



verbraucherzentrale

Saarland

Immer den richtigen
Weg finden

JAHRESBERICHT 2006

Inhalt

1 Vorwort	2
2 Ernährung	4
3 Geld und Versicherung	9
4 Recht und Reklamation	12
5 Mobilität	16
6 Telekommunikation und Medien	18
7 Schuldner- und Insolvenzberatung	22
8 Energie und Umwelt	25
9 Beratungsstelle Neunkirchen	28
10 Beratungsstelle Merzig	30
11 Beratungsstelle Dillingen	33
12 Kooperationen	35
13 Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD Regionale Beratungsstelle Saarbrücken	38
14 Kundenservice und Öffentlichkeitsarbeit	40
15 Zahlen, Namen und Fakten	42
Verbraucherkontakte in Zahlen 2006	42
Organisation	43
Kernhaushalt für das Jahr 2006	44
Projekthaushalt für das Jahr 2006	45
Gesamthaushalt für das Jahr 2006	50
Mitgliedsverbände	51
16 Landesgeschäftsstelle und Beratungsstelle Saarbrücken	52

Vorwort

Verbraucherschutz ist Bürgernähe mit Zukunft

Zieht man über das abgelaufene Arbeitsjahr Bilanz, so wird erneut deutlich, dass gerade in den Märkten mit neuen technischen Dimensionen oder intransparenten Strukturen verstärkt Verbraucherprobleme aufgetreten sind.

So sind insbesondere **Lockangebote** im Internet oftmals reine Abzocke, wo sich Verbraucher plötzlich in unerwünschten Abonnement-Verträgen wiederfinden. Aggressives Marketing mit „Cold-Calls“ von im Auftrag der Telefonanbieter arbeitenden Call-Centern spielen ebenfalls eine unrühmliche Rolle. Es fehlt schlichtweg an wirksamen rechtlichen Regelungen um hier Einhalt gebieten zu können.

Auch der kräftige Anstieg der **Energiepreise** führt zu großen Kundenverärgerungen, gerade dann, wenn in den Märkten mit monopolähnlichen Strukturen die großen überregionalen Energieversorger an den knappen Ressourcen offensichtlich noch kräftig mitverdienen. Hier fühlen sich die Verbraucher verschaukelt und bemühen bundesweit die Gerichte.

Energiesparen und Energieeffizienz bleiben ein wirksames Mittel gegen steigende Energiekosten und fortschreitendem Klimawandel. Die saarländische Verbraucherzentrale hat mit ihrer **Energieeinsparberatung** dazu verstärkte Initiativen entwickelt.

Der Faktor **Mobilität** spielt eine immer größer werdende Rolle im Arbeits- und Freizeitbereich. Mit einem Modellprojekt hat die Verbraucher-

zentrale Probleme bei Bahn- und Buskunden aufgenommen und zur Entwicklung von verbraucherfreundlichen Lösungen bei Anbietern interveniert. Angesichts der anstehenden Anbindung des Saarlandes an das europäische Hochgeschwindigkeitsnetz sieht die Verbraucherzentrale im öffentlichen Personennahverkehr mit mehr Kundennähe einen wichtigen Baustein für die Akzeptanz der Schienenangebote. Werbefahrten und Reise-reklamationen sind ebenfalls Dauerbrenner in der Verbraucherberatung.

Diese kurz angesprochenen Themen stehen beispielhaft für das vielfältige Beratungs- und Informationsspektrum in unserer (Verbraucher)arbeit.

Damit **Europa** noch besser den Bürger und Verbraucher erreicht, engagiert sich die saarländische Verbraucherzentrale auf verschiedene Art und Weise um den Binnenmarkt weiter zu entwickeln. Dies betrifft insbesondere unsere Region Saar-Lor-Lux, das westliche Rheinland-Pfalz und Ostbelgien. Veranstaltet von der Stiftung „Forum Europa“ aus Luxemburg hat die Verbraucherzentrale im Herbst 2006 in der „Europäischen Akademie Otzenhausen“ sich für einen gestärkten verbraucherorientierten grenzüberschreitenden Konsum positioniert. Außerdem hat sie in der Veranstaltung des europäischen Netzwerkes **NEPIM** in der Arbeitskammer in Kirkel zum gegenseitigen Wissenstransfer mit Beteiligung des saarländischen Wirtschaftsministers Dr. Hanspeter Georgi Nachahmerprojekte aus europäischen Regionen zum Energiesparen und zur Stärkung der Energieeffizienz vorgestellt.

Die vom Sozialverband VdK Saarland und der saarländischen Verbraucherzentrale getragene Patientenberatung wurde im Mai 2006 in das bundesweite Netzwerk der „**Unabhängigen Patientenberatung Deutschland**“ übernommen. Dank vorangegangener Landesförderung konnte sie bisher ohne Unterbrechung ihren Beratungsservice fortsetzen und jetzt weiterhin mit Bundesmitteln auf der Grundlage des Sozialgesetzbuches für die saarländische Bevölkerung als kompetenter Ansprechpartner zu Fragen im Gesundheitswesen zur Verfügung stehen.

Zusammen mit ihren langjährigen **Kooperationspartnern** „Arbeitskammer des Saarlandes“, Verbraucherverband „C.L.C.V.“ in Stiring Wendel/ Lothringen und „Sozialverband VdK Saarland e. V.“ nimmt die saarländische Verbraucherzentrale gerne die sich aus der Dynamik der Märkte an sie gestellten Anforderungen auf, um den Bürgerinnen und Bürgern im Saarland und in der angrenzenden Region unverändert mit Rat und Tat zu Seite stehen zu können.

Insgesamt haben telefonisch, persönlich, schriftlich oder bei Veranstaltungen rund **70.000 Ratsuchende** Kontakt zu den

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale und knapp 3.000 zu der Patientenberatung im Saarland gesucht. Dies entspricht bei beiden Institutionen gegenüber dem Vorjahr einem Plus von 6 %. Bei der Verbraucherzentrale hat der kräftige Anstieg der Telefonberatung zu Problemen mit Telekommunikationsanbietern und Verkäufen über Internet zu dieser Entwicklung beigetragen.

Dieses im Jahresbericht detailliert dokumentierte Arbeitsergebnis ist nur dank dem großen Engagement ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der sichernden Unterstützung der Fördergeber, der saarländischen Landesregierung und den Bundesministerien für Verbraucherschutz und für Wirtschaft, sowie aller Abgeordneten im saarländischen Landtag und im Bundestag möglich gewesen. Auch die Kommunen und Landkreise im Saarland tragen mit Förderungen zum Erhalt des Leistungsangebotes bei.

Auf dieser Grundlage blickt die saarländische Verbraucherzentrale mit Zuversicht in die Zukunft.

Saarbrücken, Mai 2007



A handwritten signature in black ink that reads "Jürgen Zimmer".

Jürgen Zimmer
Geschäftsführer



A handwritten signature in black ink that reads "Wolfgang Krause".

Wolfgang Krause
Vorstandsvorsitzender

Ernährung

Ernährungsberatung

Unsere Ernährung – ein Primärbedürfnis, das im Bewusstsein der Verbraucher oft zum zweitrangigen Thema geworden ist. Nahrungsmittel dürfen offensichtlich nicht viel kosten, die Qualität bleibt da schnell auf der Strecke. Die Verbraucherzentrale klärt auf zum Thema gesunde Ernährung und engagiert sich für Klarheit auf dem Lebensmittelsektor.

Fleischskandale, Gentechnik im Agrarbereich oder Meldungen von Giften in Lebensmitteln haben über die Jahre zumindest auch „etwas Gutes bewirken können.“ Die Verbraucher werden sich der Gefahr billiger Produkte bewusst und entscheiden sich mehr und mehr für Qualität und ihre Gesundheit, statt für ihren Geldbeutel. Mittlerweile bietet jeder Discounter zumindest eine kleine Auswahl an Bioprodukten an. Der Verbraucher spürt also die Konsequenzen der Billigmentalität und der Handel reagiert. Aber reicht das aus?

Obst und Gemüse – nicht immer nur vitaminreich

Meist beginnend mit den importierten Früherdbeeren ziehen sich die Meldungen über Höchstmengenüberschreitungen oder Mehrfachbelastungen von Pestiziden auf Obst und Gemüse als roter Faden durch das Jahr. Dem entsprechend gab es auch im Jahr 2006 zahlreiche Anfragen von Verbrauchern und Medienvertretern. Angesichts dieser sich alljährlich wiederholenden Berichte, haben die Verbraucherzentralen das Thema Pestizidbelastung zu einem Ihrer gemeinsamen bundes-

weiten Schwerpunkte gemacht. In der Arbeitsgruppe zur Planung, Vorbereitung und Durchführung der Maßnahmen ist die Verbraucherzentrale des Saarlandes maßgeblich eingebunden. Steigende Belastungen bestätigen nicht nur staatliche Untersuchungsergebnisse, sondern ebenso die regelmäßig von Greenpeace veröffentlichten Daten zur Pestizidbelastung.

Den Verbrauchern können nur begrenzt konkrete Empfehlungen zum Einkauf pestizid- armer oder –freier Lebensmittel gegeben werden. So ist zum Beispiel eingekauftes Obst aus der Region und Gemüse der Saison in der Regel weniger belastet. Produkte aus biologischem Anbau enthalten so gut wie keine Rückstände. Der Handel als Flaschenhals in der Ernährungswirtschaft steht in der Verantwortung, seinen Beitrag zur Sicherstellung einer risikoarmen Ernährung zu leisten. Dies ist der Ansatzpunkt für das Konzept der Verbraucherzentralen. Ziel ist es zunächst, in einen Dialog mit Vertretern des Handels, der Importfirmen und Prüfinstituten zu treten, welche Wege die effektivsten zu einer dauerhaften Verringerung der Rückstandsbelastungen sein können. Im Oktober 2006 lud die Arbeitsgruppe zu einem Workshop ein, der den Austausch zwischen den Beteiligten in Gang setzen und „best-practice“-Beispiele aufzeigen sollte.

Vogelgrippe, noch ist es eine Tierseuche

Die Bilder erinnerten an die BSE-Krise, ganze Tierbestände wurden vorsorglich getötet. Entsprechend besorgt reagierten die Verbraucher. Die zwar ausgesprochen seltene, doch mögliche Übertragung der Tierseuche auf den

Menschen verunsicherte die Verbraucher. Fragen nach Übertragungswegen, Möglichkeiten der Ansteckung und Vermeidungsstrategien standen im Vordergrund der Beratungsgespräche während der schnell eingerichteten Telefon-Hotline.

Auch die Hobbyhalter von Geflügel sahen sich vor enormen Schwierigkeiten, das freiheitsgewohnte Federvieh sicher aufzustellen. Die anfallenden Kosten und die Angst vor einer Übertragung der Krankheit auf Familienmitglieder veranlassten nicht wenige, sich vom Federvieh ganz zu trennen. Über mehrere Tage musste die Telefon-Hotline geschaltet bleiben, um dem Beratungsbedarf gerecht zu werden.

Nutzen oder schaden

Nahrungsergänzungsmittel?

Das Thema Nahrungsergänzungsmittel ist eines der meist gefragten in der Verbraucherzentrale, sowohl für Vorträge und Seminare, als auch für die Presse. Denn die Werbung für Nahrungsergänzungsmittel trifft auf Verbraucherwünsche, sie suggeriert eine schöne neue Welt, in der mit Tabletten, Kapseln oder Pölvchen Stress verschwinden und so manches Wehwehchen erst gar nicht entstehen soll. Scheinbar gibt es "unendliche Möglichkeiten", nicht krank und alt zu werden. Doch bringen diese Präparate wirklich, was sie versprechen? Beratungsbedarf ist dringend gegeben. Nicht



verbraucherzentrale

Nahrungs- Ergänzungs- Mittel

Das Geschäft mit der Gesundheit

Info-Flyer

Mittel zur Nahrungsergänzung: Sinn oder Unsinn?

Wie wirksam sind Nahrungsergänzungsmittel? Beugen diese Mittel einem Nährstoffmangel vor? Was verbirgt sich hinter den angepriesenen Nahrungsergän-

SZ-Telefon-Ratgeber

zungsmitteln? Und wer braucht sie überhaupt? Fragen? Rufen Sie am heutigen Montag zwischen 16 und 18 Uhr unsere Expertinnen von der Verbraucherzentrale an:
◆ **Eva-Maria Loch**, Tel. (06 81) 502-26 20.
◆ **Rosemarie Günther-Arand**, Tel. (06 81) 502-26 21.

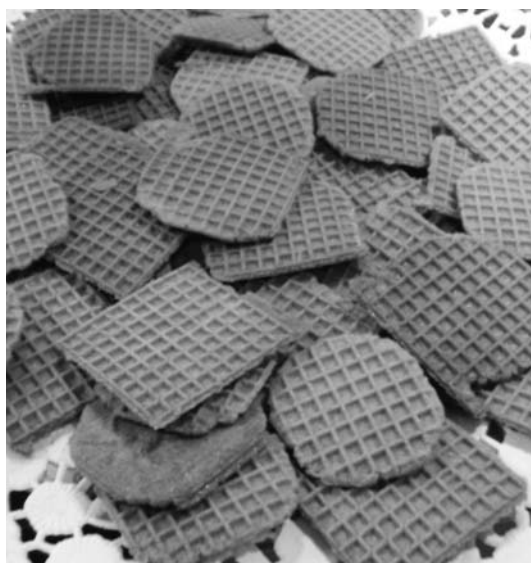
selten, so die Erfahrung der Beraterinnen, nehmen Verbraucher mehrere Präparate mit zum Teil identischen Wirkstoffen ein. Denn im Handel werden meist Kombinationspräparate mit mehreren Wirkstoffen angeboten. Hier ist die Gefahr einer Überdosierung bei der Einnahme mehrerer Produkte durchaus gegeben. Auch über das Internet oder Vertriebsfirmen, die Ihre Verkaufsstrategie im Schneeballsystem aufbauen, werden „Wunder“ zu hohen Preisen verkauft.

Solange mit Heilsversprechen soviel Geld verdient werden kann, bleibt das Thema „Nahrungsergänzungsmittel“ ein Renner unter den Angeboten der Verbraucherzentrale.

VB-Schutzindex, Zusammenarbeit mit der Lebensmittelkontrolle

Der Verbraucherschutzindex 2006 des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen hat auch im Saarland hohe Wellen geschlagen. Zwar

sind die Kontakte der Verbraucherzentrale zu den ausführenden Organen der Lebensmittelkontrolle traditionell gut, dies kam im Index jedoch nicht zum Ausdruck. Hier und an weiteren Kriterien hat die saarländische Verbraucherzentrale öffentlich an dem Verbraucherschutzindex Kritik geübt. Gleichwohl hat die Verbraucherzentrale Saarland erfolgreich angeregt, regelmäßige Treffen mit der Lebensmittelkontrolle und dem Ministerium für Justiz, Gesundheit und Soziales und der Lebensmittelkontrolle zum Austausch und zu Abstimmungen 2006 wieder aufleben zu lassen und zu intensivieren.



„Zimtplätzchen“

Cumarin in Zimt

Gerade in die Vorweihnachtszeit platzte die Nachricht vom gesundheitsschädlichen Cumarin im Zimt. Dabei waren die lebertoxischen Inhaltsstoffe im Cassia-Zimt der Industrie und auch dem BfR schon länger bekannt. Eigentlich hätten nach der Aromaverordnung Produkte mit hoch belastetem Cassia-Zimt vom Markt genommen werden müssen, aber dann bemühte man sich, über Verzehrsempfehlungen, insbesondere für Kleinkinder, dem Problem zu begegnen. Die Verbraucherzentrale klärte über eine kleine Ausstellung und die Presse die Verbraucher über tatsächliche Gefahren und Alternativen auf. Die gibt es mit einer zwar teureren aber unbelasteten Zimtsorte, dem Ceylon-Zimt. So wurde Ceylonzimt in der Vorweihnachtszeit 2006 zum knappen Gut. Die Industrie hat zugesagt, an der Reduzierung der Cumarin-Gehalte Ihrer Produkte zu arbeiten.



„Milchtester“ in Aktion

Angebote aus der Region

Regional angebaute Produkte stellen nicht nur ein wesentliches Element des Umweltschutzes dar, sie geben dem Konsumenten auch ein größeres Maß an Sicherheit: Die Produktion vor Ort und der Kontakt zum Erzeuger gewähren dem Verbraucher Transparenz und Übersicht. Die Verbraucherzentrale Saarland hat sich in den letzten Jahren in der Regionalentwicklung intensiv engagiert. 2006 konzentrierte sie sich auf Information und die Beratung zu regionalen Produkten. Dabei arbeitet sie weiterhin eng mit dem Verein „Vis à Vis“ zusammen. In Kombination mit den Bereichen gesunde Ernährung, Umwelt und Verbraucherschutz fanden zahlreiche Informationsveranstaltungen statt. Speziell für Kinder und Schulklassen wurden Veranstaltungen zu den Themen „Milch“ und „Das regionale Obst- und Gemüseangebot“ durchgeführt.



Fleisch – ein Schwerpunktthema seit BSE und Gammelware

Die Fleischskandale haben Verbraucher sensibilisiert, die Qualität und Herkunft der Lebensmittel zu hinterfragen. Zahlreiche Broschüren und eine Internetseite sind zu diesem Thema von den Verbraucherzentralen in den letzten Jahren dazu erstellt worden. Aufklärungsaktionen zum Fleischeinkauf, wie z.B. am „Umwelt und Friedenstag“ in Blieskastel stießen so auf großes Interesse bei den Verbrauchern. Bei vielen Lebensmitteln, insbesondere bei verarbeiteten Produkten, vermissen sie einen zuverlässigen Hinweis auf den Ursprung. Die Forderung der Verbraucherzentrale nach einem unbürokratischen Verbraucherinformationsgesetz mit einem deutlichen Mehr an Transparenz bleibt aktuell.



physiologischen Veränderungen des Körpers gerecht zu werden. Wenn die Anpassung der Ernährung im Alter frühzeitig erfolgt, können unerwünschte Veränderungen des Gesundheitszustandes deutlich herausgezögert – im günstigsten Fall sogar vermieden werden. Dazu bedarf es weder teurer Pillen noch



Fischlineal gegen Raubbau der Meere

Mit dem „Fisch-O-Meter“, einem Fischlineal zur Beurteilung der Reife eines Fisches, haben die Verbraucherzentralen die Konsumenten aufgefordert, sich gegen den Raubbau der Meere zu wehren. Das Lineal zeigt die durchschnittliche Größe der handelsüblichen Fischarten nach dem ersten Abbläichen an. Die Verbraucher wurden aufgefordert, keinen Fisch zu kaufen, der nicht eine Mindestgröße erreicht hat. Da sogar die gesetzlichen Mindestgrößen für den Fischfang oft zu niedrig angesetzt sind, gelten viele Arten heute als gefährdet. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes bietet das „Fisch-O-Meter“ kostenlos in ihren Beratungsstellen an. Unterstützt wurde diese Kampagne von der „Lighthouse Foundation“, einer Stiftung für die Meere und Ozeane.

Fit im Alter, gesund essen, besser leben

Unter diesem Motto wird eine bundesweite Aktion des Ministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz auch im Saarland von der Verbraucherzentrale erfolgreich umgesetzt. Eine gesunde, abwechslungsreiche und den Bedürfnissen angepasste Ernährung ist eine wesentliche Voraussetzung, den mit zunehmendem Alter eintretenden

Lebensmittel mit besonderem Zusatznutzen. Nicht nur Fragen zur „Richtigen Ernährung“, auch ein praktisches Einkaufstraining gehört zu den Veranstaltungen, die die Verbraucherzentrale 2006 mit Senioreneinrichtungen und Frauenverbänden 12 mal durchgeführt hat.



Gesundheit will früh gelernt sein

Verbrauchererziehung zu gesundem und umweltbewussten Verhalten muss früh ansetzen. Deshalb stehen Aktionen mit Schulklassen jedes Jahr ganz oben auf der Prioritätenliste der Verbraucherzentrale.



Trendgetränke analysieren und probieren

Schule zukunftsfähig gestalten

Bei dieser Fachtagung für Lehrer, die vom „Landesinstitut für Pädagogik und Medien“ organisiert wurde, stellte die Verbraucherzentrale ihre Ausstellung und Angebote für Schulen vor. Einige der Aktionen werden schon seit mehreren Jahren mit Schulklassen durchgeführt und immer wieder aktualisiert.



Obst und Gemüse spielend erlernen

Beim Spiel „**Powerkauer auf Gemüsejagd**“ geht es um das einheimische Angebot an Obst und Gemüse. Kinder ab 8 Jahre lernen spielerisch, dass verschiedene Arten von Obst und Gemüse nur zu bestimmten Jahreszeiten in Deutschland wachsen. Produkte, die außerhalb deren Saison angeboten werden, legen oft lange Transportwege zurück

Mit belebten Sinnen zur Gesundheit

Die ersten Impulse werden von Kindern grundsätzlich über ihre Sinne erfasst. Im Sinnesparcours für Lebensmittel lernen Schüler an den dafür vorbereiteten Spieltischen, die Qualität von Lebensmitteln mit allen fünf Sinnen zu erfassen.

Schokologie – Fairer Workshop für Naschkatzen

Auch fair naschen will gelernt sein. Aber was heißt „fair“ beim Kauf von Schokolade? Das und viele Hintergründe zum Fairen Handel lernen Schulklassen in dem interaktiven Workshop kennen. Die Kinder entwickeln dabei auch eigene Ideen zur Unterstützung des Fairen Handels.

Das Folsäurebarometer

„Mit Folsäure gut versorgt?“ So lautete die Frage am Stand der Verbraucherzentrale an die jungen Teilnehmer des Jugendwellnesstages 2006, der alljährlich vom Stadtverband Saarbrücken durchgeführt wird. Am Folsäurebarometer standen die Jugendlichen Schlange, um ihren Folsäurespiegel zu testen und wurden mit Infomaterial und folsäurereichen Obst- und Gemüsesorten belohnt. Ein Mangel an Folsäure, der heute weit verbreitet ist, kann zu Fehl- und Missgeburten sowie Herz-Kreislauf-Erkrankungen beitragen.

Wie schon in den Jahren zuvor werden auch weiterhin Aktionen zum Thema „**Werbung**“ und die „**MachBarTour**“ zum Thema Trendgetränke angeboten.

Geld und Versicherung

Altersvorsorge

Die gesetzliche Rente wird für das Alterseinkommen nicht mehr ausreichen. Wer seinen Lebensstandard im Alter annähernd halten will, muss privat vorsorgen mit einer freiwilligen Absicherung – und diese will gut gewählt sein. Die Verbraucherzentrale hat 2006 über die private Altersvorsorge verstärkt persönlich beraten.

Das Angebot von Altersvorsorge- und Geldanlageprodukten ist groß und dementsprechend schwer überschaubar. Und niemand soll bei der privaten Vorsorge nur auf ein Pferd setzen. Der richtige Mix bietet Flexibilität, Sicherheit und Rentabilität. Sehr gefragt waren von Seiten der Verbraucher deshalb Entscheidungshilfen für den Abschluss von Verträgen sowie Auskünfte und Tipps in speziellen Absicherungs- und Vorsorgefragen. Auch über Neuerungen und Änderungen in Sachen Alterseinkünftegesetz (AltEinkG), betriebliche Altersvorsorge, steuerliche Behandlung von Kapitallebensversicherungen wurde ausführlich informiert. Unverändert warnte die Verbraucherzentrale vor risikoreichen Produkten des „Grauen Kapitalmarktes.“

Aufklärungsbedarf bestand auch noch immer zu der staatlich unterstützten, so genannten Riester-Rente hinsichtlich der verschiedenen Neuerungen, der Einbeziehung des selbst genutzten Wohneigentums in die Förderung, der Einführung geschlechtsneutraler Tarife (Unisex-Tarife) etc. Die Basisversorgung und so genannte Rürup-Rente warf vor allem steu-

erliche Fragen auf, da diese nicht von staatlicher Seite mit Zulagen bezuschusst, sondern durch Steuervorteile gefördert wird. Diese Altersvorsorge ist besonders für Selbständige interessant, die über die Riester-Rente keine staatliche Förderung erhalten.

Insgesamt hat die Altersvorsorge die Verbraucherinnen und Verbraucher auch dieses Jahr sehr beschäftigt. Die Fachberater beantworteten folgende am häufigsten gestellten Fragen: Wie soll man auf die gesetzlichen Neuregelungen

The flyer features the logo 'AK info' at the top, consisting of the letters 'AK' and a cluster of dots followed by 'info'. The main text is enclosed in a dark grey rounded rectangle. At the bottom, there are logos for 'verbraucherzentrale Saarland' and 'Arbeitskammer des Saarlandes'.

Einladung zur Informationsveranstaltung

Private Altersvorsorge – wichtiger denn je

Dienstag, 25. April 2006, 17.00 – 19.00 Uhr
Landratsamt Saarlouis – Großer Sitzungssaal
Kaiser-Wilhelm-Straße 4-6
66740 Saarlouis

verbraucherzentrale Saarland

Arbeitskammer des Saarlandes

Die Rente bewegt viele



Wie viel Geld bringt die gesetzliche Rente? Immer mehr Menschen machen sich Gedanken über die private Altersvorsorge und lassen sich bei der Verbraucherzentrale beraten | Foto: Oettinger

„Das Vertrauen und die Wertschätzung, die ihr die Ratsuchenden entgegenbringen, ist für die Verbraucherzentrale des Saarlandes auch für die Zukunft Verpflichtung und Motivation zugleich, unverändert und engagiert Informationen und Service bürgernah anzubieten“, sagte Geschäftsführer Jürgen Zimmermann.

wichtig, so Krause, sich möglichst früh mit der Materie „private Altersvorsorge“ zu beschäftigen. Sonst käme das böse Erwachen mit dem Rentenbescheid.

Auch die Nachfrage nach einer unabhängigen Beratung bei der Verbraucherzentrale ist zugenommen. Fast 69.000 Anruferkontakte wurden im vergangenen Jahr...

Artikel aus „Arbeitnehmer Heft 05/2006“

reagieren? Werde ich und wenn ja, wie werde ich gefördert? Ist die Riester- bzw. die Rürup-Rente überhaupt sinnvoll für mich? Was unterscheidet diese beiden Altersvorsorgesysteme von Alternativen wie etwa privaten Rentenversicherungen oder Fondsparen? Darüber hinaus wurde über die einzelnen Möglichkeiten der betrieblichen Altersvorsorge mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen im Vergleich zur privaten Altersvorsorge beraten.

Die Verbraucherzentrale hat zu diesem Thema im Juni 2006 mit SR3 Saarlandwelle einen Verbrauchertipp für deren Webseiten erarbeitet. Im Mittelpunkt dieser Beratungsseite standen folgende Punkte: Die richtige Vorkalkulation und die richtige Behandlung von angegebenen Garantiewerten der Versicherungen, die Ermitt-

lung der jeweiligen Versorgungslücke – also die Differenz des im Alter benötigten Mindestmonatsbetrags zu dem jetzigen Nettoeinkommen – und natürlich die Vor- und Nachteile aller Vorsorgemöglichkeiten.

Finanzen

Die Zahl der überschuldeten Haushalte ist weiterhin angestiegen durch Arbeitslosigkeit, Krankheit, Scheidung – jedoch auch durch unwirtschaftliches Konsumverhalten. Gerade, was Versicherungen und generelle Internetangebote betrifft, wollen Entscheidungen mit Bedacht und nicht ohne gründliche vorherige Aufklärung getroffen werden.

Die Haushaltsgeldberatung hilft Verbraucherinnen und Verbrauchern, die die Übersicht über ihre Ausgaben komplett verloren haben und sollte eigentlich noch vor der Schuldnerberatung in Anspruch genommen werden. Die Verbraucherzentrale Saarland hat mehrere Vorträge gehalten u. a. zu zum „Umgang mit dem Geld“, zu denen insgesamt rund hundert Besucher erschienen sind.

In der Versicherungsberatung waren vor allem die so genannten Komplettberatungen nachgefragt. In diesen relativ zeitintensiven Beratungen erfolgt ein Abgleich des Versicherungsbestandes mit dem Bedarf, was auch zu Einsparungen in der Haushaltskasse führt. Dazu gehören Informationen, wie mit den nicht mehr benötigten Versicherungen verfahren wird.

Weiterhin bestand der Wunsch zur Beratung zur Berufsunfähigkeitsversicherung. Um die Nachfrage nach Versicherungsvergleichen im KFZ-Bereich zu erfüllen, hat die Verbraucherzentrale Saarland eine Kooperation mit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg abgeschlossen.

Baufinanzierung

Der Traum von den eigenen vier Wänden bedeutet für viele Menschen die größte Investition des Lebens. Und diese erfordert eine ausführliche und vor allem unabhängige Beratung. Die Verbraucherzentrale hilft durch Vorträge und Beratungen, um die bestmögliche Finanzierung einzusetzen und damit finanzielle Risiken dauerhaft zu minimieren.

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher waren nach wie vor aufgrund der Vielzahl der Baufinanzierer verunsichert. Weil das Eigenheim für viele Menschen auch einen Teil ihrer Altersvorsorge darstellt, haben vor allem jüngere Generationen ein starkes Interesse an Wohneigentum. In den Beratungen standen im Vordergrund Fragen zu verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten zum Hausneubau oder Immobilienkauf, zu KfW Förderprogrammen und öffentlicher Wohnungsbauförderung im Saarland, zur Überprüfung bestehender Finanzierungen und zu Vorfälligkeitsentschädigung-

en, zu Finanzierungsplänen und zum bestmöglichen Verhandeln bei Anschlussfinanzierungen und Umschuldung. Die Verbraucherzentrale hat eine Zunahme bei den Beratungsinhalten Zahlungsschwierigkeiten und Überschuldung (größtenteils aufgrund Scheidung oder Arbeitslosigkeit) festgestellt. Weiter waren Information gewünscht zur lastenfreien Immobilie im Alter, wobei hier die Besprechung der passenden Tilgungsmodalitäten im Vordergrund stand. Einen weiteren Schwerpunkt bildete auch die Finanzierung von Modernisierungsmaßnahmen an der Immobilie unter Berücksichtigung Energie einsparender Maßnahmen und deren öffentliche Finanzierung. Insgesamt wurden bei den Baufinanzierungen nach wie vor ungünstige aber provisionsträchtige Kombifinanzierungen statt günstiger Annuitätendarlehen angeboten.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Rahmen der Kampagne „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hat die saarländische Verbraucherzentrale in 2006 mehrere Projekte zu den Themen: „Energiepreise und Kundenrechte“, „unlauterer Wettbewerb, unseriöse Marketingpraktiken, Gewinnabschöpfung“ und „Internet, Online-Handel, Internettelefonie“ durchgeführt.

Ziel des Projektes war es, Verbraucherinnen und Verbraucher zu bestärken, sich präventiv auf Herausforderungen und Marktbesonderheiten in diesen Themen einzustellen, sie bei wettbewerbswidrigem Verhalten von Anbietern zu unterstützen und Markttransparenz zu schaffen.

Recht und Reklamationen

Auch 2006 begegnete den Beraterinnen und Beratern, den Honoraranwältinnen und Honoraranwälten der Verbraucherzentrale wieder das gewohnte breite Spektrum an Reklamationen: Von Reisemängeln über Probleme beim Kauf und mit der Gewährleistung, Ärger über den Pay-TV Anbieter Premiere oder mit Handwerkern und Umzugsfirmen.

Bei Kaufreklamationen tauchte zunehmend das Problem der Berechnung von Nutzungsentschädigungen auf, wenn Verbraucher wegen defekter Produkte innerhalb der zweijährigen Gewährleistungszeit vom Kaufvertrag zurücktraten. Obgleich fast immer eine lange ärgerliche Reklamationsgeschichte mit vergeblichen Reparaturversuchen dem Rücktritt vorausging, sehen viele Verbraucher auch danach ihren Kaufpreis nicht mehr in voller Höhe wieder, weil ihr Vertragspartner eine Entschädigung für die Nutzung der Produkte bis zum Rücktritt vom Kaufpreis abzieht. Während es für die Berechnung einer PKW-Nutzung seit langem klare Richtlinien gibt, gibt es erst wenige Erfahrungen, wie z.B. der Nutzwert eines Computers oder einer Espressomaschine, die nach 11 Monaten wegen immer wieder auftretender Fehler zurückgenommen werden mussten, verlässlich zu ermitteln ist.

Bei Werkverträgen gehen Verbraucher nach wie vor ein hohes Risiko ein, wenn sie Renovierungs- und Baumaßnahmen (z.B. Fensterlieferungen, eine Erneuerung der Heizung, Dachreparaturen oder die Installation einer kompletten Solaranlage) ohne vorherige gründliche Information über Verfahren,

Anbieter und Preise spontan der erstbesten Firma anvertrauen, die sich an der Haustür, auf der Baustelle oder auf Messen anbietet. Noch immer ist es viel zu wenigen Verbrauchern bekannt, dass ihnen bei Haustürgeschäften ein Widerrufsrecht zusteht, auch wenn sie ihr Vertragspartner darüber nicht – wie vorgeschrieben – informiert. Im überschaubaren Saarland werden allerdings unseriöse Firmen mit verbraucherunfreundlichem oder rechtswidrigem Verhalten schnell mit vielen Fällen aktenkundig.

Die meisten Reklamationen konzentrierten sich allerdings auf die Schwerpunkte Finanzdienstleistungen, unlautere Werbung und Vertragsanbahnung, Energieversorgung und Telekommunikation.



Pocket-Ratgeber

Finanzdienstleistungen

Sichere Geldanlagen, faire Darlehen, gute Beratung?

Reklamationen zu Finanzdienstleistungen bildeten erneut einen der Schwerpunkte der rechtlichen Verbraucherberatung. Viele Verbraucher haben auf dem „Grauen Kapitalmarkt“ der freien und unüberwachten Anlagen und Beteiligungen viel Geld verloren. Sie sind häufig bei Hausbesuchen schlecht beraten worden und haben ihre Ersparnisse mit riskanten Geldanlagen, obskuren Sparplänen und sogenannten atypischen stillen Beteiligungen an dubiose Firmen verloren. Nach wie vor stellt die Beratung zu Hause ein großes Risiko für die freie und unvoreingenommene Entscheidung des Verbrauchers über eine sichere und vernünftige Anlage seiner Ersparnisse dar. Leider lässt auch die Beratung von Kreditinstituten, Versicherungen und Bausparkassen zu Anlagemöglichkeiten und Finanzierungen häufig zu wünschen übrig. Obgleich die Gerichte eine sorgfältige und kundenorientierte Beratung vorschreiben, werden häufig lediglich konzerneigene Finanzmarktprodukte vermittelt und andere günstige Anlagemöglichkeiten verschwiegen.

Bei Konsumentenkrediten beobachtet die Verbraucherzentrale bei einigen Banken die Tendenz dazu, Kredite nicht mehr ohne extrem teure Restschuldversicherungen zu vergeben. Am ärgsten wird den Verbrauchern mitgespielt, die sich bei Geldnot auf Hilfsangebote in Kleinanzeigen oder im Internet melden. Statt des erhofften Darlehens, das in Deutschland nur zugelassene Kreditinstitute vergeben dürfen, kassieren die Anbieter in aller Regel (unberechtigt) Geld für Hausbesuche, wertlose Nachnahmesendungen, ungewollte Versicherungsverträge oder obskure Clubmitgliedschaften. Mitunter enthalten die übersandten Papiere, die wie Kreditanträge daherkommen, das geschickt versteckte Angebot eines sog. Schuldenregulierers, der dem Verbraucher – selbstverständlich gegen eine saftige Gebühr – lediglich die Verwaltung seiner Schulden abnehmen will. Meist hilft in diesen Fällen nur massive anwaltliche Unterstützung, damit unerfahrene Verbraucher, die auf einen Kredit hofften, nicht noch draufzahlen müssen.

Unseriöse und unerlaubte Praktiken

Die Verbraucherzentrale verzeichnete 2006 ganz allgemein eine besonders deutliche Zunahme unzulässiger Werbung und unseriöser und rechtswidriger Praktiken.



Info-Flyer

Wir alle, Verbraucher und Verbraucherschützer kennen die Symptome:

Der Briefkasten ist voll Werbepost für Lotterieverträge, Geldanlagen und Kaffeefahrten, unerwünschte Werbemails verstopfen den Internet-Zugang und am Samstag und in der Mittagszeit klingelt ohne Unterlass das Telefon. Die Anrufer sind besorgt, ob wir gut versichert sind, sie bitten um Auskunft im Rahmen einer Meinungsumfrage und erklären uns, wieviel Geld wir bei unserem Festnetzanbieter verschenken.

Tatsächlich geht es immer um Geld, um unser Geld, und darum zu neuen Vertragsabschlüssen zu gelangen, notfalls mit unfeinen Methoden.

Werbemails (spam) und unerbetene Werbeanrufe (cold calls) sind verboten. Sie verstoßen seit langem gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). Und wirksame Verträge setzen voraus, dass wir Anbieter und Angebot kennen und einer vertraglichen Bindung bewusst und gewollt zustimmen. Trotzdem sind die Anrufer dreist und Inkasso-Büros mahnen Rechnungen für Pre-selection-Verträge oder Abonnements an, für die ein Mausklick oder ein „ja“ am Telefon genügt haben soll. Das bedeutete viel Arbeit für die Verbraucherzentrale. Es wird deshalb Zeit, dass der Gesetzgeber durch deutliche Sanktionen (Bußgelder) und durch klare Regeln (keine Vertragsbindung bei unzulässiger Werbung) wieder für einen fairen Umgang miteinander sorgt. Allerdings können sich auch die Verbraucher viel Werbung und Vertragsärger ersparen, wenn sie sich klarmachen,

- dass kein Anbieter etwas zu verschenken hat
- dass Preisausschreiben, Kreuzwörterrätsel und Gewinnspiele deshalb ganz überwiegend dem Zweck dienen, an Adressen und Telefonnummern von möglichen Kunden zu gelangen
- dass man bei Werbeanrufen einfach den Hörer auflegen kann
- dass Fernseh-Quizsendungen mit endlosen Bandansagen und Warteschleifen zu teuren Minutenpreisen bloß die Telefonrechnung erhöhen.



Aufkleber



Info-Flyer

Energie – Aggressive Preispolitik

Im vergangenen Jahr löste insbesondere die enorme Preissteigerung im **Gasbereich** eine Welle von Kundenprotesten aus, wie sie bisher noch nicht vorgekommen war. Über die Einzelberatung hinaus, wurde auf der Website der Verbraucherzentrale die „Gaspreismappe“ mit zwei verschiedenen Einspruchsmusterschreiben gegen die Preissteigerungen zum Herunterladen zur Verfügung gestellt.

Die Verbraucherzentralen beanstanden die Preissteigerungen, weil Preisanpassungen nur unter bestimmten engen Voraussetzungen rechtlich zulässig sind, sofern Verbraucher nicht die Möglichkeit haben, den Anbieter zu wechseln. Die Reaktionen der Unternehmen auf die Beschwerden reichten von der kommentarlosen Bestätigung bis zur Androhung einer Versorgungssperre. Die Verbraucherzentrale hofft auf die Hilfe der Gerichte und – nach einer Öffnung des Marktes – auf bessere Konditionen durch mehr Wettbewerb.

Im **Strombereich** gab es bei geringeren Kostensteigerungen auch deutlich weniger Beschwerden. Hier konnte in vielen Fällen auf günstigere Angebote am Markt verwiesen werden. Die lebhaftere Energiepreisdiskussion und die noch ungesicherte Rechtslage haben den Beratungs-

bedarf sprunghaft ansteigen lassen. Die saarländische Verbraucherzentrale hat deshalb zusätzlich Vorträge angeboten und umfangreiches Material zur Selbstinformation zur Verfügung gestellt.

Heizen und sparen

Die Energiepreisdiskussion hat dazu geführt, dass sich Verbraucher zunehmend für ihren eigenen Energieverbrauch und Einsparmöglichkeiten interessieren und bereit sind, in Wärmedämmmaßnahmen und Altbausanierung zu investieren. Diesen Weg hat die Verbraucherzentrale ausdrücklich beworben.

Telekommunikation – Anschlüsse für das Telefon, das Internet, das Kabel sowie Handyverträge und Tarife bildeten einen weiteren großen Beratungsschwerpunkt.

Bei einer Vielzahl von Reklamationen wurde deutlich, dass die großen Telefonanbieter, insbesondere die Deutsche Telekom Defizite im Bereich ihres rechtlichen und technischen Service aufweisen. Verbraucher mussten wochenlang auf Anschlüsse warten, die Rufnummernmitnahme oder VoIP funktionierte nicht, letzteres bei Kabel Deutschland und für Fragen und Beanstandungen fand sich kein Ansprechpartner.

Die Verbraucherzentrale versucht neben ihrer Beratungstätigkeit daher auch in Presse, Rundfunk und Fernsehen über die Verbraucherrechte möglichst umfassend aufzuklären.

Verbraucherzentrale kämpft für mehr Informationsrechte mit dem Informationsfreiheitsgesetz

Das Bundesgesetz zur Regelung des Zugangs zu Informationen (IFG) ist am 5. Dezember 2005 in Kraft getreten. Dazu erfolgte am 18. Mai eine Anhörung, bei der die Verbraucherzentrale zwei wesentliche Punkte zum Verbraucherschutz gefordert hatte:

- 1) Eine Verweigerung des Informationszugangs soll ohne jedwede Interessensabwägung erfolgen können.
- 2) Ein Informationszugang soll ebenfalls verweigert werden können, wenn dieser so genannte Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse berühren würde.

Leider wurde das IFG im Saarland jedoch ohne die Berücksichtigung dieser Punkte integriert. Die saarländische Verbraucherzentrale wird die weitere Entwicklung jedoch engagiert begleiten.

Mobilität

Die Verbraucherzentrale hat ein Konzept für eine Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) ausgearbeitet und im Jahr 2006 veröffentlicht. Zudem wurde das Konzept dem saarländischen Wirtschaftsministerium als ein Weg zur „Konfliktlösung und Streitvermeidung“ vorgestellt.

Das Ziel der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr ist es, einer Eskalation von Konflikten vorzubeugen und mit Hilfe eines Schlichters schnell zu einer sachlichen Einigung hinsichtlich des Streitpunktes zu gelangen. Dabei sind die Parteien des Schlichtungsverfahrens nicht an die Vorschläge des Schlichters gebunden. Schlichtungsverfahren eignen sich besonders für Sachkonflikte, die anlässlich eines Mangels oder einer mangelhaften Leistung entstanden sind. Durch die sachverständige Beurteilung lässt sich ein Konflikt meist schneller und mit höherer Akzeptanz klären als vor Gericht.

Für Verbraucherrechte und Hilfe bei Konflikten

Die Schlichtungsstelle Mobilität verhilft Verbrauchern im öffentlichen Personennahverkehr zu ihren Rechten. Sie vermittelt in allen Streitfällen zwischen Fahrgästen und Unternehmen, bevor es zum Rechtsstreit kommt. Dabei sind alle Probleme von Interesse, die rund um eine Zug- oder Busreise entstehen können: Verspätung, Überbuchung, verpasste Anschlüsse, falsche Informationen, zu teure Fahrkarten, zu hohe Gebühren, mangelhafter Service etc. Außerdem hilft die Schlichtungsstelle Mobilität bei bestehenden Konflikten und stärkt damit die Position der Verbraucher. Durch eine höhere Kundenzufriedenheit profitieren auch die Unternehmen.



Pocket-Ratgeber

Die Schlichtungsstelle funktioniert nach folgendem 5-Punkte-System:

- 1) Der Fahrgast kann die Schlichtungsstelle erst dann einschalten, wenn der Versuch, mit dem Fahrunternehmen eine Lösung der Streitigkeit herbeizuführen, gescheitert ist.
- 2) Die Beschwerde ist schriftlich inklusive kurzer Schilderung des Sachverhalts und Beifügung der zum Verständnis der Beschwerde erforderlichen Unterlagen einzureichen.
- 3) Die Schlichtungsstelle bestätigt innerhalb einer Woche dem Beschwerdeführer den Eingang seiner Beschwerde.
- 4) Die Schlichtungsstelle leitet die Beschwerde an das betroffene Unternehmen weiter. Dieses muss innerhalb einer Frist von zwei Wochen Stellung nehmen.
- 5) Das Verfahren endet, wenn beide Parteien den Schlichtungsvorschlag angenommen haben.

Reise-Ratgeber für die Hosentasche

Die Verbraucherzentralen haben einen Ratgeber mit dem Titel „Ihr Recht auf Reisen“ (betrifft „Pauschalreisen“) herausgegeben. Darin finden sich viele Tipps und Informationen für alle möglichen Probleme vor, während und nach der Reise und dazu, wie man solchen Problemen von verbraucherrechtlicher Seite begegnet.

Reisekomfort auf Abwegen

Im Bereich Mobilität verzeichnete die Verbraucherzentrale eindeutig vermehrt die Fälle mit erhöhten Beförderungs-Entgelten (EBE). Ein Artikel in der Saarbrücker Zeitung war Anlass zu zahlreichen Verbraucherbeschwerden, die an die Deutsche Bahn weitergeleitet wurden. Der Artikel handelte von den Aufpreisen, Umwegen und der Zeitverschwendung, die etwa ein Fahrgast auf sich nehmen muss, um beispielsweise eine S-Bahn-Fahrkarte zu erlangen, die es nur an bestimmten Stellen zu kaufen gibt.

Viele Verbraucher bemängelten die großen Nachteile, die ihnen durch offensichtliche Einsparmaßnahmen seitens der Deutschen Bahn entstanden sind. So war der Triebwagenzug 23144 von Lebach nach Saarbrücken seit der Reduzierung auf eine Einheit komplett überfüllt. Dies hatte zur Folge, dass Fahrgäste aufgrund der versperrten Ausgänge nicht rechtzeitig den Zug verlassen konnten, um rechtzeitig ihre Anschlussverbindung zu erreichen. Ein weiterer und wesentlicher Punkt dieser Beschwerden war, dass die Fahrgäste nicht nur hohe Unbequemlichkeit, sondern auch die Gefahr körperlicher Versehrtheit in Kauf nehmen mussten. Vor allem für ältere und behinderte Menschen stellte die Fahrt in diesem Triebwagen eine Qual dar – für die Deutsche Bahn lediglich eine Einsparung von Kosten.

Eine Gruppe von 17 Reisenden musste folgende unangenehme Erfahrung machen: Mit vier „Schönes-Wochenende-Tickets“ der Deutschen Bahn ausgestattet, fuhr die Gruppe von Saarbrücken zum Frankfurter Weihnachtsmarkt: Auf der Rückfahrt und nach etwa zwei Stunden Fahrtzeit wollten einige der Fahrgäste die Toilette aufsuchen. Diese war jedoch verschlossen. Zunächst warteten die Fahrgäste ab in der Annahme, die Toilette wäre besetzt. Nach

energischem und ergebnislosem Klopfen stellten sie jedoch fest, dass sich niemand in dem Raum befand und dieser nur abgeschlossen war. Aufgrund der Zusammenstellung des Zuges war ein Wechsel in ein anderes Abteil nicht möglich, auch war keine Zugbegleitung auffindbar. Nach einer quälenden Dreiviertelstunde fand die Gruppe nach Ankunft um 23:20 Uhr am Saarbrücker Hauptbahnhof ebenfalls die Toiletten verschlossen. Grund: Diese Toilettenanlage schließt grundsätzlich um 23:00 Uhr.

Gewinnspiel-Tourismus – Volle Fahrt in die Abzocke

Auch die Abteilung Mobilität wurde in vielen Fällen von Reise-Gewinnbenachrichtigungen um Hilfe gebeten. Vor allem ältere Menschen ließen ihre angeblichen Gewinne überprüfen. So bekamen sie Briefe mit dem Inhalt, dass sie eine 2-Personen-Reise für 3 Tage nach Paris gewonnen hätten. Dann sollte eine Kostenpauschale in Höhe von 49 Euro pro Person bezahlt werden und im Übrigen sei die Reise kostenlos. Reagierten die Verbraucher auf diese Benachrichtigung mit der Zahlung – und somit Einwilligung – folgten nach und nach weitere Rechnungen, etwa für Kautionen, Eintrittsgelder oder ähnliches. Stornierten die Verbraucher jedoch die Reise, sollten sie ebenfalls saftig zahlen, denn in dem Fall wurde eine Gebühr von 80 % auf den mutmaßlichen Wert der Reise erhoben. Wurde die Stornogebühr nicht gezahlt, meldete sich eine Rechtsanwältin aus Oldenburg und der Stornobetrag wurde noch um deren Kosten erhöht. Erst durch Intervention der Verbraucherzentrale willigte die Rechtsanwältin in die Stornierung der Reise ein ohne Kosten zu erheben oder gar weitere rechtliche Schritte einzuleiten. Weiterhin auffallend war bei den etwa 15 verschiedenen Reiseveranstaltern, die der Verbraucherzentrale gemeldet wurden, dass alle nach der gleichen Masche verfahren und für ihre Schreiben sowohl den gleichen Wortlaut als auch die gleiche Druckvorlage verwendeten.



Info-Flyer

Telekommunikation und Medien

Wo viel Bedarf herrscht, entsteht auch schnell Betrug. Streitfälle zu technischen Problemen, unsauberen Vertragsabschlüssen, betrügerischen Machenschaften und vor allem fehlender oder falscher Beratung vor Vertragsabschluss standen auch dieses Jahr im Vordergrund der Verbraucherschutzberatungen. Die Verbraucherzentrale hat eine kräftig steigende Nachfrage im Medien- und Telekommunikationsbereich zu verzeichnen.

Internet – Viel Raum für Betrug und mangelhaften Kundenservice

Auffallend war im Jahr 2006 der besonders dreiste Umgang mit Senioren, denen beispielsweise durch fragwürdige Anbieter Verträge über Internetanschlüsse untergejubelt wurden, obwohl sie gar keinen Computer besaßen.

Auch wegen unseriöser Angebote auf Internetseiten, wie etwa von den Firmen Internet Service AG (www.lebensprognose.de), A&M Schmidlein GbR (www.hausaufgaben-heute.com) oder Verimont (www.simsen.de) fragten zahlreiche Verbraucher um Rat. Geworben wurde mit „Gratis Online-Zeit zum Testen“ oder einem verlockenden Gewinnspiel, tatsächlich wurde aber abkassiert – der Zugang zu diversen Homepages stellte sich als kostenpflichtiges Abonnement heraus. Vorsehnlich gaben Verbraucher hier ihre Daten preis und zeichneten sich durch ein Häkchen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) einverstanden. Diese Angebote hatten jedoch oft – aufgrund von Verstößen gegen die

Preisangabenverordnung – unwirksame Vertragsabschlüsse zur Folge. Auch wurde vielfach über das Widerrufsrecht nicht ausreichend, falsch oder gar nicht informiert. Die Verbraucherzentrale musste die Verbraucher immer wieder darauf hinweisen, die AGB vor Vertragsabschluss genau zu lesen und zu prüfen. Oft hätte so ein Streitfall vermieden werden können. Ein Großteil der Opfer dieser unseriösen Angebote waren Jugendliche, denen teils drastisch mit Inkasso, Mahnverfahren o. ä. gedroht wurden.

In der Saarbrücker Zeitung nahm die Verbraucherzentrale Stellung zu E-Mails mit gefälschten Rechnungen. Diese erweckten den Anschein als seien sie von eBay oder der Telekom verschickt worden. In der Betreffzeile fanden sich Angaben wie „Ihre Gebühren“ oder „Ihre Telekom-Rechnung“ und auch die Absenderadresse war sehr „glaubhaft“ gefälscht. Öffnete der Betroffene jedoch die angebliche Rechnung, die sich als PDF im Anhang befand, so fing er sich einen Trojaner-Virus ein, der Passwörter, Daten für Online-Banking etc. ausspähen oder gar Dritten Zugriff zum PC und die Kontrolle darüber gewähren konnte. Die Verbraucherzentrale riet im Interview, sich zum Schutz Antivirenprogramme zu installieren und diese unbedingt regelmäßig zu aktualisieren.

Aufgrund technischer Schwierigkeiten gab es zahlreiche Beschwerden über die Internet-Telefonie von „Kabel Deutschland“. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes hatte dazu kostenlose Vorträge „Telefonieren übers Internet“ angeboten.

Telekommunikation und Mobilfunk

Der zunehmende Konkurrenzkampf in diesem Bereich führte zu einem drastischen Anstieg von Verstößen gegen das Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb. Nicht nur Beschwerden über zahlreiche unerbetene Telefonanrufe (sog. cold calls) wurden an die Verbraucherzentrale herangetragen, sondern viele Firmen bedienen sich heutzutage auch drastischerer Maßnahmen um auf „Kundenfang“ zu gehen. So wurden Telefonverträge unterstellt, obwohl keine Vertragserklärung seitens des Verbrauchers vorlag: Die Verbraucher erhielten in diesen Fällen nach einem lästigen Werbeanruf einfach von der jeweiligen Firma eine Auftragsbestätigung – manchmal sogar ohne vorherigen Telefonkontakt. Hier mussten die Verbraucher dringend tätig werden und dieses Vorgehen bei der Verbraucherzentrale reklamieren. Diese hat dann die Möglichkeit durch ihren Bundesverband, wettbewerbsrechtlich gegen das unlautere Verhalten vorzugehen, was dieses Jahr in vielen Fällen auch so gehandhabt wurde. Deshalb sollte man in einem solchen Fall grundsätzlich immer die Verbraucherzentrale informieren.

Die Telekommunikationsfirma Primacall wollte auf eine ganz freche Weise Verträge mit neuen Kunden abschließen: Verbraucher erhielten einen Anruf eines von der Firma beauftragten Callcenters mit dem Angebot eines sehr günstigen Tarifes. Sofort wurden die Kunden als Interessenten deklariert und dem Auftraggeber Primacall gemeldet. Dieser wiederum bat die bisherige Anbieterfirma des jeweiligen Verbrauchers um die Umstellung des Anschlusses. In der Regel erfolgt dies grundsätzlich ohne Rücksprache mit dem Kunden, der dann erst einmal das Nachsehen hat. In den meisten Fällen – ob tatsächliches Interesse für den Anbieterwechsel bestand oder nicht – wurde der Kunde nicht oder sehr dürftig über sein Widerrufsrecht belehrt.

Noch ungenierter gingen andere Firmen vor, die sich am Telefon oder bei Vertreterbesuchen als Mitarbeiter der Telekom ausgaben. Mit einem günstigen Angebot und einem Vertragsformular mit der Aufschrift „Tarifänderung für Ihren Telekomanschluss“ versetzten sie die Verbraucher in den Glauben, es tatsächlich mit der Telekom zu tun zu haben.

Vorträge über Internet-Telefonie

Saarländische Verbraucherzentrale gibt Hilfestellung

Saarbrücken. Die Saar-Verbraucherzentrale bietet drei kostenlose Vorträge zum Thema „Telefonieren übers Internet“ an. Am 7. Nov. (18 Uhr) in Dillingen (Beratungsstelle), Merziger Str. 46; am 8. Nov. (18 Uhr) in Saarbrücken (Haus der Beratung), Trierer Str. 22; am 9. Nov. (19 Uhr) im Miä-Münster-Haus St. Wendel. *red*
◆ **Anmeldung** (8.30 bis 12 Uhr) unter Tel.: (06 81) 50 08 90.

Telekommunikations- und Mobilfunkanbieter sorgten für etliche Beschwerden, weil sie Kündigungen der Verbraucher oft nicht akzeptierten oder vorgaben, diese nicht erhalten zu haben. In den meisten Fällen gelang es erst durch die Hinzuziehung der Verbraucherzentrale des Saarlandes, eine Einigung herbeizuführen bzw. bekamen die Verbraucher erst dann ihre Kündigung bestätigt.



Info-Heft

Auch das Dauerthema „Unerwünschte Telefonwerbung“ nahm einen Großteil der Beratungen ein. Zwar ist diese illegal, doch scheuen sich viele Firmen – auch seriöse Unternehmen – nicht vor diesen Werbemaßnahmen. Die Verbraucher sollten dazu bewegt werden, Zeitschriftenabonnements oder Versicherungsverträge abzuschließen. Tendenziell nimmt dieser Bereich der Beratungen stetig zu; viele Verbraucher beschwerten sich massiv über die unzähligen Anrufe, die oft am Wochenende

oder abends stattfinden. So erlangten diese Firmen viele Unterschriften und anfechtbare Verträge. Für den Hinweis auf das Widerrufsrecht wurde den Verbrauchern kein Durchschlag ausgehändigt – diese sollten offensichtlich nicht auf die Idee kommen, die sehr klein gedruckte Widerrufsbelehrung zu lesen und womöglich von ihr Gebrauch zu machen. Die Verbraucherzentrale informierte dazu die Öffentlichkeit mit einem Interview in der Saarbrücker Zeitung zur „Gebührenberechnung bei Weiterleitung von Telefongesprächen in fremde Netze“.

Verbraucherschutz warnt vor Telefonverträgen

Immer mehr Werbeanrufe

Saarbrücken. Wie die Verbraucherzentrale des Saarlandes am Freitag mitteilte, klagen immer mehr Verbraucher über unlautere Werbeanrufe von Telekommunikationsfirmen. In der Regel erhielten die Verbraucher zunächst einen Anruf und obwohl sie keinem Vertrag zugestimmt hätten, bekämen sie eine Auftragsbestätigung zugesandt. In einem Fall bekam ein Betroffener von der Firma sogar eine Auftragsbestätigung zugesandt, obwohl er zuvor keinen Kontakt zu dieser Firma hatte und sich auch keines vorhergehenden Anrufes bewusst ist, teilten die Verbraucherschützer weiter mit. Laut Verbraucherzentrale habe man aber auch dann ein 14-tägiges Widerrufsrecht, über das man schriftlich belehrt werden muss, wenn man am Telefon einem Vertrag zugestimmt habe. Den schriftlichen Widerruf brauche man nicht zu begründen. Habe man keinem Vertrag zugestimmt, empfehle sich ein Widerspruch, bei dem die Firma zum Nachweis eines Vertrages aufgefordert werde, heißt es in der Erklärung weiter. Der „untergeschobene“ Vertrag kann ebenfalls noch widerrufen werden. Zudem hat die Verbraucherzentrale die Möglichkeit, wettbewerbsrechtlich gegen das unlautere Verhalten vorzugehen. Betroffene Verbraucher sollten sich an ihre örtliche Beratungsstelle wenden, um das weitere Vorgehen abzuklären. *red*
◆ **Weitere Infos** bei der Verbraucherzentrale unter Tel. (06 81) 50 08 90.

Handys für einen guten Zweck

Auch in 2006 setzte die Verbraucherzentrale ihre Handy-Recycling Aktion in Kooperation mit dem WWF fort. So bat sie die Verbraucher, alte Handys dem WWF zu überlassen. Dieser gab dafür spezielle Handy-Recycling-Versandtüten heraus, welche kostenlos bei den Beratungsstellen der saarländischen Verbraucherzentrale abgeholt werden konnten. Für jedes ausgehende Handy erhielt der WWF eine Spende von drei Euro. Das Geld wird eingesetzt für den Naturschutz an der Elbe und somit für die Rettung der gefährdeten Elbe-Biber. Dem Verbraucher wurde der Abschied vom alten Handy sogar noch leichter gemacht: Der Versand der Tüten wurde vom Empfänger gezahlt.

Kein Vertrag ohne Fußball

Der Privatfernsehen-Anbieter Premiere ließ offensichtlich den Ärger über seinen Verlust der Übertragungsrechte für die Fußball-Bundesliga an seinen Kunden aus: Zahlreiche Kündigungen wurden in Folge einfach nicht akzeptiert. Dabei genießen die Premiere-Kunden grundsätzlich ein Sonderkündigungsrecht wegen Wegfalls dieses Angebotes. Der oft müßige Schriftverkehr mit Premiere führte aber auch hier in den meisten Fällen zum gewünschten Ergebnis.

Dauer-Ärgernis Kabel Deutschland

Zum Oktober 2005 startete die Firma Kabel Deutschland in Rheinland/ Pfalz und Saarland mit einem Komplettangebot: Internet, Telefon und Fernsehen aus einer Hand, sprich über eine Leitung. Kurz darauf hagelte es Beschwerden, denn viele Verbraucher hatten Schwierigkeiten mit der Telefonleitung und

dem Internetanschluss, konnten nicht telefonieren oder angerufen werden und wenn, war die Verbindung durch Störgeräusche teils so stark beeinträchtigt, dass ein Gespräch unmöglich war. Eine Internetverbindung kam nicht zustande oder war dauerhaft instabil. Bei einigen Verbrauchern fiel auch das Fernsehen komplett aus. Versuchten die Kunden sich zu beschweren, mussten sie oft erst durch ein lästiges und teures Hotline-Frage-und-Antwort-Spiel. Auch über den Postweg war es nicht leicht, an Kabel Deutschland heranzukommen – die Firma reagierte oftmals gar nicht erst auf die Schreiben. Die Verbraucherzentrale konterte auf diese Probleme mit sehr stark nachgefragten Telefonaktionen und setzte sich intensiv mit Kabel Deutschland auseinander. Die Firma nahm Stellung zu den Reklamationen und versprach Abhilfe. Die Beschwerden über „Kabel Deutschland“ wurden mit Unterstützung der saarländischen Verbraucherzentrale ausführlich in der ZDF-Sendung WISO dargestellt. Geschäftsführer Jürgen Zimmer hat in der Sendung seine Missbilligung gegenüber „Kabel Deutschland“ geäußert, wonach zahlende Kunden als Testkunden missbraucht werden und ein sofortiges Abstellen der technischen Probleme gefordert.

Weiter fragten viele Kunden die Verbraucherzentrale um Rat angesichts der vorgesehenen Umstellung vom analogen auf digitalen Kabelempfang, für die „Kabel Deutschland“ ihre Kunden mit einem Receiver-Angebot kontaktiert hatte.



Info-Flyer



mit freundlicher Genehmigung von Karin Mihm

Schuldner- und Insolvenzberatung

Menschen, die die Schuldnerberatung aufsuchen, 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.

Millionen Menschen sind arbeitslos und leben von Sozialleistungen. Von weit über drei Millionen überschuldeten deutschen Haushalten ist die Rede, davon über 35.000 im Saarland. Rund 2.100 Saarländer haben 2006 den Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt. Die Verbraucherzentrale ist als staatlich anerkannte und so genannte „geeignete Stelle“ berechtigt, das Scheitern des außergerichtlichen Einigungsversuchs zu bescheinigen. Diese Bescheinigung ist Bestandteil des Antrages auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens.

Insolvenz kann jeden treffen

Die Verbraucherzentrale Saarland betreute 2006 insgesamt 540 Betroffene. Die Zahl der Gesamtkontakte beläuft sich auf rund 2.600 inklusive telefonischer und persönlicher Betreuung und unter Berücksichtigung derer, die außerhalb der Zuständigkeit lagen. Sogar der Saarländische Rundfunk hatte diese Problematik in einem seiner regelmäßigen Newsletter behandelt, die Saarbrücker Zeitung druckte einen Erfahrungsbericht eines Betroffenen und verwies für solche Fälle auf die Verbraucherzentrale.

Neben Alleinerziehenden und Langzeitarbeitslosen 2006 immer mehr Menschen aus der Mittelschicht und ehemalige Selbstständige um Hilfe. In allen Bevölkerungsschichten finden sich Menschen, die ihre Rechnungen nicht mehr begleichen können. Die Gründe dafür sind vielfältig. Das Konsumverhalten hat sich u. a. durch die Fülle an Überangeboten verändert, Kreditverträge sind schnell unterschrieben, vieles gibt es auf Ratenzahlung. Der finanzielle Absturz ist näher als man vermutet.

Verbraucherzentrale: Mehr Schuldnerberater sind nötig

Saarbrücken. Mehr Berater für die wachsende Zahl der Schuldner fordert die Verbraucherzentrale des Saarlandes. „Die langen Wartezeiten bei allen Anbietern sind bedauerlich; sie zeigen, dass die Schuldnerberatung im Saarland viel mehr Ressourcen benötigt“, erklärte der Geschäftsführer der VZ Saar, Jürgen Zimmer, zum heutigen Weltverbrauchertag. „Die Hälfte der Menschen, die unsere Schuldnerberatung im Stadtverband aufsuchen, sind Empfänger von Arbeitslosengeld II“, sagte Zimmer der SZ. Wer mit Dauer-Verpflichtungen wie Ratenzahlungen für Haus oder Auto ins ALG II abgleite, trage ein hohes Risiko, sich zu überschulden. < Bericht folgt *kni*

Auslöser dafür sind meist Arbeitslosigkeit, Krankheit oder Trennung; vereinzelt auch Spielschulden oder leichtsinnige Aktienspekulation.

Familienphase

Das Alter der Klienten der Schuldnerberatung lag schwerpunktmäßig zwischen 30 und 50 Jahren und somit in der Lebensphase, in der sich bei den meisten alles um die Familie, die berufliche Laufbahn und den Haushalt dreht. Etwa 70 Prozent des Schuldenvolumens entfielen dabei auf Kreditverbindlichkeiten. Die meisten überschuldeten Haushalte verfügen über ein sehr knappes Einkommen von zwischen 1.000 und 1.200 Euro.

Schuldenfalle Handy – Jugendlicher Leichtsin?

Handys, Computer und Musik sind in den meisten Fällen die Ursachen für Schulden von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Immer früher geraten die jungen Verbraucher in die Nähe der Schuldenspirale, an deren Ende Pfändung oder gar Insolvenz stehen kann. Diese Entwicklung geht natürlich in erster Linie zurück auf die Verantwortlichkeit der Eltern. Auch wenn beispielsweise die Klingeltöne und Downloads nur noch mit wenigen Klicks verbunden sind, so reagieren doch eher die jungen Verbraucher mit übertriebenem Konsumverhalten, da sie den verantwortungsbewussten Umgang mit Geld nicht frühzeitig gelernt haben. Deshalb appelliert die Verbraucherzentrale auch an die Schulen, sich stärker für die wirtschaftliche und finanzielle Erziehung ihrer Schülerinnen und Schüler einzusetzen. Auch zu diesem Thema berichtete die Saarbrücker Zeitung.

Mehr private Pleiten dank ALG II und Co.

Die hohe Arbeitslosigkeit treibt immer mehr Verbraucher in die Insolvenz. Weder hinsichtlich des Arbeitsplatzes, der Gesundheit noch der Beziehung gibt es Garantie, und das Finanzgefüge eines Haushaltes kann sehr plötzlich auseinander brechen. 2006 zeichnete sich ein Anstieg von rund 30 Prozent in Sachen Verbraucherinsolvenzen ab. Hinter dieser Zahl stehen u. a. viele gescheiterte Ich-AGs. Mit einem weiteren Anstieg ist zu rechnen durch die Einführung von Arbeitslosengeld II (ALG II). Bereits über die Hälfte der von der Verbraucherzentrale betreuten Betroffenen lebte ausschließlich oder ergänzend von dieser „Stütze“. Eine Mitschuld am Pleitenrekord trifft auch die Kreditwirtschaft. Einige Ratenkreditfabriken

reiben sich angesichts eines 2006 erreichten Kreditvolumens von insgesamt etwa 130 Mrd. Euro die Hände, denn trotz steigender Wertberichtigungen verdienen laut SPIEGEL-Ausgabe 52/2006 „die Institute mit Konsumentenkrediten schnell enorm viel Geld“. Ausfallquoten sind allerdings parallel ebenso festzustellen. Auch auf den Bereich der Kreditberatung fällt eine Teilschuld an der Situation ab, denn vielen Instituten wurde von Verbraucherschützern massive Defizite bei der Vergabe von Konsumentenkrediten nachgewiesen: Es wurde eine erschreckende Mängelliste von falschen Auskünften bis hin zu gesetzeswidrigen Schufa-Anfragen bei einfachen Krediten von 5.000 Euro erstellt. Für das Handelsblatt ist das „für die gesamte Zunft ein Armutszeugnis“.



Ein Girokonto für jeden – nur wann?

Seit Jahren wird diskutiert über das „Recht auf ein Girokonto“. Die Bundesregierung hat bereits erste Schritte in die Richtung unternommen und von Seiten des Zentralen Kreditausschusses (ZKA) eine bindende Selbstverpflichtung für die kontolosen Bürger vorgesehen. Rechtlich bindend ist dieser Verhaltenskodex jedoch nicht. Aus Sicht der Verbraucherorganisation wird eine verbindliche gesetzliche Lösung bevorzugt, um den Verbrauchern mehr Sicherheit und Klarheit zu bieten. Sollte der Vorschlag für ein gesetzlich verankertes Recht auf ein Girokonto nicht mehrheitsfähig sein, so sollten jedenfalls nach den Vorstellungen des Bundesverbandes der

Verbraucherzentralen ein Katalog von 10 Mindestanforderungen beachtet werden. Im Saarland sind bereits einige Geldinstitute an Gesprächen beteiligt.

Seit längerem widmet die Schuldnerberatung kontolosen überschuldeten Personen besondere Aufmerksamkeit. Die bisher im Zuge der Beratung ausgesprochenen Empfehlungen verliefen zumeist auch positiv. Auch die von der Bundesregierung beabsichtigte Einführung eines einheitlichen automatischen Pfändungsschutzes bei der Pfändung eines so genannten Pfändungsschutzkontos wird von der Verbraucherzentrale unterstützt.

Insolvenzrechtsform

Bei ca. 80 Prozent aller Verbraucherinsolvenzen können keine Schulden beglichen werden, da die Schuldner völlig mittellos sind. Für solche Fälle gibt es das vereinfachte Entschul-

dungsverfahren, das von seiner wesentlichen Struktur in das geltende Insolvenzverfahren eingebettet ist, und das mittellosen Schuldner eine Entschuldung ermöglicht unter den gleichen Voraussetzungen und mit der gleichen Wirkung wie ein Restschuldbefreiungsverfahren. Die zunächst auf acht Jahre angesetzte Wohlverhaltensphase ist hier auf sechs Jahre verkürzt, außerdem erhält der Schuldner umfassenden Schutz vor Zwangsvollstreckungsmaßnahmen. Der Schuldner soll jedoch im Zuge dieses Verfahrens in angemessenem Umfang an den Verfahrenskosten beteiligt werden: Zunächst mit 115 Euro als so genanntes Eintrittsgeld und weiterhin fallen Jahr für Jahr jeweils 130 Euro für den Treuhänder an. Ob diese Regelung auch für Schuldner gelten soll, die lediglich über sozialhilferechtliches Einkommen (SGB XII, ALG II) verfügen, muss noch geklärt werden.

Wenn Schulden das Leben zur Hölle machen

1810 Saarländer haben Privatinsolvenz angemeldet – Ein Erfahrungsbericht

Zuerst verlor er seine Arbeit, dann wuchsen ihm die Schulden über den Kopf. Seinen Traum wollte er nicht aufgeben. Erst als die Bank 145 000 Euro von ihm haben wollte, gab er auf. Einer von bundesweit 100 000 Privatinsolventen erzählt unserer Zeitung seine Geschichte.

VON SZ-REDAKTIONSMITGLIED ANNA KRÖNING

Saarbrücken. Alles begann mit einem Ziel. Das von Erich Regenau (Namen v. d. Red. geändert) war ein zweistöckiges Haus, hell verputzt, mit niedrigen Decken. Das Arbeiterhaus am unteren Ende der Hauptstraße, die in den Kern der saarländischen Hüttenstadt mündete, sollte die Altersvorsorge für ihn und seine Frau Margret sein. Vor 27 Jahren hatte er sein Leben nach diesem Ziel ausgerichtet, sah es immer näher rücken. Bis er mit 59 Jahren und 145 000 Euro Schulden kapitulierte.

Noch im... ist er nah dran.

ren. Weil die Mieteinnahmen und der Kneipenerlös für die Raten nicht ausreichten, nahm er Arbeit als Lkw-Fahrer an.

1985 passierte es. Das erste Rad im Getriebe blieb stehen. Regenau trat daneben. Nur einen Schritt. Er fiel beim Ausladen des Lkw von der Rampe. Er überlebte die Operation nur knapp. Dann ging alles sehr schnell. Sein Arbeitgeber entließ ihn, Kassen und Behörden wollten nicht bezahlen. Statt des sicheren Einkommens bekam er nur noch eine kleine Rente auf Zeit. Mit Anfang 40 war Regenau Frührentner.

Ein Schicksal, wie es Andreas Klein-Bruerius von der Verbraucherzentrale des Saarlandes ähnlich hundertfach gehört hat. „Wenn nur eine Sicherheit wegbricht,

„Wenn ein oder zwei Räder nicht mehr laufen, dann stockt das ganze Getriebe.“

Erich Regenau

kann das ganz schnell in die Verschuldung führen“, sagt der Berater. Er ist etwa 60 Jahre alt, mittellos.

„Wenn jemand schon Kredite aufgenommen hat, kann ich auch nur noch mit den Gläubigern über die Konditionen verhandeln“, erklärt er. Am liebsten würde er die Menschen davon abhalten, sich mit Krediten zu übernehmen, bevor sie etwas unterschrieben. Vom Hauskauf rät er ab, wenn nicht 20 bis 30 Prozent des Preises an Eigenkapital mitgebracht werden.

2001 blieb bei Regenau das Getriebe stehen. Er hielt es selber an. Sie mussten die Kneipe schließen. Seine Rente und ihre Arbeit aus Nebentätigkeiten brachten nur noch 1300 Euro ein. Als von der Bank der Vollstreckungsbescheid über 145 000 Euro kam, gab er sein Ziel auf. Er verkaufte das Haus. Trotzdem blieben 17 000 Euro

Schulden, und er suchte Rat bei einer Schuldnerberatung. „Zuerst versuchen wir, uns mit den Gläubigern außergerichtlich zu einigen. Bei hoher Verschuldung gelingt das aber nur selten“, sagt Klein-Bruerius. Scheitert die Einigung, eröffnet er ein Insolvenzverfahren und

Energie und Umwelt

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird im Rahmen eines Bundesprojektes vom Ministerium für Wirtschaft und Technologie angeboten. Im Saarland arbeiten fünf Ingenieure und Architekten auf Honorarbasis mit der Verbraucherzentrale zusammen und bieten ihre Fachberatung an. Die Beratungen finden in 12 Gemeinden und Städten im Saarland statt. Nach Vorgabe des Bundesrechnungshofes beträgt der Kostenanteil pro Beratung seit April 2006 für die Verbraucher 5 Euro.

Einzelne Maßnahmen – sinnvoll kombiniert, viel gespart

Bei einem typischen Einfamilienhaus aus den sechziger Jahren können über 60 Prozent des Heizenergieverbrauches eingespart werden. Die Energieberater geben individuelle Tipps, welche Maßnahmen am effektivsten sind. Oft können Verbraucher bereits mit vielen kleinen Maßnahmen und relativ geringem Arbeits- und Kostenaufwand Energie sparen, zum Beispiel durch die richtige Einstellung der Raumtemperatur, Stoßlüftung statt Dauerlüftung über gekippte Fenster oder durch das Ausschalten von Standby-Geräten. Eine nachträgliche Wärmedämmung der Außenwand und des Daches senkt die Heizkosten am effektivsten, aber auch eine neue Heizung oder der Einbau einer Solaranlage tragen zur Reduzierung des Heizenergieverbrauchs bei. Ergänzend zur telefonischen und persönlichen Beratung ist in manchen Fällen ein „Fallmanagement vor Ort“ nötig, also eine Beratung vor Ort im Haus des Verbrauchers. Diese Beratung kostet pauschal 45 Euro für den Verbraucher, die restlichen Kosten trägt das Bundesministerium.

Richtig Dämmen, richtig sparen

Aufgrund der Energiesparverordnung von 2002 mussten Eigentümer von Gebäuden mit normalen Innentemperaturen nicht-begehbare, aber zugängliche oberste Geschossdecken beheizter Räume bis zum 31. Dezember 2006 vorschriftsgemäß dämmen. Hier entstand spezieller Beratungsbedarf, den die Verbraucherzentrale in festen Sprechstunden abdecken konnte.



Info-Flyer

Solaranlagen müssen korrekt installiert sein

Auch Solaranlagen zur Heizungsunterstützung und zur Warmwasserbereitung können eine sinnvolle Maßnahme sein, um Heizkosten zu senken. Mit einer Kollektoranlage kann 60 Prozent des gesamten Warmwasserbedarfs mit Sonnenenergie erwärmt werden. Bei Beratungen vor Ort hatten Energieberater der Verbraucherzentrale jedoch in mehreren Fällen festgestellt, dass Solaranlagen so gut wie keinen Beitrag zur Beheizung der Wohnräume lieferten. Der Grund: Eine falsche Auslegung der Komponenten und der Kollektorflächen sowie Fehler bei der Regelung und Verschaltung hatten die Einspeisung von Sonnenenergie unmöglich gemacht.

Holz- und Pelletheizungen als Alternative zu Öl und Gas

Die fossilen Brennstoffe Öl und Gas werden immer knapper und somit steigen die Preise weiterhin an. Viele Hausbesitzer möchten sich von den Rohstoffimporten unabhängig machen, deshalb sind alternative Heizmethoden sehr gefragt. Holz als nachwachsender Rohstoff ist derzeit günstiger als Öl und Gas und schnell und leicht zu beziehen. Auch Holzpellets, kleine Presslinge aus naturbelassenem Restholz, bieten eine günstige, bequeme und umweltfreundliche Alternative. Dafür gibt es bereits Förderprogramme, die der Verbraucher in Anspruch nehmen kann. Die Verbraucherzentrale hat Informationsveranstaltungen zu Holz- und Pellets-Heizsystemen angeboten. Diese Veranstaltungen fanden in einem Einfamilienhaus mit einer in Betrieb befindlichen Holzpelletsheizung statt.

„Heimlichen“ Stromverbrauch senken

Neben energiesparendem Heizen können auch über den richtigen Umgang mit Elektrogeräten viele Kosten gespart werden, allein schon durch Energiesparlampen oder das korrekte Ausschalten des Standby-Modus. Viele Geräte, die fast täglich zum Einsatz kommen – sei es der Fernseher, die Stereoanlage oder etwa der Computer – verfügen über eine Standby-Funktion. Dies bedeutet, dass das Gerät nicht ganz ausgeschaltet ist, aber kontinuierlich Strom zieht. Auch gibt es viele Geräte, die einen hohen Stromverbrauch haben, wie etwa Gefriertruhen oder Geräte zur Warmwasserbereitung.



Info-Flyer

Die Verbraucherzentrale hat Infoveranstaltungen angeboten, zu denen die Verbraucher zum Zweck einer klaren Energieanalyse ihre Wärme- und Stromabrechnungen mitbringen konnten. Dazu gaben die Fachleute Hinweise und Tipps zum Energiesparen. Auch leiht die Verbraucherzentrale Stromverbrauchsmessgeräte aus, mit denen man die Stromfresser ausfindig machen kann.



Umwelt- und Friedenstag in Blieskastel

Was tun gegen Feuchtigkeit und Schimmel?

Schimmel in der Wohnung kann viele Ursachen haben, wie etwa Mängel in der Bausubstanz, Wärmebrücken oder falsches Heizen und Lüften. Um gesundheitliche Beeinträchtigungen zu vermeiden, muss der Schimmel dringend bekämpft werden. Dazu muss erst die Ursache gefunden werden, was nicht selten zu einem Streit zwischen Mieter und Vermieter führt. Die Verbraucherzentrale bot Vorträge zu diesen Problemstellungen an sowie kostenlose Beratungsgespräche über das Lesertelefon der Saarbrücker Zeitung.

Früh übt sich, wer ein Umweltschützer werden will

Im Auftrag des Umweltbundesamtes und in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale vermittelte das Dillinger Puppentheater Kussani mit seinem Stück „Kasper und der Energieräuber“ kindgerecht den ordentlichen

Umgang mit Energie und Ressourcen. So konnten Kinder kostenlos und spielerisch lernen, wie sie bei Haushaltsgeräten und im Kinderzimmer Energie sparen können. Das spannende Puppenspiel lehrte die Kinder außerdem den Zusammenhang von Energieverbrauch und Klimaveränderung.

Klimaschutz betrifft nicht nur die Industrie

Die Klimaerwärmung wird im Wesentlichen durch Kohlendioxid-Emissionen ausgelöst. Kohlendioxid entsteht bei der Nutzung fossiler Brennstoffe, also bei der Verbrennung von Erdöl, Gas und Kohle. Der einzige Weg aus der Klimafalle heißt Energie sparen und vermehrt regenerative Energien nutzen. Hier kann jeder Einzelne einen Beitrag leisten, denn immerhin sind private Haushalte zu einem Drittel am Energieverbrauch beteiligt.

Großer Beratungsbedarf

Mit Vorträgen und der Präsenz in den regionalen Printmedien und im Rundfunk sorgte die Verbraucherzentrale für ein breites Beratungsangebot zu allen Themen rund um das Energiesparen und weiteren Umweltfragen. Die Verbraucherzentrale kann auf 1501 Einzelberatungen zurückblicken. Insgesamt interessierten sich die Verbraucher am stärksten für Förderprogramme und Hinweise auf zinsgünstige Kredite von der Kreditanstalt für Wiederaufbau, mit denen Maßnahmen zur energetischen Gebäudesanierung und Nutzung regenerativer Energien bezuschusst werden.



Info-Flyer

Beratungstag: Wie man Strom sparen kann

Saarbrücken. Wie kann man auch als normaler Stromkunde in seinem Haus oder in der Wohnung elektrische Energie einsparen, ohne auf Komfort zu verzichten? Diese und andere Fragen sollen am kommenden Dienstag, 27. Juni, von 10 bis 17 Uhr im Foyer des Hauses der Beratung, Trierer Straße 22 in Saarbrücken, beantwortet werden. Veranstalter sind die Initiative EnergieEffizienz und die Verbraucherzentrale. Auch eine telefonische Beratung ist an diesem Tag möglich unter Telefon (06 81) 5 00 89 15. *red*

Beratungsstelle Neunkirchen

Die Verbraucher aus dem Raum Neunkirchen, Homburg und St. Wendel sowie die Angestellten des Rathauses Neunkirchen nutzen regelmäßig das Beratungs- und Informationsangebot der Verbraucherzentrale.

Die Verbraucherberatungsstelle ist mittwochs von 14.00 – 17.00 Uhr für allgemeine Verbraucheranfragen geöffnet. Baufinanzierungsberatung wird regelmäßig nach vorheriger Terminvergabe angeboten, donnerstags findet die Energieberatung statt.



Beraterin im Einsatz

Sehr gefragt waren 2006 Produktberatungen und Ernährungsthemen. Auch mehr als 100 Beratungen zu Versicherungen fanden statt, die sich oft im Zusammenhang mit der Baufinanzierungsberatung ergeben. Hier möchten die Verbraucher die Notwendigkeit ihres Versicherungsschutzes überprüfen lassen, denn oft sind sie doppelt- oder überversichert. Weiter wird die Erstberatung zu den Themen

„Telekommunikation“ und „Rechte bei Kauf und Reklamation“ in Anspruch genommen, auch über die Seriosität vermeintlicher Gewinnmitteilungen erkundigten sich viele Verbraucher.

Auch 2006 wurden wieder in Zusammenarbeit mit der Stadt Neunkirchen kostenlose Vorträge angeboten. Diesmal lag der Schwerpunkt auf Energiethemen. Insgesamt hatten rund 100 Verbraucher an neun verschiedenen Vorträgen teilgenommen.

Die Themen:

- Energiesparen/Energiesparen für Mieter
- Günstig Energiesparen mit staatlicher Förderung
- Alternative Heiztechniken
- Heizungserneuerung
- Schimmelvermeidung durch energiesparen-des Heizen und Lüften

Aktionen

Projekttag „Gesunde Ernährung“ in der Bachschule Neunkirchen

Am 13. Oktober hatte die Bachschule (Grundschule) Neunkirchen einen Projekttag zur gesunden Ernährung veranstaltet. Insgesamt haben an diesem Tag 74 Kinder teilgenommen. Für die Kinder der 1.-4. Klasse bot die Verbraucherzentrale verschiedene Aktionen im Bereich Ernährung an, wie etwa ein gesundes Schulfrühstück. Die Beratungsstelle Neunkirchen hatte sich mit zwei Ausstellungen beteiligt. Zum einen mit dem „Parcours der Sinne“ und



Gesundes Pausenfrühstück in der Schule

zum anderen mit dem „Jahreszeitenspiel“. Der Sinnesparcours richtet sich an Kinder ab der 3. Klasse. Die Zielsetzung ist die Stärkung der Qualitätserfassung und Ernährungskompetenz über eine Sinnesschulung.

Fit im Alter

Ein Projekt des BMELV

Das Seminar „Fit im Alter – gesund essen, besser leben“ wurde am 7.11.06 in Neunkirchen in Zusammenarbeit mit dem Seniorenbüro der Stadt angeboten. An der Veranstaltung haben 15 Senioren teilgenommen. Hier wurden die Grundprinzipien der altersgerechten, gesunden Ernährung und das Wichtigste über Lebensmittel, Getränke und Nahrungsergänzungsmittel vermittelt. Die fachliche Leitung hatte die Mitarbeiterin der Beratungsstelle Merzig.

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

Das Beratungsangebot der Beratungsstelle Merzig umfasst u. a. die Themen Baufinanzierung, Altersvorsorge, Energie. Schwergewicht der Arbeit ist die Ernährungsberatung und Ernährungsinformation. Hier wurde auch die Verbraucherberatungsstelle Dillingen mitbetreut, indem in regelmäßigen Abständen Einzelberatungen und Vorträge zu Ernährungsfragen angeboten wurden. Insgesamt wandten sich 9234 Ratsuchende an die Beratungsstelle oder einer Mitarbeiterin bei einem Vortrag.

Veranstaltungen außerhalb der Beratungsstelle

Im Berichtsraum fanden 23 Vorträge statt mit insgesamt 546 Teilnehmern. Diese Vorträge wurden u. a. gehalten vor Landfrauen- und anderen Frauenverbänden, bei der Katholischen Erwachsenenbildung und beim Gesundheitsamt. Folgende Vorträge sollen besonders erwähnt werden, weil sie entweder eine große Nachfrage hatten oder neu angeboten wurden:

Im Rahmen des 3. Saarländischen Aktivtages gegen Übergewicht bei den Hochwald-Kliniken Weiskirchen war das Referat der Ernährungsberaterin „**Unsere tägliche Fertignkost – Konsum-Check**“ eines unter sieben Programmpunkten.

Im Vortrag „**Nahrungsergänzungsmittel – Gesünder leben durch Pillen und Pulver?**“ klärte die Ernährungsberaterin über das Für und Wider von Nahrungsergänzungsmitteln auf.

Börsen der Verbraucherberatungsstelle Merzig

Märkte für gebrauchte Kindersachen im Frühjahr und Herbst, Schulbuchbörse zu Beginn der Sommerferien und ein Markt für gebrauchtes Spielzeug vor Weihnachten – diese Märkte, die schon 16 Jahre in Merzig organisiert werden, stießen auch 2006 auf beachtliche Resonanz. Mit den Aktionen möchte die Verbraucherberatungsstelle Merzig einen Beitrag leisten zum Umweltschutz, sowie den Verbrauchern



Auch mit gebrauchten Sachen lässt es sich gut leben

die Möglichkeit geben zum Geldsparen. Gleichzeitig wird dadurch von der Beraterin der wichtige Kontakt zu jungen Eltern gepflegt.

Veranstaltungen innerhalb der Beratungsstelle

2006 fanden fünf Veranstaltungen statt, bei denen 94 Personen teilnahmen. Themen waren das Beratungsangebot der Verbraucherberatungsstelle Merzig, „**Feuchtigkeit und Schimmelbildung im Wohnbereich**“ und „**Was tun, wenn die Gasrechnung kommt?**“. Zum Kennenlernen der Beratungsstelle und zur Vorstellung der Beratungsgebiete kamen verschiedene Schulklassen zu Besuch.

Ausstellungen innerhalb der Beratungsstelle

Die Schaufenster des Beratungsbüros wurden mit Plakaten, Exponaten und Informationsbroschüren bestückt zu jeweils folgenden Themen:

- Lebensmittel – Kennzeichnung
- Handy-Recycling
- Getränke
- Zimt und andere Gewürze zur Adventszeit
- Nüsse: Gesunder Knabberspaß unter harter Schale



Verbraucherinnen genießen das Vollwertgebäck

Kurse/Seminare

Ein **Vollwert-Kochclub** mit zwölf Teilnehmerinnen, die sich einmal pro Monat treffen, wurde auch 2006 weiter fortgeführt. Themenschwerpunkt: „Saisonale Vollwertküche“. In einem Seminar mit 20 Frauen einer Katholischen Frauengemeinschaft ging es um Kürbisse und ihre Verwendung.

Aktionen und Projekte

Die Verbraucherberatungsstelle zeigte zur Teilnahme an der Bildungsmesse 2006 in Wadern an ihrem Stand ihre Angebote für Schulen und interessierte Eltern bezüglich gesunder Ernährung.

Ausführlich konnten sich die Besucher informieren über das **Powerkauer-Spiel**, das aufgebaut war. Im Rahmenprogramm wurde ein Vortrag der Ernährungsberaterin angeboten zum Thema „**Immer Zirkus mit dem Essen – Kinderernährung eine echte Herausforderung**“.

Das Powerkauer-Spiel wurde auch in 15 fünften bzw. sechsten Klassen in den erweiterten Realschulen in Merzig, Weiskirchen, Wadern und Beckingen sowie in der Gesamtschule Orscholz angeboten. Insgesamt 394 Schüler nahmen daran teil.

Die Verbraucherberatungsstelle Merzig war auch mit einem Stand am **9. Tag der gesunden Ernährung** beim Gesundheitsamt Merzig/Wadern vertreten. Junge Mütter und Multiplikatoren konnten sich über verschiedene Produkte zur Kinderernährung bzw. Kinderausstattung anhand von verschiedenen Testergebnissen informieren.

„**Schokologie: immer fair bleiben – auch beim Naschen**“ lautet das Motto eines Workshops, der vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft gefördert wird.

In zwei Klassen der Stufe 6 mit 50 Schülern an der Gesamtschule Orscholz erfuhren die Kinder Hilfe erlebnisorientierter und interaktiver Elemente, dass Fairer Handel Nachhaltigkeit im Sinne sozialer, wirtschaftlicher und ökologischer Verantwortung bedeutet.

Im Workshop „**Fit im Alter, gesund essen, besser leben**“ informierten sich insgesamt 307 Teilnehmer in zwölf Veranstaltungen ausführlich zu gesunder, abwechslungsreicher und den Bedürfnissen angepasster Ernährung. Diese ist eine wesentliche Voraussetzung, um den mit zunehmendem Alter eintretenden physiologischen Veränderungen des Körpers gerecht zu werden.

Die Sinne beleben – Gesünder Essen mit Spaß und Phantasie: In einer Veranstaltung im Kindergarten in Nalbach mit 28 Kindern und vier Erzieherinnen ging es darum, mit den Kindern die Lebensmittel mit allen Sinnen zu erfassen und zu testen.

Unter dem Motto „**Gesund naschen**“ trafen sich in der Schulküche der ERS Beckingen 16 Mütter und Erzieherinnen vor allem vom Kindergarten Haustadt, um gemeinsam unter Anleitung der Ernährungsberaterin der Verbraucherzentrale Vollwertplätzchen zu backen. Die Veranstaltung wurde von der CEB und der Gemeinde Beckingen angeboten.

Öffentlichkeitsarbeit

Neben Kurzinformationen zu Veranstaltungen wurden Pressemitteilungen an mindestens acht Redaktionen im Kreis Merzig-Wadern weitergeleitet u. a. zu folgenden Themen:

- Gesund essen und besser leben im Alter
- Verantwortung beginnt beim Kauf – faire Produkte
- Fit mit Obst und Gemüse – die Powerkauer
- Schädlinge im Haushalt
- Werbeflut im Briefkasten
- Abo-Falle im Internet
- Finanzdienstleistungsberatung
- Vollwertiges Weihnachtsgebäck

Zu den Themen „**Weg mit dem Weihnachtspeck**“ und „**Sinn und Unsinn**“ von Nahrungsergänzungsmitteln führte die Verbraucherzentrale Merzig mit der Saarbrücker Zeitung Telefonaktionen durch. Besonders bei letzterem Thema stellte sich ein großes Verbraucherinteresse heraus – die Nachfrage war in zwei Stunden nicht zu bewältigen.

Fortbildungen

Unter dem Motto „**Mangel im Überfluss**“ präsentierten Forscher zum wissenschaftlichen Kongress der DGE in Stuttgart-Hohenheim neue Ergebnisse. Die UGB-Tagung in Gießen informierte ausführlich zum Thema „**Nährstoffe im Fokus**“.

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

Die Beratungsstelle Dillingen verzeichnete mehr als 9.000 Kontakte im Jahr 2006. Der Beratungsbedarf hat weiterhin zugenommen, Probleme mit Fallen im Internet standen diesmal deutlich im Vordergrund.

Von mehreren tausend Verbraucheranfragen und Kontakten entfielen wie in den vergangenen Jahren die meisten auf die **Verbraucherschutzberatung**. Hier waren es insbesondere Verbraucher, die über **Abo-Vertragsfallen im Internet** klagten. Auch bei unseriösen Gewinnmitteilungen und dem Kauf von überpreuerten Waren bei Kaffeefahrten bestand nach wie vor hoher Beratungsbedarf.

Beratungen

Einen großen Anteil hatten im Jahr 2006 Beratungen, die nach sogenannten „**Cold calls**“ insbesondere aus Unternehmen der Telefonbranche und dem Zeitschriftenvertrieb erforderlich wurden: Vielfach hatten die Verbraucher lediglich um Informationsmaterial gebeten – alleine schon um die oft lästigen Anrufer „zur Unzeit“ abzuwimmeln – und wurden dann von angeblich abgeschlossenen Verträgen überrascht. Dies führte insbesondere bei Zeitschriften-Abonnements, bei denen ein Widerruf erst ab einer Jahressumme von 200.– Euro besteht, zu unerfreulichem Schriftwechsel mit den Anbietern.

Auch die stetig ansteigenden Preise im **Energiebereich** führten zu vermehrtem Beratungsbedarf. Hier wurde Verbrauchern in persönlichen Gesprächen aber auch in Vorträgen erklärt, was sie unternehmen können, um sich hierge-

gen zur Wehr zu setzen. Die mit Abstand am besten besuchte „Energieberatung“ fand in der Pachtener Römerhalle statt: Über 450 Kinder aus Kindertagesstätten und Grundschulen ließen sich vom Puppentheater Kussani durch „**Kasper und der Energieräuber**“ darüber aufklären, wie wichtig ein sorgsamer Umgang mit unseren Ressourcen ist und was sie selbst dazu beitragen können, um Energie zu sparen.



„Kasper und der Energieräuber“

Veranstaltungen

Im Rahmen der Ernährungsberatung fanden Veranstaltungen wie „**Gewicht im Griff**“, „**Knochengesunde Ernährung**“ sowie „**Herzgesunde Ernährung**“ regen Zulauf.

Einen besonders informativen und „leckeren“ Schulunterricht konnten die Beraterinnen mit dem Workshop „**Schokologie**“ bieten: In mehreren Stationen wurden den Schülern der Klassenstufen 5 bis 7 in spielerischer Weise die Vorteile des fairen Welthandels am Beispiel von Kakao bzw. Schokolade nahe gebracht.

Von mehreren hundert Schülern und Eltern wurde auch im Jahr 2006 das Angebot der knapp einwöchigen **Schulbücherbörse** wahrgenommen. Über 1.500 gebrauchte Bücher aller Schulformen wechselten hier ihren Besitzer.



Schulbücherbörse im Rathaus Dillingen

Vorträge und Ausstellungen

Die Verbraucherzentrale bot mehrere gut besuchte Vorträge zu folgenden Themen:

- Schuldenfalle Handy
- Mit dem Einkommen auskommen
- Verbraucherrecht

Die wechselnden Ausstellungen in den Räumen der Beratungsstelle, zum Teil mit entsprechenden Vorträgen, rundeten die Angebotspalette der Beratungsstelle Dillingen ab:

- Vor Frost schützen – Wärmedämmung
- Huhn und Pute
- Fairer Handel
- Kräuter
- Pilze

Nach wie vor versteht sich die Verbraucherzentrale in Dillingen auch als Anlauf- bzw. Vermittlungsstelle für diejenigen Verbraucher, die nicht wissen, wohin sie sich mit einem Anliegen wenden können.

35 Jahre Beratungsstelle Dillingen – kein Grund, sich auf den Lorbeeren auszuruhen, doch ein kleiner Grund zum Feiern. In der Beratungsstelle fand aus Anlass des 35-jährigen **Jubiläums** ein Pressegespräch statt, bei dem



Marga Freichel, Beraterin der „1. Stunde“, Jürgen Zimper, Geschäftsführer, Hiltrud Arweiler, stellvertr. Vorstandsvorsitzende und Initiatorin zur Gründung der Dillinger Beratungsstelle (v. links n. rechts)

Frau Hiltrud Arweiler und Frau Marga Freichel als die Initiatorinnen der ersten Stunde und die aktiven Beraterinnen sowie der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale gegenüber der ersten Beigeordneten der Stadt Dillingen sowie Vertretern der regionalen Presse Erinnerungen austauschten und Schwerpunkte ihrer Arbeit skizzierten.

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

Stets gut beraten

Verbraucherberatung in Dillingen für den ganzen Kreis zuständig

Seit 35 Jahren gibt es in Dillingen die Verbraucherberatung für den Kreis Saarlouis. Ein Grund, zurückzublicken, an die Anfänge zu erinnern und das heutige Angebot vorzustellen.

nicht gerade optimalen Räumen, die sie mit anderen Vereinen nutzen musste, aber mit viel Elan ans Werk. Sie erinnert sich, dass es vor 35 Jahren eine „deutliche Abwehr bis hin zur Arroganz“, seitens der Anbieter gegeben habe. Dann half nicht zuletzt die Politik, die mit vie-

Schwerpunkte, bei der Patienten- und Ernährungsberatung und beim „Fairer Handel“.

Ab 2002 gab es verstärkten Beratungsbedarf im Bereich Telekommunikation und neues Schuldrecht. Beraterin Brigitte Paul sagt, dass den Kunden das Spektrum bis

Kooperationen

Die Verbraucherzentrale Saarland vernetzt und vereint die Arbeit mehrerer gleich gesinnter Interessensvertreter durch Kooperationen, um über Synergien das Beratungsangebot vergrößern und eine bessere Kosteneffizienz erzielen zu können.

Auch im Berichtsjahr 2006 hat die Verbraucherzentrale wieder gemeinsam mit dem **französischen Verbraucherverband C.L.C.V.** mit Sitz in Stiring-Wendel/ Lothringen ein grenzüberschreitendes Beratungsangebot zur Verfügung gestellt. Die gemeinsam mit dem **saarländischen Sozialverband VdK** getragene saarländische Patientenberatung startete als „Unabhängige Patientenberatung Deutschland“ mit ihrer regionalen Beratungsstelle Saarbrücken in die zweite Modellphase. Um den Aufbau nachhaltiger Projekte in der Region dreht sich die langfristige Kooperation mit dem **Umweltverband „Vis à Vis“**. Weitere Informationsangebote entstanden auch wieder in Zusammenarbeit mit der **VHS des Stadtverbandes Saarbrücken**.

Kooperations-Jubiläum

Eine **besondere Bedeutung** kam der Kooperation mit der saarländischen **Arbeitskammer** zuteil, da diese Zusammenarbeit auf ihr erfolgreiches zehnjähriges Bestehen zurückblicken konnte. Dazu hatten die Arbeitskammer und die Verbraucherzentrale am 7. Juni 2006 im „Haus der Beratung“ einen Informationstag veranstaltet, an dem mit weiteren Kooperations- und Arbeitspartnern aus dem Saarland und dem nahen Lothringen der Bevölkerung die Informations- und Beratungsangebote im

Einzelnen vorgestellt wurden. Der Vortrag des stellvertretenden Chefredakteurs der Zeitschrift „test“ fand in diesem Rahmen großes Interesse: Er stellte den Anwesenden die Arbeit der **Stiftung Warentest** und den üblichen Ablauf eines Testverfahrens vor. Die Jubiläumsveranstaltung wurde musikalisch umrahmt.



Aktionstag mit Infostand der „Stiftung Warentest“

Ermuntert durch den guten Zuspruch dieser Veranstaltung wurde am 2. September 2006 beim „Tag der offenen Tür“ der saarländischen Arbeitskammer erneut über die Kooperationsleistungen informiert. Denn die Beratungsleistungen der Verbraucherzentrale für die Mitglieder der Arbeitskammer hatten sich weiterhin deutlich positiv entwickelt. Zum Jahresende 2006 hatten rund mehr als 2.200 ratsuchende Mitglieder der Arbeitskammer persönlichen Rat bei den Experten der Verbraucherzentrale gesucht. Im Berichtsjahr lag der Beratungsschwerpunkt unverändert bei der Baufinanzierung und der Klärung von verbraucherrechtlichen

Problemen. Hier fielen gerade die Reklamationen zu Telekommunikations- und Dienstleistungen über das Internet besonders auf.

Vernetzung von Kapazitäten

Sehr gut bewährte sich ebenfalls die Kooperation mit der **Verbraucherzentrale NRW**, die den Broschürenversand für die saarländische Verbraucherzentrale abwickelt und die führend die Redaktionsleistungen der Internetangebote mehrerer miteinander verbundener Verbraucherzentralen, auch die der saarländischen Verbraucherzentrale übernimmt. Zuletzt hatten 210.500 Besucher die Internetseiten aus dem Saarland aufgesucht.

Auch hat sich die Nutzung des Intranet-Systems „Elvis“ (Elektronisches Verbraucherinformationssystem) der Verbraucherzentralen mit dem **Verbraucherzentrale Bundesverband** weiterhin positiv entwickelt. Mit seinen Informationen für die Beratungsstellen und den Foren zum gegenseitigen Wissenstransfer ist „Elvis“ ein unverzichtbarer Bestandteil einer qualitativ gestützten Verbraucherarbeit geworden.

Grenzen überschreiten: Europa

In der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. ist Europa kein abstrakter Begriff, sondern wird in der täglichen Arbeit gelebt. Ausgehend von ihren Arbeitserfahrungen hat die Geschäftsführung der Verbraucherzentrale auf Einladung der Stiftung „Forum Europa“ in einer Veranstaltung am 5. Oktober 2006 in der „Europäischen Akademie Otzenhausen“ zum „Leben in der Großregion“ sich zu der Bedeutung des grenzüberschreitenden Konsums geäußert. Neben wichtigen, zu klärenden Fragen zum Tourismus, Arbeitsmarkt und zur Mobilität sieht die Verbraucherzentrale den grenzüberschreitenden Konsum als einen wichtigen Standortfaktor für die Großregion. Er beinhaltet für den Verbraucher eine größere Auswahlmöglichkeit bei Produkten und Dienstleistungen und schafft zudem eine stärkere grenzüberschreitende Identität hin zum Bürger der Großregion. Denn mit der einheitlichen Währung ist eine der wichtigsten Voraussetzung dafür erfüllt. Die Verbraucherzentrale konnte verdeutlichen, dass mit dem grenzüberschrei-

tenden Konsum Win-win-Situationen für die Bevölkerung, die Anbieterseite und für die Regionen selbst möglich sind.

Am 30. März 2006 war der Geschäftsführer als Vertreter der Verbraucherzentrale und als stellvertretender Landesvorsitzender der saarländischen Europa-Union vom Europa-Ausschuss des Landtages zu einer Anhörung und europäischen Dialog über Angebote, Defizite, Leistungen und Perspektiven der Europäischen Union für die Bürger eingeladen. In dieser Veranstaltung wies der Geschäftsführer u. a. auf die notwendige Sprachkompetenz hin, die für das Saarland von außerordentlicher Bedeutung ist. Weiter sprach der Geschäftsführer die Probleme im Lebensmittelbereich in Verbindung mit Im- und Export an. Er machte deutlich, dass im Bereich der unterschiedlichen Rechtssysteme für den grenzüberschreitenden Einkauf noch einige Weiterentwicklungen erforderlich sind. Nicht zuletzt fördern verbesserte Mobilitätsangebote ebenfalls das Zusammenwachsen im Großraum Saar-Lor-Lux und in Europa insgesamt.



Europäisches Netzwerk für Verbraucherschutz

Ende 2005 haben europäische Verbraucherschutzorganisationen aus verschiedenen Regionen unter Führung der ostbelgischen Verbraucherschutzzentrale das Netzwerk Nepim (Netzwerk europäischer Verbraucherorganisationen zur Förderung des Binnenmarktes in europäischen Regionen durch Verbraucherthemen) gegründet. Nepim möchte mit seinem Engagement im Bereich des nachhaltigen Konsums den Binnenmarkt fördern und durch den Austausch von Erfahrungen im Sinne von „best practice“ Nachfolgeprojekte initiieren.

Zum ersten Nepim-Meeting hatte der belgische Leadpartner am 23. – 25. November 2005 in Eupen (Belgien) eingeladen. Das zweite Nepim-Meeting hatte die Katalanische Agentur für Verbraucherangelegenheiten am 4. und 5. Mai 2006 in Barcelona (Spanien) ausgerichtet. Europäische Verbraucherorganisationen berichteten über beispielhafte Projekte und Aktivitäten im Bereich „nachhaltiger Tourismus“, „regionaler Konsum“ (proximity con-

sumption) und „regionale Entwicklung“. So wurde u. a. von der Region Katalanien das Projekt „Verbraucherschule zur Förderung eines verantwortungsbewussten Konsums bei Kindern und Erwachsenen“ vorgestellt. Vertreten waren auch die Konsumenteninformation Oberösterreich, die Region Niedersachsen, die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen und die Verbraucherzentrale Saarland mit dem Projekt „Viezstraße“ aus der Kooperation mit Vis á Vis.

Das dritte Meeting der Netzwerkgruppe fand unter Beteiligung des saarländischen Wirtschaftsministers Dr. Hanspeter Georgi, der Arbeitskammer im Saarland und der oberösterreichischen Arbeiterkammer am 11. und 12. Dezember 2006 im Bildungszentrum der Arbeitskammer Kirkel statt. Hier stand die Nutzung regenerativer Energien im Vordergrund. Dr. Georgi berichtete über die bereits vom Saarland initiierten Initiativen im Bereich Nachhaltigkeit, Umweltschutz und Energieeffizienz. Professor Horst Altgeld vom Institut für Zukunftssysteme (IZES) berichtete über die Energieversorgung in Deutschland und weltweit. Das Unternehmen City Solar präsentierte die Photovoltaikanlagen der Superlativen im saarländischen Göttingen und im südspanischen Alicante. Weitere Beiträge aus der Praxis kamen von den Verbraucherorganisationen Oberösterreich, Südtirol, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen. Während dieser dritten Nepim Konferenz wurde durch zahlreiche regionale Beispiele demonstriert, dass es möglich ist, den Energieverbrauch der europäischen Haushalte beträchtlich zu verringern.

Mit dem Vorschlag von Nordrhein-Westfalen eine gemeinsame Aktion gegen Stromfresser zeitgleich in den Regionen Toskana, Elsass, Südtirol, Oberösterreich, Belgien, Katalanien, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Saarland durchzuführen, wurde ein Meilenstein auf diesem dritten Nepim Meeting gelegt. Das Konzept und der Termin werden auf dem nächsten Workshop im Mai 2007 in Florenz (Italien) ein Punkt der Agenda sein.

Auf der Homepage von Nepim www.nepim.org sind alle Informationen über das Netzwerk, News aus den Regionen, Projekte und Doku-

mente zusammengestellt. Interessierte können sich regelmäßig durch einen Newsletter über das Projekt informieren.



3. Meeting von Nepim in Kirkel



Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD Beratungsstelle Saarbrücken

Das Jahr 2006 war geprägt von dem Übergang aus der selbständigen „Patientenberatung im Saarland“ in eine regionale Beratungsstelle im Rahmen der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland. Die Arbeit war auf ein reibungsloses Weiterbestehen und die Vorbereitung auf die Erfordernisse des neuen Modellverbundes ausgerichtet.

Zu Jahresbeginn 2006 standen die künftigen Partner des neuen Modellverbundes „Unabhängige Patientenberatung Deutschland GmbH“ (UPD) in Verhandlungen zur Gründung des bundesweiten Verbundes. Der im Laufe des Jahres 2006 sich formierende Verbund stellte an bereits bestehende Patientenberatungsstellen die Anforderung, ihre Arbeitsweise den Erfordernissen einer bundesweit einheitlichen Organisation anzupassen. Bereits frühzeitig wurden in diesem Rahmen von der Beratungsstelle in Saarbrücken die notwendigen Schritte unternommen.

Sicherstellung der Finanzierung

Zu Jahresbeginn mussten das Weiterbestehen und die Funktionsfähigkeit der Beratungsstelle durch eine Übergangsförderung gesichert werden. Diese wurde durch eine Förderung des saarländischen Ministeriums für Justiz, Gesundheit und Soziales gewährleistet. Entsprechende Verhandlungen wurden seitens der Trägerorganisationen Verbraucherzentrale des Saarlandes und Sozialverband VdK Saarland durchgeführt. Die Mitarbeiter der Beratungs-

stelle stellten die notwendigen Informationen zur bisherigen sowie zur weiteren Mittelverwendung in der Beratungsarbeit zur Verfügung. Die Förderung wurde bis zum Start der neuen Förderphase gemäß § 65 b bewilligt.

Ergänzend stellte der Stadtverband Saarbrücken durch die Freistellung eines Zahnarztes des Gesundheitsamtes die zahnmedizinische Beratung sicher.

Hohe Akzeptanz in der Region

Die Beratungsstelle konnte den Prozess ihrer Einbindung in das System der gesundheitlichen Versorgung in der Region gegenüber den weiteren Akteuren vor Ort wie auch gegenüber den Ratsuchenden erfolgreich fortsetzen.

Zahlreiche Aktivitäten in der Öffentlichkeitsarbeit belegen eine regelmäßige Präsenz in der öffentlichen Wahrnehmung. Insbesondere seitens des Saarländischen Rundfunks besteht ein hohes Interesse an einer Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle. Inhaltlich konnte die Beratungsstelle auf diese Weise ihr Profil als beratende und informierende Anlaufstelle für Ratsuchende in unterschiedlichen Gesundheitsanliegen festigen.

Die 2006 durchgeführten Beratungen zeigen ein beständig hohes Interesse der Ratsuchenden an dem Angebot. 2138 Personen nutzten das Beratungsangebot. 70% der Beratungen erfolgen telefonisch, 25% im persönlichen Gespräch und 5% schriftlich.

Der weit überwiegende Anteil der Beratenen, nämlich 96% waren private Nutzer. 59% dieser Ratsuchenden waren Frauen, 41% Männer. 4% der Anfragen kamen von professionellen Akteuren, vor allem von Krankenhaussozialdiensten und den saarländischen Beratungs- und Koordinierungsstellen für ältere und behinderte Menschen. Zur Durchführung der Beratungen waren insgesamt 2518 Kontakte mit den Ratsuchenden notwendig. Durch Gruppenberatungen konnten außerdem weitere 475 Personen erreicht werden. Die meisten Ratsuchenden wünschten Informationen und Beratung, 6% wandten sich mit einer Beschwerde an die Beratungsstelle und 10% suchten Information und Unterstützung in der Vorgehensweise bei einem Behandlungsfehlerverdacht.

Mehrere Teilnahmen an Podiumsdiskussionen, Messen und Veranstaltungen wie auch der seitens der Kassenärztlichen Vereinigung des Saarlandes gesuchte persönliche Kontakt mit der Beratungsstelle bestätigen, dass die Beratungsstelle im Saarland als Akteur des regionalen Versorgungssystems nicht mehr wegzudenken ist. Der vertrauensvolle Kontakt mit Ärzten und Krankenkassen ermöglicht zudem häufig, in konkreten Beratungsanliegen zugunsten der Ratsuchenden schnell zu Lösungen zu kommen.

Fit für die „Unabhängige Patientenberatung Deutschland“

Der Start der UPD machte neben der fortlaufenden Beratungstätigkeit eine inhaltliche und konzeptionelle Ausrichtung auf die Anforderungen der Arbeit im Verbund notwendig. Die Beratungsstelle richtete in diesem Zusammenhang ihr Augenmerk auf ein verbessertes Qualitätsmanagement, um den Anforderungen der Arbeit im Verbund einerseits qualitativ zu genügen und um andererseits die Grundlage für eine gute Abstimmung in der Arbeit mit den anderen Akteuren der UPD zu schaffen.

Die Beteiligung in ersten Arbeitsgruppen der UPD hat bestätigt, dass das gesetzte Ziel erreicht wurde und die Beratungsstelle in Saarbrücken in nötigen Diskussionsprozessen über die künftige Arbeit im Modellverbund hilfreiche Argumente liefern kann.



**Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD**
Beratungsstelle Saarbrücken

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.

Kundenservice und Öffentlichkeitsarbeit

Täglich ist der Verbraucher mit neuen Produkten und Leistungen konfrontiert. Wer die Wahl hat, hat die Qual – vor allem im Dschungel der Überangebote. Auf der Suche nach der richtigen Entscheidung hilft die Verbraucherzentrale mit gutem Rat und den richtigen Informationen und setzt sich unabhängig und neutral für den Schutz und die Rechte der Verbraucher ein.

Mit 70.000 Verbraucherkontakte zählte die saarländische Verbraucherzentrale im Berichtsjahr. Davon suchten rund 25.600 Besucherinnen und Besucher vor Ort das Gespräch in den Beratungsstellen. Mehr als 37.500 Anruferinnen und Anrufer nutzten den Telefonservice. Dazu kamen über 2.200 schriftliche Anfragen und ca. 4.500 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 erkundigen. 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 zusammen mit der Arbeitskammer 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 Verbraucherzentrale bundesweit.

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 2006 in vielen Aktionen den direkten Draht zu den Bürgerinnen und Bürgern gesucht. Direkte Kommunikation schafft die Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Verbraucherinnen und Verbrauchern, Kooperationspartnern, Behörden und anderen Zielgruppen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale hatten 2006 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 Fokus der Verbraucherzentrale. So kamen vielfältige Aktivitäten zusammen, die die Arbeit der Verbraucherzentrale auch nach außen getragen hat.

Verbraucherzeitung

Auch 2006 hat sich die Verbraucherzentrale Saarland wieder in Zusammenarbeit mit neun weiteren Verbraucherzentralen an der Sonderausgabe „Die Verbraucherzeitung“ beteiligt, die ebenfalls durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz 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

Die Verbraucherzentrale Saarland bietet einen benutzerfreundlichen Internetauftritt, mit Informationen zu allen Fragen des Verbraucherschutzes. Auch sehbehinderte Menschen können das Angebot über den barrierefreien Zugang nutzen. Auf den Internetseiten finden Ratsuchende schnell Informationen zu oft gestellten Fragen wie „Was tun beim Verlust der Kreditkarte?“, „Wie kann Schimmel in der Wohnung beseitigt werden?“ oder „Welchen Stromanbieter soll ich wählen?“. Auch 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 – Surftipps für Kinder“.

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



Ratgeber-Literatur

Im Internet können sich Interessenten auch einen Überblick über die umfangreiche Ratgeberliteratur der Verbraucherzentralen verschaffen und einfach per Mausklick bestellen. Erstauskunft auf individuelle Anfragen erteilt zudem die virtuelle Online-Beraterin „Ellen“. Dahinter verbirgt sich eine umfangreiche Datenbank, die den Verbraucherinnen und Verbrauchern im Dialog erste Ratschläge und kurze Erläuterungen zu Versicherungen gibt sowie Lösungswege bei Problemen mit Kaufverträgen und Pauschalreisen aufzeigt.

Kontakte zu Presse, Funk und Fernsehen

Die Verbraucherzentrale kooperiert eng mit regionalen und überregionalen Medien. Mit der Saarbrücker Zeitung wurde auch in 2006 ein Telefonservice zu wechselnden Themen und eine Rubrik zu Verbraucherthemen angeboten. Auch außerhalb dieser Serien war die Verbraucherzentrale durch permanente und aktuelle Berichterstattung in der Zeitung präsent. Zusätzlich veröffentlichte der Wochenspiegel kontinuierlich Beiträge der Verbraucherzentrale. Auch die Regionalausgaben von „Die Welt“ und „Bild Zeitung“ wandten sich an die saarländischen Verbraucherzentrale und berichteten über vorgetragene Problemfälle. Im Rundfunk waren die Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale als Interviewpartner sehr gefragt. Vor allem im Saarländischen Rundfunk auf SR 1 und SR 3, im SR-Fernsehen beim „Aktuellen Bericht“ und im Magazin „Bonus“ wurde auf das Expertenwissen der Verbraucherzentrale häufig zurückgegriffen. Anfragen kamen auch vom ZDF und den Privatsendern Radio Salü und SaarTV. Neben ihren Rollen als Interviewpartner leisteten die Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale den Journalisten bei Hintergrundgesprächen und Recherche wertvolle Dienste. In etwa 120 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.

Zahlen, Namen, Fakten

Verbraucherkontakte in Zahlen 2006

Kontakte und Aktivitäten der Verbraucherzentrale und ihrer Beratungsstellen
Anzahl der Verbraucherkontakte insgesamt **70.020**

KONTAKTE INNERHALB DER BERATUNGSSTELLEN

Besucher	25.658
• davon Vorträge und Gruppenberatungen	268
• davon Rechtsberatungen	18.585
Anrufer	37.558
Schriftliche Anfragen	2.229
Zwischensumme 1	<hr/> 65.445

KONTAKTE UND AKTIVITÄTEN AUSSERHALB DER BERATUNGSSTELLEN

	Veranstaltungen	Teilnehmer
Vortragsveranstaltungen/Seminare	102	2.404
Ausstellungen	10	30
Sonstige Aktionen	80	2.141
Zwischensumme 2	<hr/>	4.575

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Printmedien	55
Hörfunk/Fernsehen	109
Eigene Pressekonferenzen	2
Eigene Pressemitteilungen	120
Broschüren/Faltblätter	0
Besucher der Seiten des Internetangebots	210.521

PATIENTENBERATUNG/UPD, INFORMATORISCH

Kontakte in der Beratungsstelle	2.518
Kontakte bei Veranstaltungen	475

Organisation (Stand 31.12.2006)

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

Ministerium für Umwelt wird über Entwicklungen im Vorstand laufend informiert

Mitgliederversammlung war am 07.09.2006

ANZAHL DER MITARBEITER	vollbeschäftigt	teilzeitbeschäftigt	GB
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1	
Beratungsstelle Saarbrücken	5	2	2
Dillingen		2	2
Merzig		2	1
Neunkirchen			1
Schuldnerberatung	1	1	
Insolvenzberatung		1	
ABM-Mobilitätsberatung Saarbrücken	1		
	9	9	6

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 2006

1.1 IST-EINNAHMEN		EURO	EURO
1.1.1	Bundesministerium für Verbraucherschutz (Gemeinkosten f. Ernährungsprojekt)	5.757,09	
1.1.2	Bundesministerium für Verbraucherschutz (GK f. wirtschaftl. Verbraucherschutz)	9.023,75	
1.1.3.1	Ministerium f. Wirtschaft und Arbeit d. Saarlandes	219.600,00	
1.1.3.2	Landesanteil BMELV-Ernährungsprojekt MifWi	-2.069,00	
1.1.4	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Gemeinkosten)	6.026,75	
1.1.5	Arbeitskammer des Saarlandes	80.000,00	
1.1.6	Kommunen und Landkreise	14.916,35	
1.1.7	vzbv Gemeinkosten Energieberatung u. Fallmanagement vor Ort	4.998,72	
1.1.8	vzbv Projekte (GK u. VJ)	518,34	
1.1.9	sonstige Einnahmen	21.157,33	
Summe der Ist-Einnahmen			359.929,33
1.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
1.2.1	Personalkosten		280.124,85
1.2.2	Sachkosten		
1.2.2.1	Geschäftsbedarf/Bücher u. Zeitschriften	5.506,65	
1.2.2.2	Post- u. Fernmeldegebühren	3.899,02	
1.2.2.3	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	13.526,46	
1.2.2.4	Bewirtschaftung der Diensträume	8.308,86	
1.2.2.5	Mieten und Pachten	14.457,33	
1.2.2.6	Rechtsberatung	24.177,44	
1.2.2.7	Reisekosten	3.890,87	
1.2.2.8	Veranstaltungen/Veröffentlichungen	5.091,92	
1.2.2.9	Nicht aufteilbare Verwaltungskosten	4.812,85	
1.2.2.10	Mitgliedsbeiträge	1.086,00	
	Summe der Sachkosten		84.757,40
Summe der Ist-Ausgaben			364.882,25
	Fehlbetrag 2006 1)		-4.952,92

1) Defizit konnte durch eine Ausweitung von einnahmewirksamen Aktivitäten ausgeglichen werden.
Diese Einnahmen stehen zum Jahresende als offene Forderung.

II. Projekthaushalt der Verbraucherzentrale für das Jahr 2006

1. VERBRAUCHERAUFKLÄRUNG IM ERNÄHRUNGSBEREICH

1.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
1.1.1	Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Broschürenverkauf, Kopien Spenden, Vorträge, Mitgliedsbeitrag	942,82	
1.1.2	Bundesministerium für Verbraucherschutz	101.258,07	
1.1.3.1	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes	95.000,00	
1.1.3.2	Landesanteil BMELV-Ern.Projekt aus MfWi	2.069,00	
1.1.4	Kommunen	920,33	
Summe der Ist-Einnahmen			200.190,22

1.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
1.2.1	Personalkosten		164.909,62
1.2.2	Sachkosten		
1.2.2.1	Post- und Fernmeldegebühren	3.691,84	
1.2.2.2	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	6.573,54	
1.2.2.3	Bewirtschaftung der Diensträume	8.316,13	
1.2.2.4	Mieten und Pachten	11.524,45	
1.2.2.5	Reisekosten	2.906,93	
1.2.2.6	Veranstaltungen, Ausstellungen	4.909,27	
1.2.2.7	Mitgliedsbeiträge	110,00	
	Summe der Sachkosten		38.032,16
Summe der Ist-Ausgaben			202.941,78

Fehlbetrag 2006	- 2.751,56
Fehlbetrag aus 2005 (davon Restbetrag Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes = 1.927,09) abzüglich Ministeriumeinbehalt = 50,75	- 1.977,84
	50,75
Fehlbetrag zum 31. 12. 2006 (Verwendungsnachweise liegen vor, Zahlungen stehen noch aus)	- 4.678,65

2. EINZELPROJEKTE IM ERNÄHRUNGSBEREICH ÜBER VZBV (ERSTZUWENDUNGSEMPFÄNGER)

	EURO	EURO
	Einnahmen	Ausgaben
2.1 Projekt Senioren (Fit mit 60 plus)	1.712,13	1.712,13
2.2 Projekt Trendgetränke	55,13	55,13

3. PROJEKT SOZIALER VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR DAS JAHR 2006

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	16.103,50	
Summe der Ist-Einnahmen			103.103,50
3.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
3.2.1	Personalkosten		95.546,90
3.2.2	Sachkosten		
3.2.2.1	Bewirtschaftung der Diensträume	2.855,59	
3.2.2.2	Mieten und Pachten	4.690,55	
	Summe der Sachkosten		7.546,14
Summe der Ist-Ausgaben			103.093,04
	Bestand 2006		10,46

4. PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR DAS JAHR 2006

Maßnahmen zur Aufklärung der Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes
 Laufzeit : 01.01.2006 – 31.12.2006

4.1 IST-EINNAHMEN		EURO	EURO
4.1.1	Bundesministerium für Verbraucherschutz	91.305,00	
4.1.2	Eigeneinnahmen: Beratungsgebühren	1.030,00	
4.1.3	Verwaltungseinnahmen	1.331,37	
4.1.4	sonst. Einnahmen	4,00	
Summe der Ist-Einnahmen			93.670,37
4.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
4.2.1	Personalkosten		69.182,05
	davon Honorare 4.125,88		
4.2.2	Sachkosten		
4.2.2.1	Geschäftsbedarf	309,98	
4.2.2.2	Post- u. Fernmeldegeb.	2.200,00	
4.2.2.3	Geschäftsausstattung	899,29	
4.2.2.4	Bewirtschaftung der Diensträume	4.500,00	
4.2.2.5	Mieten und Pachten	5.500,00	
4.2.2.6	Reisekosten und Fortbildung	529,87	
4.2.2.7	Veranstaltungen und Veröffentlichungen	10.535,86	
4.2.2.8	Verwaltungskosten	13,32	
	Summe der Sachkosten		24.488,32
Summe der Ist-Ausgaben			93.670,37

5. HAUSHALT DER SCHULDNERBERATUNG FÜR DAS JAHR 2006

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

5.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
5.1.1	Stadt Saarbrücken	54.585,72	
5.1.2	Stadtverband Saarbrücken	49.788,16	
5.1.3	Ministerium für Justiz, Gesundheit und Soziales des Saarlandes		
	Vergabe von Lotto/Toto Mittel für Software InsoManager 3.0	548,00	
Summe der Ist-Einnahmen			104.921,88

5.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
5.2.1	Personalkosten		88.403,33
5.2.2	Sachkosten		
5.2.2.1	Briefmarken	2.171,91	
5.2.2.2	Miete (Büro)	3.905,14	
5.2.2.3	Miete (Tel.anl.)	450,00	
5.2.2.4	Telefongebühren	1.198,97	
5.2.2.5	Büromaterial	1.898,74	
5.2.2.6.1	Gerätereparatur/Ausstattung	2.200,75	
5.2.2.6.2	Neue Software InsoManager 3.0	548,00	
5.2.2.7	Fachliteratur	435,84	
5.2.2.8	Büroreinigung, Mietnebenkosten	2.377,44	
5.2.2.9	Reisekosten	–	
5.2.2.10	Verwaltungskosten	101,65	
5.2.2.11	Beiträge	170,00	
	Summe der Sachkosten		15.458,44

Summe der Ist-Ausgaben 103.861,77

Bestand 2006	1.060,11
Bestand aus 2005	1.331,12
Bestand zum 31. 12. 2006	2.391,23

6. HAUSHALT DER INSOLVENZBERATUNG FÜR DAS JAHR 2006

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		26.929,17
Summe der Ist-Einnahmen			26.929,17

6.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
6.2.1	Personalkosten		26.090,78
6.2.2	Sachkosten		1.022,58
Summe der Ist-Ausgaben			27.113,36

Fehlbetrag 2006 – 184,19

7. EU-Projekt "EASY TO READ" FÜR DAS JAHR 2006

"Was interessiert den Verbraucher auf den Verpackungen von: Allesreinigern, Leuchtmitteln, 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
Summe der Ist-Einnahmen			4.493,41
7.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
7.2.1	Personalkosten		–
7.2.2	Sachkosten		– 41,05
Summe der Ist-Ausgaben			– 41,05
	Bestand 2006		4.534,46
	Fehlbetrag zum 31.12.2005		– 4.534,46
	Bestand zum 31.12.2006		–

8. EU-Projekt "BEEF AND VEAL" FÜR DAS JAHR 2006

Laufzeit: 2005

8.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
8.1.1	EU-Mittel (Zahlung am 20.01.2006)		2.275,00
Summe der Ist-Einnahmen			2.275,00
8.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
8.2.1	Personalkosten davon Honorare –		–
Summe der Ist-Ausgaben			–
	Bestand 2006		2.275,00
	Fehlbetrag aus 2005		– 2.275,00
	Bestand zum 31.12.2006		–

9. EU-Projekt "NEPIM" für das Jahr 2006

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

9.1 IST-EINNAHMEN		EURO	EURO
9.1.1	EU-Mittel		3.227,26
Summe der Ist-Einnahmen			3.227,26
9.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
9.2.1	Personalkosten davon Honorare 9.633,00		9.633,00
9.2.2	Sachkosten		
9.2.2.1	Geschäftsbedarf	126,85	
9.2.2.2	Zeitschriften/Bücher	14,95	
9.2.2.3	Geräte/Ausstattung	237,15	
9.2.2.4	Reisekosten	1.137,29	
9.2.2.5	Veranstaltung	15.597,44	
9.2.2.6	Verwaltungskosten	226,20	
	Summe der Sachkosten		17.339,88
Summe der Ist-Ausgaben			26.972,88
	Fehlbetrag 2006		- 23.745,62
	Fehlbetrag aus 2005		- 1.993,04
	Fehlbetrag zum 31.12.2006		- 25.738,66

Unter 9. sind die Fremdleistungen aufgeführt, die durch gleichhohe EU-Mittel gefördert werden. Zahlungen gehen üblicherweise mit Verzögerung ein, da bei NEPIM erst die Zahlungsanforderungen aller Projektpartner zusammengefaßt und bewertet werden müssen. Eigenleistungen aus Komplementärfinanzierung sind im VZ-Haushalt enthalten.

GESAMTHAUSHALT DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E.V.

Addition von Kernhaushalt und den Projekten:

Einnahmen 900.507,40 €

Ausgaben 924.261,66 €

abzüglich der vorgegebenen Doppelzählung der den Projekten "Ernährung" und "wirtschaftlicher Verbraucherschutz" zugerechneten Gemeinkosten in Höhe von 20.807,59 € ergibt ein saldierter Gesamthaushalt:

Einnahmen 879.699,81 €

Ausgaben 903.454,07 €

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 2006 einen Jahresbudget von 66.986 €. Das Energie-Modellprojekt Fallmanagement vor Ort hatte ein Jahresbudget von 900 €. Förderung jeweils über das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit.

Die **Patientenberatung** im Saarland (01.01.2006 – 31.12.2006), die als GbR-Gesellschaft im Rahmen einer Projektgemeinschaft mit dem Sozialverband VdK Saarland e.V. seit 1.7.2001 geführt wird, wurde mit einem Zuschuss von 43.000 € durch das Ministerium für Justiz, Gesundheit und Soziales in Form einer Zwischenfinanzierung für die Laufzeit 01.01.2006 – 30.04.2006 gefördert. Ab dem Zeitraum 01.05.2006 wurde die zweite Förderphase nach § 65 b SGBV mit dem Modellverbund Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) begonnen. Für 2006 wurde von den Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen Mittel in Höhe von 109.485 € zur Verfügung gestellt. Die zweite Modellförderphase ist bis zum 31.12.2010 geplant.

Die 28 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

(Stand 31.12.2006)

- 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 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 (Vereingte 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 Zimmer 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.

Sie wirkt mit in den Fachbeiräten der Stiftung Warentest und in der Weinprüfungskommission der saarländischen Landwirtschaftskammer. Ferner war die Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., Frau Barbara Schroeter, Mitglied 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 Zimmer
Redaktion: Martina Hansen
Gestaltung: Jan Scholtz, M. W. Wittekindt
Titelfoto: M. W. Wittekindt, www.fotolia.de
Druck: COD GmbH, Saarbrücken

© Verbraucherzentrale des Saarlandes, Saarbrücken 2007

