper, Schlepper, Bauernfänger – immer raffinierter auf Kundenfang

Wo finden Sie was?

Verbraucherzentrale Saarland mit neuem, frischem Internetgesicht

Bestelladresse für Broschüren

Ratgeber-Literatur
Im Internet können sich Interessenten auch einen Überblick über die umfangreiche Ratgeberliteratur der Verbraucherzentralen verschaffen und einfach per Mausklick bestellen. Ausführliche Hinweise über Ratgeberliteratur gab es auch als eigenständigen Flyer der Verbraucherzentralen: „Schlaue Bücher für Kunde König“. Diesen Ratgeberversand organisiert die saarländische Verbraucherzentrale in Kooperation mit der Verbraucherzentrale NRW.

Persönliche Beratung per E-Mail
Persönliche Beratung bietet die saarländische Verbraucherzentrale ebenfalls in Kooperation mit der Verbraucherzentrale NRW auch per E-Mail an. Erstauskunft auf individuelle Anfragen erteilt zudem die virtuelle Online-Beraterin „Ellen“. Dahinter verbirgt sich eine umfangreiche Datenbank, die den Verbraucherinnen und Verbrauchern im Dialog Ratschläge und Erläuterungen zu Versicherungen gibt sowie Lösungswege bei Problemen mit Kaufverträgen und Pauschalreisen aufzeigt.

Kontakte zu Presse, Funk und Fernsehen
Die aktuelle Berichterstattung von Zeitungen, Hörfunk und Fernsehen ist gerade für Verbraucherthemen besonders wichtig. So können die Bürgerinnen und Bürger schnell vor Abzocke, Trick-Betrügern oder windigen Dienstleistungen gewarnt werden. Die saarländische Verbraucherzentrale kooperiert eng mit regionalen und überregionalen Medien. Mit der „Saarbrücker Zeitung“ hatte sie 2005 einen Telefonservice zu wechselnden Themen angeboten wie etwa „Baufinanzierung“, „Staatliche Förderung privater Altersvorsorge“ „Reiserechtreklamationen“ und „Gewinnspiele“. Eine Verbraucher-Serie der „Saarbrücker Zeitung“ griff regelmäßig Themen der Verbraucherzentrale auf. Auch außerhalb dieser Serien war die Verbraucherzentrale durch permanente und aktuelle Berichterstattung der „Saarbrükker Zeitung“ präsent. Auch der „Wochenspiegel“ veröffentlichte kontinuierlich Beiträge der Verbraucherzentralen. Zudem bot die Verbraucherzentrale Informationen und einen Chat an auf www.jugendserver-saar.de, das Internetangebot des Landesjugendring-Saar e. V.

Fachwissen bei den Medien gefragt
Im Hörfunk und im Fernsehen waren die Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale als Interviewpartner sehr gefragt, so zu den Themen Gammelfleisch, Geflügelgrippe, Eier, Apothekenbier, Schulranzen, Zeitschriften-Abo am Telefon, Reisepreis-Sicherungsschein, Umtausch und Reklamation, u. a. Vor allem im „ Saarländischen Rundfunk“ auf SR 1 und SR 3, im Fernsehen beim „Aktuellen Bericht“ und im Magazin „Bonus“ wurde auf das Expertenwissen der Verbraucherzentrale des Saarlandes häufig zurückgegriffen. Anfragen kamen auch vom ZDF. Auch bei den Privatsendern „Radio Salü“ und „ SaarTV“ schätzte man das Fachwissen der Verbraucherschützer. Neben ihrer Rolle als aktuelle Interviewpartner leisteten sie den Journalisten bei Hintergrundgesprächen und Recherchen wertvolle Dienste. In über 125 Pressemitteilungen warnte die

Verbraucherzentrale vor windigen Dienstleistungen, gab praktische Hilfestellungen für Konsumenten und schaltete sich überall da in die aktuelle politische Diskussion ein, wo Verbraucherinteressen angesprochen oder gar bedroht waren.

Neue Corporate Identity (CI)
Nach der gemeinsamen Umsetzung eines Corporate Design (CD) in den Vorjahren hatten die Verbraucherzentralen mit Unterstützung der imug Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH, Hannover, und dem Verbraucherzentrale Bundesverband, Berlin, im Jahr 2005 ein gemeinsames Unternehmensleitbild, Corporate Identity (CI), entwickelt.

Mit diesem Leitbild bzw. Selbstverständnis kann die Verbraucherzentrale charakterisiert, ihre Unternehmensziele, Werte und Normen verdeutlicht und ihre Unternehmenskultur vermittelt werden.

Die saarländische Verbraucherzentrale hatte hieraus – mit einigen spezifisch geprägten Änderungen – ihre eigene Corporate Identity entwickelt mit dem Ziel, dieses bewusst in der saarländischen Öffentlichkeit deutlich zu machen und umzusetzen.

Zahlen, Namen, Fakten

Verbraucherkontakte in Zahlen 2005

Kontakte und Aktivitäten der Verbraucherzentrale und ihrer Beratungsstellen

Anzahl der Verbraucherkontakte insgesamt	**68.693**

Kontakte innerhalb der Beratungsstellen

Besucher	25.413
• davon Vorträge und Gruppenberatungen	322
• davon Rechtsberatungen	14.843
Anrufer	31.339
Schriftliche Anfragen	2.599
Zwischensumme 1	59.531

Kontakte und Aktivitäten ausserhalb der Beratungsstellen

	Veranstaltungen	Teilnehmer
Vortragsveranstaltungen/Seminare	224	6.971
Ausstellungen	9	510
Sonstige Aktionen	36	1.861
Zwischensumme 2		68.693

Öffentlichkeitsarbeit

Printmedien	44	
Hörfunk/Fernsehen	126	
Eigene Pressekonferenzen	3	
Eigene Pressemitteilungen	125	
Broschüren/Faltblätter	0	
Zugriff auf die Seiten des Internetangebots	2.738.319	
• Internetbesucher		98.401

Organisation (Stand 31.12.2005)

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 Zimper

Zu den Vorstandssitzungen und Mitgliederversammlungen entsenden je einen Vertreter als beratendes Mitglied:

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

Mitgliederversammlung war am 13.10.2005

Anzahl der Mitarbeiter	vollbeschäftigt	teilzeitbeschäftigt	GB
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1	
Beratungsstelle Saarbrücken	5	3	1
Dillingen		2	2
Merzig		2	1
Neunkirchen			1
Schuldnerberatung	1	1	
Insolvenzberatung		1	
	8	10	5

Kooperationsprojekt „Patientenberatung im Saarland“

zusammen mit dem Sozialverband VdK Saarland	3

Zusätzlich waren tätig

5 Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte, die auf Honorarbasis verbraucherrechtliche Beratung durchführten und

5 Architekten und Ingenieure als Energieberater auf Honorarbasis, die im Rahmen des vom BMWA im gesondert finanzierten Energieberatungsprojekt tätig waren.

I. Kernhaushalt der Verbraucherzentrale für das Jahr 2005

1.1	Ist-Einnahmen	Euro	Euro
1.1.1	Bundesministerium für Verbraucherschutz (Gemeinkosten f. Ernährungsprojekt)	5.792,61	
1.1.2	Bundesministerium für Verbraucherschutz (Gemeinkosten f. wirtschaftl.Verbraucherschutz)	8.888,86	
1.1.3.1	Ministerium f. Wirtschaft und Arbeit d. Saarlandes	215.600,00	
1.1.3.2	Ministerium f. Wirtschaft und Arbeit d. Saarlandes Übertr. 2004	2.156,40	
1.1.4	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Gemeinkosten)	5.870,76	
1.1.5.1	Arbeitskammer des Saarlandes f. HHJ 2005	69.580,64	
1.1.5.2	Arbeitskammer des Saarlandes f. HHJ 2004	14.731,00	
1.1.6	Kommunen und Landkreise	15.916,35	
1.1.7	vzbv Gemeinkosten Energieberatung u. Fallmanagment vor Ort	7.806,22	
1.1.8	vzbv Projekte (GK)	395,26	
1.1.9	sonstige Einnahmen	30.879,95	
Summe der Ist-Einnahmen			**377.618,05**

1.2	Ist-Ausgaben		Euro	Euro
1.2.1	Personalkosten			280.905,18
1.2.2	Sachkosten			
	1.2.2.1	Geschäftsbedarf / Bücher u. Zeitschriften	5.730,93	
	1.2.2.2	Post- u. Fernmeldegebühren	3.662,36	
	1.2.2.3	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	20.116,89	
	1.2.2.4	Bewirtschaftung der Diensträume	7.388,44	
	1.2.2.5	Mieten und Pachten	14.562,31	
	1.2.2.6	Rechtsberatung	23.967,35	
	1.2.2.7	Reisekosten	6.663,04	
	1.2.2.8	Veranstaltungen / Veröffentlichungen	6.340,65	
	1.2.2.9	Nicht aufteilbare Verwaltungskosten	4.509,34	
	1.2.2.10	Mitgliedsbeiträge	950,00	
	Summe der Sachkosten			93.891,31
Summe der Ist-Ausgaben				**374.796,49**
	Überschuss 2005			2.821,56

II. Projekthaushalt der Verbraucherzentrale für das Jahr 2005

1. Verbraucheraufklärung im Ernährungsbereich

1.1	Ist-Einnahmen	Euro	Euro
1.1.1	Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Broschürenverkauf, Kopien Spenden, Vorträge, Mitgliedsbeitrag	1.078,15	
1.1.2	Bundesministerium für Verbraucherschutz	99.315,15	
1.1.3	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes	95.000,00	
1.1.4	Kommunen	920,33	
1.1.5	sonst. Zuschüsse (Nachzahlung VZ NRW)	176,99	
Summe der Ist-Einnahmen			**196.490,62**

1.2	Ist-Ausgaben		Euro	Euro
1.2.1	Personalkosten			161.551,37
1.2.2	Sachkosten			
	1.2.2.1	Post- und Fernmeldegebühren	3.793,52	
	1.2.2.2	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	5.934,13	
	1.2.2.3	Bewirtschaftung der Diensträume	7.184,02	
	1.2.2.4	Mieten und Pachten	11.404,41	
	1.2.2.5	Reisekosten	1.951,74	
	1.2.2.6	Veranstaltungen, Ausstellungen	6.539,27	
	1.2.2.7	Mitgliedsbeiträge	110,00	
	Summe der Sachkosten			36.917,09
Summe der Ist-Ausgaben				**198.468,46**
	Fehlbetrag 2005			- 1.977,84
	Fehlbetrag aus 2004 (Restbetrag Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes)			- 1.167,99
	Fehlbetrag zum 31.12.2005			**- 3.145,83**

2. Einzelprojekte im Ernährungsbereich über vzbv (Erstzuwendungsempfänger)

		Euro	Euro
		Einnahmen	Ausgaben
2.1	Sinnesschulung für Kinder 2004/2005	3.088,00	419,16
2.2	Projekt Senioren (Fit mit 60 plus)	2.769,00	1.394,61
2.3	Projekt Mach-Bar-Tour	3.904,20	4.061,62
2.4	Projekt Power Kauer	871,75	807,03
	Bestand 2005		3.950,53
	Fehlbetrag aus 2004		- 2.269,26
	Bestand zum 31.12.2004		**1.681,27**

3. Projekt Sozialer Verbraucherschutz für das Jahr 2005

3.1	Ist-Einnahmen	Euro	Euro
3.1.1	Ministerium für Justiz, Gesundheit und Soziales des Saarlandes	87.000,00	
3.1.2	sonstige Einnahmen	17.027,13	
Summe der Ist-Einnahmen			**104.027,13**

3.2	Ist-Ausgaben		Euro	Euro
3.2.1	Personalkosten			96.813,72
3.2.2	Sachkosten			
	3.2.2.1	Bewirtschaftung der Diensträume	2.507,94	
	3.2.2.2	Mieten und Pachten	4.705,47	
	Summe der Sachkosten			7.213,41
Summe der Ist-Ausgaben				**104.027,13**

4. Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz für das Jahr 2005

Maßnahmen zur Aufklärung der Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes
Laufzeit: 01.01.2005 – 31.12.2005

4.1	Ist-Einnahmen	Euro	Euro
4.1.1	Bundesministerium für Verbraucherschutz	84.724,51	
4.1.2	Eigeneinnahmen: Beratungsgebühren	1.106,00	
4.1.3	Verwaltungseinnahmen	800,00	
4.1.4	sonst. Einnahmen	16,19	
Summe der Ist-Einnahmen			**86.646,70**

4.2	Ist-Ausgaben		Euro	Euro
4.2.1	Personalkosten davon Honorare 3.534,47 Euro			68.147,94
4.2.2	Sachkosten			
	4.2.2.1	Geschäftsbedarf	302,32	
	4.2.2.2	Post- u. Fernmeldegeb.	2.255,80	
	4.2.2.3	Geschäftsausstattung	1.251,64	
	4.2.2.4	Bewirtschaftung der Diensträume	4.000,00	
	4.2.2.5	Mieten und Pachten	5.300,00	
	4.2.2.6	Reisekosten und Fortbildung	1.273,74	
	4.2.2.7	Veranstaltungen und Veröffentlichungen	9.437,67	
	4.2.2.8	Verwaltungskosten	148,16	
	Summe der Sachkosten			23.969,33
Summe der Ist-Ausgaben				**92.117,27**
	Fehlbetrag 2005			- 5.470,57
	Bestand aus 2004			6.580,49
	Bestand zum 31.12.2005			**1.109,92**

5. Haushalt der Schuldnerberatung für das Jahr 2005

Kooperationsprojekt mit der Landeshauptstadt Saarbrücken und fallbezogene Mitförderung durch den Stadtverband Saarbrücken

5.1	Ist-Einnahmen	Euro	Euro
5.1.1	Stadt Saarbrücken	85.629,91	
5.1.2	Stadtverband Saarbrücken	17.745,17	
Summe der Ist-Einnahmen			**103.375,08**

5.2	Ist-Ausgaben		Euro	Euro
5.2.1	Personalkosten			90.155,74
5.2.2	Sachkosten			
	5.2.2.1	Briefmarken	1.800,55	
	5.2.2.2	Miete (Büro)	3.917,57	
	5.2.2.3	Miete (Tel.anl.)	450,00	
	5.2.2.4	Telefongebühren	1.249,98	
	5.2.2.5	Büromaterial	1.612,25	
	5.2.2.6	Gerätereparatur /Ausstattung	2.531,05	
	5.2.2.7	Fachliteratur	398,75	
	5.2.2.8	Büroreinigung, Mietnebenkosten	2.087,99	
	5.2.2.9	Reisekosten	—	
	5.2.2.10	Beiträge	170,00	
	Summe der Sachkosten			14.218,14
Summe der Ist-Ausgaben				**104.373,88**

	Fehlbetrag 2005	- 998,80
	Bestand aus 2004	2.329,92
	Bestand zum 31.12.2005	**1.331,12**

6. Haushalt der Insolvenzberatung für das Jahr 2005

Förderung geeigneter Stellen im Verbrauchinsolvenzverfahren nach VO vom 8.12.1998, § 3 Nr. 3

6.1	Ist-Einnahmen	Euro	Euro
6.1.1	Ministerium für Justiz, Gesundheit und Soziales des Saarlandes		26.618,74
Summe der Ist-Einnahmen			**26.618,74**

6.2	Ist-Ausgaben	Euro	Euro
6.2.1	Personalkosten		25.447,53
6.2.2	Sachkosten		1.022,58
Summe der Ist-Ausgaben			**26.470,11**

	Bestand 2005	148,63
	Fehlbetrag aus 2004	- 245,29
	Fehlbetrag zum 31.12.2005	**- 96,66**

7. EU-Projekt „Easy to Read“ für das Jahr 2005

„Was interessiert den Verbraucher auf den Verpackungen von: Allesreinigern, Leuchtmittel, Batterien und Insektenvernichtungsmitteln?“ Laufzeit: 2004 – 2005

7.1	Ist-Einnahmen	Euro	Euro
7.1.1	EU-Mittel (Zahlung am 03.04.2006 = 4.493,41 Euro)		—
Summe der Ist-Einnahmen			**—**

7.2	Ist-Ausgaben	Euro	Euro
7.2.1	Personalkosten		6.608,49
7.2.2	Sachkosten		1.352,18
Summe der Ist-Ausgaben			**7.960,67**
	Fehlbetrag 2005		**- 7.960,67**
	Bestand aus 2004		3.426,21
	Fehlbetrag zum 31.12.2005		**- 4.534,46**

8. EU-Projekt „beef and veal“ für das Jahr 2005

Laufzeit: 2005

8.1	Ist-Einnahmen	Euro	Euro
8.1.1	EU-Mittel (Zahlung am 20.01.2006 = 2.275,00 Euro)		—
Summe der Ist-Einnahmen			**—**

8.2	Ist-Ausgaben	Euro	Euro
8.2.1	Personalkosten davon Honorare 2.275,00 Euro		2.275,00
Summe der Ist-Ausgaben			**2.275,00**
	Fehlbetrag 2005		**- 2.275,00**

9. EU-Projekt „NEPIM“ für das Jahr 2005

(Schwerpunktgebiet ist dabei der „Nachhaltige Konsum“)
Laufzeit: 01.07.2005 bis 31.12.2007

9.1	Ist-Einnahmen	
9.1.1	EU-Mittel (1. Abschlagzahlung in 2006 erwartet)	—
Summe der Ist-Einnahmen		**—**

9.2	Ist-Ausgaben	
9.2.1	Personalkosten davon Honorare 1.140,00 Euro	1.140,00
9.2.2	Reisekosten	853,04
Summe der Ist-Ausgaben		**1.993,04**
	Fehlbetrag 2005	**- 1.993,04**

Addition von Gesamthaushalt und den Projekten:

Einnahmen 905.409,27 €

Ausgaben 919.164,47 €

abzüglich der vorgegebenen Doppelzählungen der den Projekten „Ernährung“ und „wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ zugerechneten Gemeinkosten in Höhe von 20.552,23 € ergibt ein saldierter Gesamthaushalt:

Einnahmen 884.857,04 €

Ausgaben 898.612,24 €

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 Stationäre **Energieberatung** hatte in 2005 einen Jahresbudget von 83.016 €.
Das Energie-Modellprojekt Fallmanagement vor Ort hatte ein Jahresbuget von 880 €.
Fördung jeweils über das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit.

Die **Patientenberatung im Saarland** (01.01.2005 – 30.06.2005), die als GbR-Gesellschaft im Rahmen einer Projektgemeinschaft mit dem Sozialverband VdK Saarland e.V. seit 1.7.2001 geführt wird, hatte für das 1. HJ 2005 eine Förderung nach § 65 b SGB V über Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen in Höhe von 77.000 € erhalten.
Mit einem Festbetrag von 65.000 € wurde die Patientenberatung im Saarland durch das Ministerim für Justiz, Gesundheit und Soziales in Form einer Zwischenfinanzierung für die Laufzeit 01.07.2005 – 31.12.2005 gefördert.

Das Projekt „**Saarländisches Weiderind** – vom SAARLANDwirt spezial“ (LZ 01.06.2003 – 30.04.2005) hatte ein Gesamtbudget von 70.559,53 €.
Projektträger war die Arbeitsgemeinschaft Saarländisches Weiderind. Diese Arbeitsgemeinschaft bildeten die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., die Landwirtschaftskammer für das Saarland und der Bauernverband Saar e.V. auf Grund eines Kooperationsvertrages.
Die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. hatte 2003 die Federführung des Projekts Saarländisches Weiderind übernommen.
Diese Förderung kam aus Mitteln des bundesweiten Modellprojektes „Regionen aktiv“ des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft und wurde über das saarländische Ministerium für Umwelt zur Verfügung gestellt.

Die 30 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes

(Stand 31.12.2005)

- 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 in F-Stiring-Wendel
- 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
- FDP Landesverband Saar
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Saarland e.V.
- Katholische Arbeitnehmerbewegung, Diözesanverband Speyer e.V.
- Katholische Arbeitnehmerbewegung, Diözesanverband Trier e.V., Landesbezirksverband Saar
- Katholische Familienbildungsstätte Saarbrücken e.V.
- Kolpingwerk, Landesverband Saarland
- Kreisstadt Merzig
- Landeshauptstadt Saarbrücken
- Landfrauenverband Saar e.V.
- Landkreis Merzig-Wadern
- Mieterhilfe e.V. Saarbrücken
- Saarverband der evangelischen Frauenhilfe e.V.
- SPD-Landesverband Saar
- Stadt Dillingen
- Stadtverband Saarbrücken
- Ver.di (Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft) e.V., Landesbezirk Saar

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
- Europäische Bewegung Deutschland, Landeskomitee Saarland e.V., Saarbrücken
- Landesarbeitsgemeinschaft Gesundheitsförderung Saarland e.V., Saarbrücken
- Landesverband der Lebensmittelkontrolleure Saar e.V., Saarwellingen
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Berlin
- Vis à Vis e. V. Stadt und Land: Nachbarn mit Zukunft, Saarbrücken

Die Verbraucherzentrale ist durch den Vorsitzenden Wolfgang Krause als ordentliches Mitglied im Rundfunkrat des Saarländischen Rundfunks und durch die stellvertretende Vorsitzende Hiltrud Arweiler in der Landesmedienanstalt Saarland vertreten.
Der Geschäftsführer Jürgen Zimper ist Mitglied im Hörfunkrat des DeutschlandRadio Köln/Berlin.
Die Verbraucherzentrale ist auch in der Einigungsstelle bei der IHK des Saarlandes zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten in der gewerblichen Wirtschaft und in der Schieds- und Schlichtungsstelle des AGV Bau Saar. Zudem kooperiert die Verbraucherzentrale des Saarlandes mit der Textilschlichtungsstelle der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.
Sie wirkt mit in den Fachbeiräten der Stiftung Warentest und in der Weinprüfungskommission der saarländischen Landwirtschaftskammer. Ferner hatte die Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale des Saarlandes, Frau Barbara Schroeter den Vorsitz im Verein „Vis à Vis e. V.“, in dem sie die saarländischen Projekte im bundesweiten Programm „Regionen aktiv“ betreute.

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
Internet: www.vz-saar.de oder
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: Klaus Ludwig Helf
Gestaltung: Jan Scholtz, M. W. Wittekindt
Titelfoto: www.fotolia.de
Druck: COD GmbH, Saarbrücken

© Verbraucherzentrale des Saarlandes, Saarbrücken 2006