



verbraucherzentrale

Saarland

Saarland gut beraten

JAHRESBERICHT 2007

Inhalt

1 Vorwort	3
2 Ernährung	4
Vis à Vis: Saarländlicher Verbraucherschutz	6
3 Geld und Versicherung	8
Altersvorsorge	8
Baufinanzierung	9
wirtschaftlicher Verbraucherschutz/BMELV	11
Haushaltsgeldberatung	11
4 Recht und Reklamation	12
5 Telekommunikation und Internet	15
6 Mobilität	16
7 Schuldner- und Insolvenzberatung	18
8 Energie und Umwelt	21
9 Beratungsstelle Neunkirchen	23
10 Beratungsstelle Merzig	24
11 Beratungsstelle Dillingen	25
12 Kooperationen und Aktionen	26
Arbeitskammer des Saarlandes	26
Sozialverband VdK des Saarlandes	26
C.L.C.V., Stiring-Wendel	27
NEPIM, europäisches Netzwerk	28
13 Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD Regionale Beratungsstelle Saarbrücken	30
15 Zahlen, Namen und Fakten	32
Verbraucherkontakte in Zahlen 2007	32
Organisation	33
Kernhaushalt für das Jahr 2007	34
Projekthaushalt für das Jahr 2007	35
Gesamthaushalt für das Jahr 2007	38
Mitgliedsverbände	39
16 Landesgeschäftsstelle und Beratungsstelle Saarbrücken	40

Vorwort

Verbraucherschutz im Jubiläumsjahr des Saarlandes

2007 feierten das Saarland und der Saarländische Rundfunk in mehreren Veranstaltungen ihren 50. Geburtstag; ein Anlass die wechsellvollen Entwicklungen bei den vielen Herausforderungen aufzuzeigen und mit berechtigtem Stolz das Erreichte zu würdigen.

Die saarländische Verbraucherzentrale ist mit 46 Jahren zwar noch etwas jünger, aber auch sie sieht sich in dieser Landesentwicklung als mitgestaltende ordnungspolitische Kraft, die sie im Rahmen ihrer Beratungs- und Verbraucherpolitik umsetzt.

Wenn sich auch im Jahr davor schon klar die **Schwerpunkttrends** herauskristallisiert hatten, nämlich Lockangebote und Tarifprobleme bei Telekommunikation, unseriöse Angebote im Internet und Preisbildung bei den Energiekosten, so hat sich dieser Schwerpunkttrend unverändert im Jahr 2007 fortgesetzt. Diese Schwerpunktbildung dokumentierte sich auch in den Beratungsleistungen im Rahmen der Kooperation mit der saarländischen Arbeitskammer.

In besonderer Weise hatten Arbeitskammer und Verbraucherzentrale zum **50-jährigen Landesfest des Saarlandes** diese Kooperationsleistungen an einem gemeinsamen Stand den Besucherinnen und Besuchern und der Landesregierung bei ihrem Rundgang vorgestellt.

Auch die gemeinsam mit Sozialverband VdK Saarland getragene „**Unabhängige Patientenberatung Deutschland**“, **Beratungsstelle Saarbrücken** hat sich in ihrem zweiten Jahr weiter positiv entwickelt. Nicht nur mit ihren vielfältigen Beratungen, sondern auch in der Mitwirkung bei Arbeitskreisen zur Weiterentwicklung des gesamten UPD-Netzes hat die Patientenberatung Verantwortung übernommen. Sie war auch Mitausrichter zusammen mit der UPD-Geschäftsstelle Berlin bei der ersten Trägerversammlung im September 2007 in Saarbrücken. An dieser Veranstaltung hat der saarländische Gesundheitsminister Josef Hecken sich nochmals ausdrücklich zur Patientenberatung im Saarland und zu einem Bedarf an bundesweiter Patientenberatung unmissverständlich mit einer perspektivischen Unterstützung positioniert.

Das **europäische Netzwerk NEPIM** ging 2007 in sein letztes Jahr der Projektförderung. In der Veranstaltung bei der österreichischen Arbeiterkammer in Linz/ Oberösterreich wurden nicht nur einige zukunftsweisende Nachhaltigkeitsprojekte vorgestellt, sondern auch ein Strukturprozess für die Fortführung dieses Netzwerkes angestoßen. Mit ihrem direkten Beratungskontakt zu der Bevölkerung in den Regionen Europas sieht sich das Netzwerk als wertvoller Partner zu nationalen Netzwerken bei der Weiterentwicklung im Verbraucherschutz in Europa.

Das im Jahresbericht detailliert dokumentierte Arbeitsergebnis mit 73.400 Kontakten ist nur dank dem großen Engagement ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der sichernden Unterstützung der Fördergeber, die saarländische Landesregierung mit den Ministerien für Wirtschaft, für Soziales und für Umwelt, die Bundesministerien für Ernährung, Landwirtschaft, 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 und Leistungen zum Erhalt des Leistungsangebotes bei.

Rechtzeitig musste auch eine krankheitsbedingte schwierige Personalsituation verkraftet werden, die teilweise noch bis zum heutigen Zeitpunkt, Mai 2008 anhält. Trotz dieser erschwerten Rahmenbedingungen konnte die saarländische Verbraucherzentrale durch mehrere personelle Umstrukturierungen weiterentwickelt werden, ein Ergebnis, das durchaus einen zurechtlichen Blick in die Zukunft rechtfertigt.

Saarbrücken, Mai 2008



Wolfgang Krause
Vorstandsvorsitzender

Jürgen Zimper
Geschäftsführer



Ernährung

Ernährungsberatung

„Der Mensch ist, was er isst“ – Isst er auch wirklich gesund? Aufklärungsarbeit wichtiger denn je!

Eine ausgewogene Ernährung gewinnt bei Verbrauchern immer mehr an Bedeutung: Gesunde Ernährung ist auch ein wesentlicher Baustein für mehr Lebensqualität und Fitness bis ins hohe Alter. Die Vielzahl angebotener Nahrungsmittel aus aller Welt bietet viele Geschmackserlebnisse – verunsichert aber Verbraucher im Hinblick auf Herkunft und Rohstoffe. 2007 ergab eine Umfrage der Verbraucherzentrale, dass sich 95 Prozent der Verbraucher von der Anbieterseite schlecht informiert fühlen.



Infobroschüre

Ernährungsberatung auf hohem Niveau

In individuellen Beratungsgesprächen und über die Medien, in Vorträgen, Workshops und über Ausstellungen informierten die Ernährungsberaterinnen der Verbraucherzentrale zum großen Themenkomplex „Gesunde Ernährung“. Ein Schwerpunkt lag auch 2007 auf den verschiedensten Projekten in Kindergärten und Schulen. Die zahlreichen Aktivitäten beweisen eindrucksvoll den enormen Beratungsbedarf der Verbraucher und damit auch den hohen Stellenwert der Ernährungsberatung.

Gift in der Nahrung: Pestizidbelastung ist Dauerthema in der Ernährungsberatung

Obwohl der Handel inzwischen unterschiedliche Programme zur Reduktion der Pestizidbelastung auf Obst und Gemüse gestartet hat, wurde auch 2007 wieder von deutlichen Überschreitungen der Grenzwerte berichtet. Angesichts dieser sich alljährlich wiederholenden Berichte, haben die Verbraucherzentralen das Thema Pestizidbelastung zu einem ihrer gemeinsamen bundesweiten Schwerpunkte gemacht und bereits 2006 eine Planungs- und Arbeitsgruppe gebildet, in der auch die Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. eingebunden ist. 2007 arbeiteten die Verbraucherzentralen an dem Aufbau einer Internetplattform zum Thema Pestizide, auf der interessierte Verbraucher und auch die Presse rund ums Thema kompetente Informationen erhalten. 2008 wird die Plattform ins Netz gestellt und regelmäßig aktualisiert.

„Fit im Alter: Gesund essen, besser leben“

Mit dieser Aktion beteiligte sich die Verbraucherzentrale 2007 im Rahmen der Kampagne des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz an der Information für die ältere Generation. Denn gerade im Alter können eine gesunde Ernährung und ausreichend Bewegung dazu beitragen, lange gesund und fit zu bleiben.

Vorsicht: Risiken und Nebenwirkungen bei Nahrungsergänzungsmitteln

Modeerscheinung sind Nahrungsergänzungsmittel von Algen über Aloe Vera bis hin zu Fischölkapseln. „Nahrungsergänzungsmittel“ sind daher ein Dauerthema in der Ernährungsberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. Was der Verbraucher oftmals nicht ahnt: Viele Pillen sind überflüssig und einige sogar

gesundheitsschädlich. Die Gefahr einer Überdosierung ist groß. Dabei bietet die Natur alles: Die beste Nährstoffversorgung erfolgt über gesunde Lebensmittel und nicht über Pillen. Sie dienen vorwiegend dem Geldverdienen. Und so bleibt das Thema „Nahrungsergänzungsmittel“ weiterhin ein Renner unter den Angeboten der Ernährungsberatung.

Die richtigen Fette – gesund, vielseitig und energiegeladen

Fette werden von der Wissenschaft zunehmend neu bewertet. Lange Jahre wurden sie überwiegend als die Dickmacher verteufelt. Heute weiß man, dass bestimmte Fettsäuren eher gesundheitsförderlich sind. Sie halten die Arterien frei, schützen vor Herzinfarkt und Herzrhythmusstörungen und anderes mehr. Die Verbraucher lernen nur langsam um und sind durch die neuen Empfehlungen unsicher, was heute für eine gesunde Ernährung als richtig gilt.

Das zeigte sich auch in dem guten Besuch der Veranstaltung. Hier wurde nicht nur viel Wissen vermittelt, es durften die verschiedenen Fette auch geschmacklich getestet werden. Viele Ölpflanzen werden inzwischen auch bei uns im Saarland angebaut und für unsere Ernährung aufbereitet.

Ernährungsberatung für Kinder und Jugendliche

Ernährungsberatung in Kindergärten und Schulen zur Sensibilisierung für Ernährungs- und Umweltthemen – ein eindrucksvolles Aufklärungsprogramm der Ernährungsberatung:

Eine ausgewogene Ernährung spielt bei Kindern und Jugendlichen für ihre körperliche und geistige Entwicklung eine wichtige Rolle. Im Rahmen des bundesweiten Gesamtprojektes „besser essen – mehr bewegen“ führt die Verbraucherzentrale Saarland die Aktionen „Fit Kid“ und die „Mach Bar Tour“ durch.

Fit Kid – die Gesund-Essen-Aktion in Kindergärten „Schnelle Küche – stressfrei, lecker und gesund“

Die Grundlagen für unser Essverhalten werden in der Kindheit geschaffen. Hier prägen die Lebensumfelder der Kinder wesentlich das zukünftige Verhalten. Neben der Familie sind es die Kindergärten und -tagesstätten, in denen sich unsere Jüngsten ihre Ernährungsgewohnheiten „abschauen“. Die Kinder verbringen dort mindestens vier Stunden täglich und nehmen in Tagesstätten das Mittagessen und zum Teil weitere Mahlzeiten ein. Daher tragen die Betreuungseinrichtungen eine hohe Verantwortung für die Ernährungserziehung.

Die Verbraucherzentrale arbeitet mit den Betreuungseinrichtungen in den Bereichen Fortbildung der Erzieherinnen und der Eltern, sowie zur Erlangung der Fit Kid Auszeichnung für Kindergärten zusammen.

Unter dem Motto „Schnelle Küche – stressfrei, lecker und gesund“ wurden für Eltern die Informationsveranstaltungen den heutigen Lebensbedingungen angepasst. Dabei stand im Vordergrund, Umsetzungsmöglichkeiten auch in einem hektischen Alltag kennen zu lernen und die Werbestrategien der Hersteller von „Kinderlebensmitteln“ kritisch zu hinterfragen.

Das Logo „Fit Kid Kita“ stellt ein Qualitätssiegel für die Kindertagesstätten dar und steht für eine kontinuierliche Arbeit an festgelegten Kriterien in den Bereichen Ernährungsphysiologie, Ernährungsbildung sowie Personal-, Organisations- und Strukturentwicklung. Hier kooperieren Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. und DGE miteinander, wobei die Verbraucherzentrale die Fortbildungsveranstaltungen durchführt und den Kindertagesstätten als Ansprechpartner zur Verfügung steht.



Infobroschüre

Die Mach-Bar-Tour – ein interaktives Bildungsangebot der Verbraucherzentralen für Schulen

Trendgetränke für Jugendliche sind überwiegend Energydrinks, Sport- und Isogetränke sowie Alcopops, neu auch die Near-Water Getränke. Die Mixturen enthalten kaum Inhaltsstoffe, die ein sinnvolles Trinkverhalten fördern, stattdessen aber meist werbewirksame Substanzen, die keinen Rückhalt in wissenschaftlichen Untersuchungen finden – wohl aber in „Peer-Groups“, an denen sich Jugendliche orientieren und deren Lifestyle mehr wiegt als gesundheits- und umweltrelevante Faktoren.

Die Mach-Bar-Tour der Verbraucherzentralen greift das Thema „Trendgetränke“ auf und bietet mit interaktiven Elementen eine breite Palette der Auseinandersetzung mit den Problemfeldern Ernährung, Werbung und Umwelt. So lassen diese sich anschaulich vermitteln.



Verbraucherschutz macht auch Jugendliche neugierig – dafür ist unabhängige und kompetente Information notwendig



Zusammenarbeit mit anderen Organisationen im Bereich Kinderernährung

Zum Thema „Kinderernährung“ arbeitet die Verbraucherzentrale mit der LAGs im Projekt „Es bewegt sich was in Malstatt“, das auch im Rahmen des bundesweiten Gesamtprojektes „besser essen – mehr bewegen“ durchgeführt wird, und sie beteiligt sich an den Fachgesprächen „Gesunde Ernährung in ganztägigen Bildungs- und Betreuungseinrichtungen“.

Weitere Aktionen der Ernährungsberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes in Schulen zum spielerischen Lernen einer ausgewogenen, vollwertigen Ernährung aus der Region und zu umweltbewusstem Handeln:

Die Spiele „Geh auf Punktejagd“ und „Folsäure-Barometer“ sowie „Powerkauer auf Gemüsejagd“ – oder „Sinnesparcour für Lebensmittel“ bieten Schülern die Chance zur Ernährungsbildung und erklären kindgerecht Grundsätze einer gesunden Ernährung.

„Schokologie“ – ein Workshop zum Fairen Handel – zeigt Schülern auf, wie man fairen Handel unterstützen kann. Und unter dem Titel „Clever kaufen – Expedition durch den Labelschunzel“ erfahren Jugendliche, was hinter Marken-Labeln steckt.

Verbraucher verlangen zunehmend kompetente Informationen zum komplexen Thema „Ernährung – Nahrungsmittel“. Sie wünschen Aufklärung nicht nur zu Qualität und Herkunft, sondern haben auch die Bezahlbarkeit im Blick und fragen nach gesundheitlichen Risiken:

Preiserhöhung bei Lebensmitteln und Preisbildung waren Top-Thema im Jahr 2007

Der Vorreiter bei der Preiserhöhungswelle bei Lebensmitteln war der Butterpreis. Und tatsächlich ließ die Ankündigung der Erhöhung auf genau 1,19 €, einheitlich an einem Montag den Verdacht der Absprache aufkommen. Zahlreiche wütende Verbraucher meldeten sich bei der saarländischen Verbraucherzentrale. Die Butter, die sie samstags noch für 79 Cent gekauft haben, sollte am folgenden Montag gleich um 50% teurer sein. „Es handelt sich doch um die gleiche Ware“, argumentierten die Verbraucher und sie fragten: „Wer schützt den Verbraucher vor einer solchen Abzocke?“ Es war nicht nur ein Thema für die Verbraucher, sondern auch ein lang währendes Topthema für die Presse. Das aktuelle Thema „Preisbildung“ ist mit dem Jahr 2007 zu einem weiteren Top-Thema der Verbraucherzentralen geworden.

Kooperation zur Regionalentwicklung mit Vis à Vis – Produkte aus der Region

Auch 2007 kooperierte die Verbraucherzentrale Saarland mit dem Verein Vis à Vis zur Regionalentwicklung in einem gemeinsamen Informationsservice für Verbraucher und Schulen. Auf dem Programm 2007 standen insbesondere Aktionen für Schüler, so z.B. in Zusammenarbeit mit dem Wintringer Hof zu den Themen Kartoffeln, Äpfel, und Milch, aber auch Vortrags- und Fortbildungsveranstaltungen für Verbraucher. Über die Internetseite www.saarlaendlich.de wurde über diese Aktionen berichtet. In dieser Kooperation wurden folgende Aktionen durchgeführt:

Ernährungsbildung auf dem Kartoffelacker

Unter diesem Titel stand die Aktion zum praktischen Lernen auf dem Feld. Schulkinder pflanzten, pflegten und ernteten ihre Kartoffeln selbst. So lernten die

Kinder den Werdegang vom Rohstoff bis zum fertigen Produkt heimischer landwirtschaftlicher Erzeugnisse praktisch kennen.



Schulklasse bei "ihrer" Kartoffelernte

Über diese Aktion erstellten die Schüler bebilderte Berichtsmappen. Viele Details wurden festgehalten, auch die positiven Erfahrungen mit den behinderten Mitarbeitern des Hofes. Die ERS Klarenthal, mit der die Ernährungsberatung das Projekt durchgeführt hatte, bekam im Februar 2008 für diese Aktion den Cornelison Förderpreis, der unter dem Thema „Vernetztes Lernen“ stand.

Gesundes Obst aus der Region: Knackige Äpfel mit Biss

Obst aus der Region ist gesund. Zum Thema „Apfel“ wurde von den Schülerinnen und Schülern der Werdegang eines Apfels von Anbau, Ernte, Verarbeitung bis hin zum endgültigen verzehrs- und verkaufsfertigen Produkt praktisch durchgeführt.



Ratgeber-CD-Rom für 14,90 Euro

Der etwas andere Sonntags-Brunch – Landschaftspflege mit Messer und Gabel

Regionale Spezialitäten auch probieren zu können, stand im Vordergrund des **Sonntags-Brunchs**: Am 1. Sonntag eines Monats standen im Saarland produzierte Fleisch und Gemüsespezialitäten auf dem

Büffet eines Restaurants in Saarbrücken. Neu war an diesem Spezialitäten-Brunch, dass die Gäste und Teilnehmer am Buffet die Erzeuger und ihre Betriebe auch selbst kennen lernen konnten. „Wissen was man isst“ interessiert heute die Verbraucher mehr denn je. Die Produzenten selbst erläuterten zwischen den einzelnen Gängen ihre Betriebe und Produktionsweisen der Schaf- und Schweinezucht, oder auch der Ölproduktion.

Der hat mit Ende 2007 seinen Zweck, die Regionalentwicklung im Saarland anzuschieben, erfüllt und wird sich 2008 auflösen. Damit endet auch der gemeinsam aufgebaute Informationsservice.



regionale Spezialitäten beim Sonntags-Brunch

Geld und Versicherung

Altersvorsorge

Riester oder Rürup-Rente? Freiwillige private Altersvorsorge wichtiger denn je

Angesichts der demographischen Entwicklung mit immer mehr älteren Menschen und der wirtschaftlich schwieriger werdenden Situation in einer globalen Welt mit großen Unsicherheiten, müssen sich die Verbraucher schon in jungen Jahren Gedanken um ihre finanzielle Zukunft machen. Wer sich früh um seine private und betriebliche Altersvorsorge und Geldanlage kümmert, kann so drohender Altersarmut vorbeugen. Riester- oder Rürup-Rente und welche Produkte sind hierfür geeignet?

Starke Nachfrage nach kompetenter Beratung durch den Dschungel der Angebote Fachberater der Verbraucherzentrale kennen den Weg zur richtigen Altersvorsorge

Da das Angebot von Altersvorsorge- und Geldanlageprodukten für Laien nur schwer zu überschauen ist, waren Entscheidungshilfen beim Abschluss von Altersvorsorgeprodukten und bei der Geldanlage sehr stark gefragt.

Die Nachfrage nach Beratungen zur privaten Altersvorsorge hat im Berichtsjahr deutlich zugenommen. Unter Berücksichtigung der individuellen Situation, Lebensplanung und Risikobereitschaft wurden geeignete Altersvorsorgeprodukte angesprochen und Vor- und Nachteile erläutert. Vor allem die Riester-Rente spielte in der individuellen Einzelberatung eine wichtige Rolle.

Die Fachberater der Verbraucherzentrale beantworteten die am häufigsten gestellten Fragen: Werde ich – und wenn ja, wie werde ich gefördert? Ist die Riester- bzw. Rürup-Rente überhaupt sinnvoll für mich? Was unterscheidet die staatlich geförderten Altersvorsorge (Riester- und Rürup-Rente) von Alternativen, wie private Rentenversicherung, Fonds- oder Banksparen?

Darüber hinaus wurde über die einzelnen Möglichkeiten der betrieblichen Altersvorsorge mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen im Vergleich zur privaten Altersvorsorge beraten. Bei den Beratungen wurden die Verbraucher zudem auch von den Gefahren des „Grauen Kapitalmarktes“ gewarnt.

Vorsorge ja – aber wie? Enormer Aufklärungsbedarf zur privaten und betrieblichen

Altersvorsorgeberatung/Geldanlageberatung

Private Altersvorsorge ist für jeden sinnvoll, der nicht vermögend ist! Denn die gesetzliche Rente allein wird als Alterseinkommen nicht mehr reichen. Dafür bedarf es zusätzlicher Vorsorgesysteme. Und selbst das schuldenfreie Eigenheim ist keine Garantie mehr für finanzielle Sicherheit. Wer die Versorgungslücke schließen will, muss deshalb privat für das Alter vorsorgen. Eine freiwillige private Altersvorsorge ist wichtiger denn je! Neben der Bildung von Wohneigenheim sind Kapitalversicherungen die klassischen Vorsorgeprodukte der Deutschen. Geldanlagen in konventionelle Bankprodukte, börsennotierte Anlagen wie Aktien und Anleihen sowie Anlagen in Investmentfonds sind weitere Vorsorgealternativen.

Keiner sollte bei der privaten Altersvorsorge nur auf ein Pferd setzen: Flexibilität, Sicherheit und Rentabilität sind hier die Maxime – so die Empfehlung der Verbraucherzentrale.

Geänderte Rahmenbedingungen für die Altersvorsorge durch Alterseinkünftegesetz

Die Rahmenbedingungen für die Altersvorsorge haben sich zu Beginn des Jahres 2005 grundlegend geändert. Zum 1.01.2005 wurde das **Alterseinkünftegesetz** (AltEinkG) in Kraft gesetzt.

Schwerpunkte des Gesetzes bilden die geänderten Abzugsmöglichkeiten für Altersvorsorgeaufwendungen, der Übergang zur nachgelagerten Besteuerung von Renten (Steuererleichterungen erhöhen zuerst einmal die Nettoeinkommen, dafür nimmt aber die Steuerbelastung im Rentenalter zu) sowie Änderungen bei der betrieblichen Altersvorsorge und die künftige steuerliche Behandlung von Kapital-Lebensversicherungen, aber auch die Vereinfachungen bei der privaten, kapitalgedeckten Altersvorsorge (Riester-Rente).

Riester-Rente gewinnt zunehmend an Bedeutung – Je früher man sich für die Riester-Rente entscheidet, desto größer ist das Geschenk vom Staat!

Bereits zehn Millionen Bundesbürger haben eine Riester-Rente abgeschlossen; denn die Riester-Sparer erhalten vom Staat eine Zulage. Diese steigt ab 2008 auf 154 Euro. Pro Kind gibt es weitere 185 Euro. Der

Aufbau einer **freiwilligen privaten Altersvorsorge** (Riester-Rente) wird mit attraktiven Zulagen und gegebenenfalls zusätzlichen Steuervorteilen gefördert. Die Beiträge können von der Steuer abgesetzt werden. Der Maximalbeitrag liegt bei 2.100 Euro. Darüber hinaus wird das selbst genutzte Wohneigentum in die Förderung mit einbezogen. Diese privat finanzierte und kapitalgedeckte Altersvorsorge wird in Zukunft immer mehr an Bedeutung gewinnen. Durch sie soll die reduzierte Rente mindestens zum Teil ausgeglichen werden. Die Leistungen der Riester-Rente bestehen aus einer lebenslangen Rente, die je nach Vertragsgestaltung auch vererbt werden kann. Die Zahlungen beginnen gleichzeitig mit der Altersrente aus der gesetzlichen Rentenversicherung.

Zu Beginn des Ruhestandes können 30 Prozent der gesparten Summe sofort ausgezahlt werden. Ab 2006 wurden einheitliche, geschlechtsneutrale Tarife für Frauen und Männer eingeführt (Unisex-Tarife). Diese Zusatzversorgung ist auch im Rahmen der betrieblichen Altersvorsorge einsetzbar. Der Zulagenanspruch ist Einkommens unabhängig.

Die Sparleistung betrug im Jahr 2007 drei Prozent des Vorjahreseinkommens abzüglich der zustehenden Zulagen. Die maximale Zulage für 2007 betrug 114,— Euro (Grundzulage) und 138,— Euro pro Kind, die steuerlich geförderte Höchstgrenze 1.575,— Euro.

Auch die betriebliche Altersvorsorge wird vom Staat gefördert

Alle Arbeitnehmer haben darüber hinaus seit 2002 auch einen Anspruch darauf, einen Teil ihres Arbeitsentgeltes in Beiträge zu einer **betrieblichen Altersvorsorge** umwandeln zu lassen (Entgeltumwandlung). Hiermit können Beschäftigte die Vorteile der betrieblichen Altersvorsorge durch eigene Beiträge voll ausschöpfen. Sie vereinbaren mit ihrem Arbeitgeber, dass ein Teil des Bruttogehaltes einbehalten und von ihm in ihre Altersvorsorge einbezahlt wird. Diese Form der Altersvorsorge ist für die Beschäftigten wegen der gesparten Steuern und Sozialabgaben attraktiv. Im Jahre 2007 bestand die Möglichkeit, bis zu vier Prozent der Beitragsbemessungsgrenze für die gesetzliche Rentenversicherung – das waren 2.520,— Euro umzuwandeln.

Der Staat fördert die betriebliche Altersvorsorge durch Pensionskassen, Pensionsfonds, Direktversicherungen, Unterstützungskassen oder Direktzusagen.

Neue Leibrente: Rürup-Rente als Basisversorgung im Alter – Interessant für Selbständige

Seit Inkraftsetzung des Alterseinkünftegesetzes zum 01.01.2005 gibt es eine neue „Leibrente“, die

so genannte **Rürup-Rente**, auch Basisversorgung genannt. Sie steht als kapitalgedeckte Alternative neben der geförderten betrieblichen Altersvorsorge und der Riester-Rente und soll als lebenslange Rentenzahlung eine Lücke in der Altersversorgung schließen. Jeder Berufstätige kann diese Basisrente abschließen. Im Gegensatz zur Riester-Rente wird die Rürup-Rente nicht direkt vom Staat mit Zulagen bezuschusst. Sie wird nur über Steuervorteile gefördert. Jeder Vorsorgesparer kann einen Teil der Aufwendungen steuerlich geltend machen. Der absetzbare Teil steigt bis zum Jahr 2025 auf 100 Prozent und eine Obergrenze von 20.000 Euro für Alleinstehende und 40.000 Euro für Ehepaare. Die Rürup-Rente wird im Alter voll besteuert.

Diese Rente bzw. das dafür angesammelte Kapital darf nicht vererbt, beliehen, übertragen, veräußert oder kapitalisiert werden. Sie ist damit ausschließlich als Altersversorgung verwendbar. Besonders interessant ist sie für Selbständige, die nicht in die gesetzliche Rentenversicherung zahlen. Denen bleibt „Riester“ nämlich verschlossen.

Übrigens, so die Fachberater der Verbraucherzentrale: Geld in geförderten Verträgen ist Hartz-sicher. Es wird beim Arbeitslosengeld II nicht angerechnet!

Kapitallebensversicherung als Altersvorsorge

Seit 2007 steigt die Nachfrage nach diesem Modell der Altersvorsorge, da ab 2009 Kapitalanlagen der Abgeltungssteuer unterliegen, Erträge aus Kapitallebensversicherungen nach zwölf Jahren Laufzeit und Auszahlung ab Endalter 60 nur zur Hälfte besteuert werden.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Rahmen der Kampagne „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hat die saarländische Verbraucherzentrale in 2007 mehrere Projekte zu den Themen: „Energiepreise und Kundenrechte“, „Telekommunikation, Internet und Fernsehen“ und „Junge Leute und Geld“ 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.

Baufinanzierung

Damit der Traum vom Traumhaus nicht ausgeträumt ist ... Finanzielle Risiken minimieren durch die unabhängige Beratung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V.

Der Traum von den eigenen vier Wänden bedeutet für viele Menschen die größte Investition ihres Lebens. Da lohnt sich auf jeden Fall ein ausführliches Beratungsgespräch mit dem unabhängigen Baufinanzierungsberater der Verbraucherzentrale, um die bestmögliche Finanzierung ohne Profithintergrund einzusetzen und die finanziellen Risiken überschaubar zu machen. Die Verbraucherzentrale Saarland informiert durch entsprechende Vorträge und individuelle Beratungen.

Im Vordergrund der Verbraucheranfragen steht nach wie vor der Kauf beziehungsweise Neubau von selbstgenutztem Wohneigentum: 2007 verzeichneten die Fachberater der Verbraucherzentrale des Saarlandes daher zum großen Thema Baufinanzierung insgesamt über 400 Beratungen.

Beratungsschwerpunkte waren zuerst einmal die präventive Baufinanzierungsberatung, angefangen vom Annuitätendarlehen über Bonitätsanalyse, Bausparvor- und Sofortfinanzierung bis hin zu Finanzierungen über Lebensversicherungen oder KfW Förderprogramme und die öffentliche Wohnungsbauförderung im Saarland. Außerhalb der präventiven Baufinanzierungsberatung waren sehr nachgefragt beispielsweise Anschlussfinanzierung, Vorfälligkeitsentschädigung, Umschuldung, Disago oder Zahlungsschwierigkeiten beispielsweise wegen Überschuldung.



Das Beraterteam zum Thema Baufinanzierung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. / rechts im Bild Jürgen Zimmer, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Saarland.

Vor allem junge Menschen hatten auch 2007 – trotz Rückgang der Neubautätigkeit – nach wie vor ein starkes Interesse an Wohneigentum. Viele Menschen betrachten nach wie vor und zu Recht eine Immobilie als Altersvorsorge, weil sie später im bezahlten Eigentum mietfrei leben können. Dabei bleibt es notwendig, sich vor Beginn der Investition über die persönlichen Möglichkeiten und die Belastungsgrenzen ein realistisches Bild zu verschaffen mit der Frage: „Wie finanziere ich den Kauf oder Bau der Immobilie unter Einsatz marktgerechter Konditionen und bezahlbarer Gesamtbelastung?“

Mit Investitionen in Zukunftstechnologien Energiekosten senken

Einen weiteren Schwerpunkt bildete die Beratung zu zinsverbilligten Mittel der KfW im Rahmen der privaten Wohnraumförderung. Daneben sind viele Verbraucher, die eine ältere, selbst genutzte Immobilie besitzen oder eine solche durch Erbschaft erlangt haben, aufgrund der gestiegenen Energiekosten heute eher als in den vergangenen Jahren dazu bereit, in Wärmedämmmaßnahmen zu investieren und Zukunftstechnologien zum Einsatz zu bringen. Letzteres findet auch seinen Niederschlag in den Förderprogrammen der KfW.

Fundierte Beratung contra Verunsicherung

Nach wie vor sind aber viele Verbraucher – angesichts der Vielzahl der Baufinanzierer und ihrer Versprechungen – verunsichert. Oftmals bereitet auch der Abgleich von Konditionen enormes Kopfzerbrechen, aber auch der Vergleich der sonstigen Darlehensmodalitäten wie z.B. Tilgung und sonstige Nebenkosten.

Im Internet nicht immer gut beraten – lieber erst den Fachmann fragen

Zwar gewinnt auch das Internet in der Baufinanzierung immer mehr an Bedeutung denn viele Verbraucher hatten sich vor dem Gespräch bereits im Internet umgesehen. Allerdings gab es über aktuelle Konditionen hinaus eine nur weniger fundierte Beratungsleistung per Computer oder Telefon. Trotzdem kam es auch hier zu Vertragsabschlüssen für Mutige und Kundige. Bei bestehenden Darlehensverträgen waren nach wie vor Neuregelungs-, Umschuldungs- bzw. Ablösungsfragen sehr häufig. Dazu kamen in letzter Zeit auch Fragen zur Besicherung der Darlehen im Rahmen von Mithaftentlassungen, Forderungsverkauf und der Übertrag von Sicherheiten an Dritte. Seitens der Fachberater der Verbraucherzentrale wurden Vorfälligkeitsentschädigungsberechnungen mit den Verbrauchern besprochen. Und sie gaben zudem praktische Tipps zum Verhalten im Gespräch mit dem Kreditinstitut. Ferner bereiteten

auch vielen Verbrauchern – wegen Reduzierung des verfügbaren Einkommens – bestehende Verpflichtungen sehr große Sorgen. Hier konnten die Fachberater ebenfalls wertvolle Hinweise für den Aufbau einer Verhandlungsposition gegenüber den Gläubigern geben, damit die Immobilie im Eigentum verbleiben kann.

Vorträge bei der VHS und Infos über Medien gehören zur umfassenden Dienstleistung.

In Zusammenarbeit mit der Volkshochschule Stadtverband Saarbücken und der Arbeitskammer des Saarlandes wurden Verbraucher im Jahr 2007 von den Fachberatern mit zwei Vorträgen zum Themenkomplex Baufinanzierung und im SR-Fernsehen „Aktueller Bericht“ informiert.

Haushaltsgeldberatung

Wie komme ich mit meinem Haushaltsgeld hin?

Alles ist teurer geworden – auch die Grundnahrungsmittel. Der Geldbeutel von vielen Familien wird immer dünner. Besonders zum Monatsende drohen Engpässe in der Haushaltskasse.

Die Zahl der überschuldeten Haushalte wächst. Die Ursachen sind vielfältig: Arbeitslosigkeit, Krankheit, Scheidung oder teilweise ein Konsumverhalten, das das verfügbare Einkommen übersteigt. Besonders durch den bargeldlosen Zahlungsverkehr verliert der Verbraucher oft den Überblick über seine Ausgaben. Jugendliche über 18 Jahren verschulden sich oft übers Handy. Hier sind Rechnungen von mehreren 100€ keine Seltenheit.

Die Haushaltsgeldberatung müsste vor diesem Hintergrund eigentlich stärker in Anspruch genommen werden, aber die Hemmschwelle für die Verbraucher ist hoch. Oft wird erst gehandelt, wenn es schon zu spät ist.

Dieses Präventivberatungsangebot unterstützt finanziell der saarländische Sparkassen- und Giroverband.



Ratgeber für 9,80 Euro

Recht und Reklamation

Recht haben und dann auch bekommen

Rechtlicher Verbraucherschutz gewinnt angesichts des breiten Spektrums an Reklamationen und der Vielfalt an Verbraucherproblemen immer mehr an Bedeutung: Ärger mit Abzockern an der Tagesordnung: 2007 waren die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale – unterstützt durch Honoraranwälte – nach der Devise „Informieren, vorbeugen, beraten und helfen“ – wieder sehr gefragt.

Durch Pressemitteilungen, Interviews, Vorträge, Faltblätter und Infos im Internet versuchte die Verbraucherzentrale wie gewohnt, Verbraucher im Saarland möglichst zeitnah und umfassend über aktuelle Problemschwerpunkte zu unterrichten, sie vor Risiken zu warnen und Hilfen aufzuzeigen. Zu dieser präventiven Arbeit gehörte aber ebenso die Beteiligung an bundesweiten Verbraucherumfragen, um mit Hilfe von Zahlen und Fallsammlungen beim Gesetzgeber die nötige Verbesserung des Verbraucherschutzes z.B. gegen Telefonwerber oder Abzocker im Internet anzumahnen.

Bewährte Verbraucherschutzberatung: Je früher – desto erfolgreicher

Für rechtliche Fragen und Probleme im Einzelfall bietet die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. ihre bewährte Verbraucherschutzberatung an, im Regelfall in telefonischer oder persönlicher Beratung. Verbraucher konnten sich telefonisch, schriftlich oder per E-Mail für eine erste Vorklärung melden. In einer persönlichen Beratung wurden ihre Verträge geprüft, sie erhielten Informationen, Ratschläge, Musterbriefe oder ihr Anliegen wurde mit dem Anbieter, dessen Inkassobüro oder Anwalt telefonisch oder schriftlich geklärt. Den meisten Verbrauchern konnte in der Beratung geholfen werden. Wenn Verbraucher aber erst nach einem Mahn- oder Vollstreckungsbescheid Rat suchen, ist der Zeitpunkt für wirksame Hilfe durch die Verbraucherschützer regelmäßig verpasst.

Alle Berater der Verbraucherzentrale wünschen sich deshalb den Verbraucher, der sich vor einem Vertragsschluss oder spätestens kurz danach Rat holt. Auch die vorbeugende Prüfung von Angeboten und Vertragsunterlagen gehört zum Beratungsangebot der Verbraucherzentrale und hätte vielen Verbrauchern auch 2007 viel Ärger und Geld gespart.

Die Tücken unserer neuen medialen Welt: Probleme mit Telefon, Fernsehen und Internet durch mangelnde Transparenz

Die Verbraucherschutzberatung hatte 2007 einen eindeutigen Schwerpunkt: Probleme mit Telefon, Fernsehen, Internet. Denn immer mehr Verbraucher nutzen das Internet, um Waren und Dienstleistungen einzukaufen. Im Gegenzug gehen immer mehr Unternehmen mit teilweise dubiosen Methoden auf Kundenfang. Internet-Seiten werden so gestaltet, dass der Nutzer den Eindruck hat, das Angebot sei kostenlos, während tatsächlich einmalige Nutzungsentgelte oder Abonnement-Gebühren berechnet werden.

Zahlreiche Seiten, mit denen zum Beispiel für den „Gratis-Versand“ von SMS, das „kostenlose“ Tauschen oder Herunterladen von Musik oder „Hausaufgabenhilfe“ geworben wird, zielen besonders auf jugendliche Internet-Nutzer. Dabei sind viele Anbieter Meister darin, ihre Angebote völlig undurchsichtig und irreführend zu gestalten und auch Verbraucherschutzvorschriften zu ignorieren.

Ein weiteres Problemfeld entsteht aus dem Zusammenwachsen von Telefon, Internet und Fernsehen, das durch den Ausbau von DSL und VDSL und die Einführung der verschiedenen DBV-Techniken möglich geworden ist. Branchen übergreifend werden in immer kürzeren Abständen neue Dienste und Produkte auf den Markt gebracht. Telefongesellschaften vertreiben Fernsehprogramme; Kabelbetreiber bieten Telefonanschlüsse und Breitbandzugänge an. Verbraucher haben es schwer, bei diesem Angebot den Überblick zu behalten.

2007 verzeichnen Verbraucherschützer einen enormen Anstieg der Reklamationen durch zunehmende Regelverstöße mit Abzocke der Verbraucher

Durch die harte Konkurrenz der Anbieter und Lücken im Verbraucherschutz ist zudem eine Art „Goldgräberstimung“ aufgekommen, die 2007 zu einer Lawine von Regelverstößen und Reklamationen führte. Verbraucher wurden mit unerlaubten Werbeanrufen - meist aus Call-Centern mit unterdrückter Telefonnummer - zu Vertragsschlüssen gedrängt. Selbst Verbraucher, die einen Vertragsschluss ausdrücklich ablehnten, erhielten eine Auftragsbestätigung, bei der häufig auch noch die erforderlichen Angaben zu Leistung, Preis und Dauer des Vertrags und zum Widerrufsrecht fehlten.

Auch wenn auf diese Weise meist gar kein wirksamer Vertragschluss zustande gekommen war, erhielten Betroffene in rascher Folge Rechnungen und Mahnungen des Anbieters, bevor Inkassobüros und Anwaltsschreiben zusätzlich Druck machten.

Ähnlich erging es denen, die unseriöse Infodienste im Internet angeklickt hatten, die an Fernseh-Gewinnspielen teilgenommen oder auf SMS-Aufforderungen zum Rückruf reagiert hatten.

Neben eindeutigen Abzockern fielen aber auch große Kabel- und Festnetzbetreiber durch rüde Manieren auf. Verbraucher beschwerten sich über ausbleibende Leistungen, schlechten Kundendienst und das Abwimmeln berechtigter Beschwerden durch gebührenpflichtige Hotlines. Wer umzieht oder den Anbieter wechselt, muss sich regelmäßig erst mal auf Ärger einstellen.

Der Gesetzgeber muss handeln!

Eine Verbesserung dieser Zustände erhoffen Verbraucherschützer durch die Hilfe des Gesetzgebers. Es ist unerträglich, dass durch verbotene Werbe-Anrufe Zeitschriften-Abonnements und Lotterie-Verträge bis zur sogenannten „Bagatell-Grenze“ von 200 € zustande kommen können, und dass Call-Center mit unterdrückter Rufnummer ohne jegliche Bestrafung ihren einträglichen Geschäften nachgehen dürfen. Bei den großen Anbietern hilft vielleicht die Erkenntnis, dass nur zufriedene Kunden ihrem Anbieter dauerhaft die Treue halten.

Verbraucherschützer warnen vor dem freien Kapitalmarkt und riskanten Haustürgeschäften

Einen weiteren Beratungsschwerpunkt bildeten Fragen und Reklamationen zu **Darlehen, Geldanlagen, Versicherungen, Internet-Banking und zur Schufa.**

2007 meldete mit der Göttinger Gruppe erneut ein großer Anbieter auf dem sogenannten „Grauen Kapitalmarkt“ Insolvenz an. Trotz der jahrelangen Warnungen der Verbraucherzentralen haben auch im Saarland viele Verbraucher ihre Ersparnisse auf dem unüberwachten freien Kapitalmarkt angelegt und dafür häufig sichere Anlagen wie Bausparverträge und Versicherungen vorzeitig gekündigt.

Sie fühlen sich im Umgang mit Gelddingen unsicher und überfordert und ersetzen eigene Informationen durch blindes Vertrauen, das sie ihrem Versicherungsberater entgegen bringen oder Anlageberatern- und Vermittlern, die ihnen von Verwandten, Freunden oder Kollegen empfohlen wurden.

Am Anfang eines unglücklichen finanziellen Engagements steht meist die Beratung in den eigenen vier Wänden. Allerdings wurden unerfahrene Verbraucher 2007 auch bei einigen Kreditinstituten mit ungünstigen Baufinanzierungen oder ungeeigneten Sparanlagen

mit hoher Provisionsbelastung und einem hohen Verlustrisiko schlecht bedient.

Trotzdem noch einmal: Nach unseren Erfahrungen sind Haustürgeschäfte nicht nur bei der Anlageberatung, sondern bei allen Sorten von Verträgen hoch riskant.

Auch Werkverträge z.B. über Fenster und Heizungsanlagen, Kaufverträge über Staubsauger oder ein Wechsel des Telefonanbieters sollten nie spontan bei einem Vertreterbesuch entschieden werden.



Ratgeber

Teure Energie: Der Preis ist heiß – Verbraucher stehen unter „Strom“

Verbraucherschützer erwarten steigenden Beratungsbedarf

Die umstrittene Preispolitik der Energieversorger auf dem Gas- und Strommarkt machte die Nachfrage nach Information und rechtlicher Beratung zu Energieverträgen 2007 zu einem dritten Beratungsschwerpunkt. In den Monaten Januar bis März 2007, als die meisten saarländischen Haushalte ihre Jahresabrechnungen erhielten, beschwerten sich besonders viele Verbraucher über die Rechnung ihres Energieversorgers, in der die starke Gaspreiserhöhung des Vorjahres 2006 ihren Niederschlag gefunden hatte.

Die Verbraucherzentrale unterstützte und begleitete die protestierenden Gaskunden sowohl vor als auch nach einem ersten Urteil des BGH vom 13. Juni 2007 in Sachen Gaspreisanhebung mit Argumenten, Verhaltenstipps und Musterbriefen.

Aber auch Stromkunden suchten verstärkt Information und Hilfe bei den Verbraucherschützern, nachdem im April 2007 die meisten saarländischen Versorger die Strompreise angehoben hatten und bundesweit

Aufforderungen zum Preisvergleich und gegebenenfalls zum Anbieterwechsel veröffentlicht worden waren. Die derzeitige Entwicklung auf dem Energiemarkt und der wachsende Ärger der Verbraucher über die Preispolitik der Versorger lassen vermuten, dass die Beratungsnachfrage der Verbraucher zu diesem Themenkreis auch in Zukunft kaum nachlassen wird.

Verbraucherschutz auch für die „normale“ Vielfalt der Verbraucherprobleme gefragt

Hilfreiche Tipps der Verbraucherschützer helfen Ärger zu vermeiden

Neben den dargestellten aktuellen Schwerpunktthemen gab es wie immer ein breites Spektrum an Verbraucherbeschwerden: Auch 2007 hatten Verbraucher in Einzelfällen Ärger mit Kauf und Gewährleistung, mit Fitnessverträgen, Handwerkern und Kundendiensten, mit Bahn und Post, beim Reisen und Umziehen. Leider kann auch der umsichtigste Verbraucher Ärger nicht immer vermeiden. Er gehört einfach zum Leben dazu. Trotzdem haben die Verbraucherschützer noch eine paar einfache Tipps zu Vorbeugung:

- Verkneifen Sie sich spontane Entscheidungen.
- Schließen Sie keine Haustürgeschäfte.
- Legen Sie bei unerbetenen Anrufen sofort den Hörer auf.
- Informieren Sie sich - vergleichen Sie Leistungen und Preise.
- Unterschreiben Sie nichts, was für Sie unklar ist.
- Für eine Rückfrage bei Ihrer Verbraucherzentrale muss immer Zeit sein.

Verbraucherzentrale warnt vor teuren Tauschbörsen im Internet

Saarbrücken. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes warnt vor einer neuen Masche der Internet-Abzocke: Die Namen bekannter Tauschbörsen werden missbraucht, um Internetnutzer auf kostenpflichtige Seiten zu locken, heißt es dort.

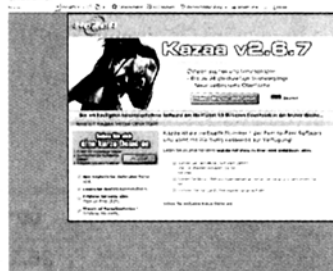
Wer in die Adresszeile seines Browsers etwa www.kazaa.de eingibt, weil er die Tauschbörse kazaa aufrufen will, der landet auf der Seite p2p-heute.com. Die echte Seite hat die Internet-Adresse www.kazaa.com/de. Gleiches gilt für die Seite bearshare.de. „Man denkt, man würde auf einer kostenlosen Seite lan-

den, aber man landet auf einer Seite der Gebrüder Schmidlein OHG“, sagt Heike Linster von der Verbraucherzentrale Saar.

Wer sich mit persönlichen Daten anmeldet, hat schnell eine Rechnung oder Mahnung im Briefkasten. Rund 30 solcher Seiten werden laut Linster von dem Unternehmen betrieben und bringen den Betreibern viel Geld. Weigert sich ein Verbraucher zu zahlen, werde mit Strafanzeigen, Inkassobüros und Rechtsanwälten gedroht. Die Verbraucherzentrale rät, Internetseiten, für deren Nutzung man sich anmelden muss, genau zu prüfen. vee



Die Abzock-Tauschbörse der Schmidlein-Brüder beinhaltet ein teures Abo. Fotos: np



Die deutsche Version von kazaa hat die Endung „com/de“, die Nepp-Seite endet nur mit „de“.

Artikel aus Saarbrücker Zeitung

Telekommunikation und Internet

Abzocke und Ärger: Das weltweite Netz ein Tummelplatz für Kriminelle Verunsicherung bei den Verbrauchern – immense Flut an Nachfrage bei den Fachberatern

Telefon und Internet sollen das moderne Leben und die Arbeitswelt erleichtern. Doch zunehmend gerät dieser Bereich ins Visier krimineller Machenschaften: Unerbetene Telefonanrufe mit unseriösen Angeboten verärgern und verunsichern die Verbraucher. Auch auf der globalen Datenautobahn kommt es zu zahlreichen Betrügereien, da findige Anbieter die Unerfahrenheit vieler User (Nutzer) ausnutzen und sich auf einen angeblich wirksamen Vertragsschluss für ein Internet-Abonnement berufen.

Meist handelt es sich hier um Informationen, die auf anderen Homepages gratis abgefragt werden können, hier aber eine Gebührenpflicht begründen sollen.

Unerbetene Telefonanrufe mit ungewollten Vertragsabschlüssen

Verbraucherberatung der richtige Ansprechpartner Unerbetene Telefonanrufe durch Telekommunikationsanbieter und damit verbunden eine steigende Anzahl von Vertragsabschlüssen, die meist gegen den Willen der Verbraucher zustande kommen, sind ein großes Ärgernis.

Diese Fälle spielen sich meist so ab, dass der Verbraucher ungefragt von einem Telefonanbieter angerufen wird. Er stimmt in diesem Telefonat keinem Vertrag zu beziehungsweise betont ausdrücklich, dass er lediglich Informationsmaterial wünsche. Später erhält der Verbraucher dann per Post eine Auftragsbestätigung. Oder noch schlimmer: Der Verbraucher merkt erst mit den kommenden Telefonrechnungen, dass ein weiterer Telefonanbieter abgerechnet wird.

Besonders ärgerlich wird dies, wenn der Verbraucher bei seinem Telefonanbieter einen Pauschaltarif hat. Dann werden die Gebühren sozusagen doppelt bezahlt.

Forderung der Verbraucherzentrale: Telefonisch geschlossene Verträge dürfen erst nach schriftlicher Bestätigung durch den Verbraucher wirksam werden

Bereits im Vorjahr hatte die Verbraucherzentrale die Forderung unterstrichen, dass telefonisch geschlossene Verträge erst nach schriftlicher Bestätigung durch

den Verbraucher wirksam werden dürften. Auch wurde gefordert, dass die Rufnummernunterdrückung für diese Werbeanrufe verboten wird.

Bis jetzt ist es leider noch immer so, dass die Verbraucher sich gegen untergeschobene Verträge zur Wehr setzen müssen.

Dies bedeutet nicht nur viel Ärger für die Verbraucher, sondern ist meist auch mit einem hohen Zeit- und Geldaufwand verbunden.

Aufklärungsarbeit an Schulen

Zur wichtigen Aufklärungsarbeit der Fachberater gehörten eine Vielzahl von **Vorträgen an Schulen**, die im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ gehalten wurden u.a. zu: „Kostenfalle Handy & Co. – Wenn der Spaß teuer wird...“ und „Das Internet – Kein rechtsfreier Raum“.

Die Resonanz auf diese Vorträge war durchweg positiv, die Schüler waren stets sehr motiviert bei der Mitarbeit.

Ferner wurde eine „Schoolworker“-Aktion an weiterführenden Schulen im Landkreis Saarlouis angeboten, bei der die Verbraucherzentrale sowohl Schüler als auch Eltern zum Thema „Handy & Co – Schuldenfalle für Jugendliche“ über die Gefahren der Handy- und Internetnutzung informierte und wertvolle Tipps gab, wie man eine Überschuldung vermeiden kann und welche Dinge es hier zu beachten gilt.



Beraterin Silke Schröder informiert über Internet-Abzocke

Mobilität

Mobilitätsberatung für die Verbraucher wichtiger denn je!

Der moderne Mensch muss mobil sein. Doch Verspätungen, verpasste Anschlüsse, fehlende Informationen, teure Fahrkarten, hohe Gebühren oder mangelnder Service bei Bus-, Bahn- oder Flugreisen sind die Hürden der Mobilität. In der nachgefragten Mobilitätsberatung der Verbraucherzentrale Saarland wurde sich daher im Jahr 2007 neben Fragen zur Reisepreisminderungen vorwiegend mit den erhöhten Beförderungs-Entgelten auseinandergesetzt. Denn Mobilitätsberatung bedeutet auch konstruktiv-kritisches Begleiten des ÖPNV im Saarland.

Zuerst wurde ein Konzept für die Errichtung einer Schlichtungsstelle für den öffentlichen Nahpersonenverkehr (ÖPNV) erarbeitet und dem Wirtschaftsministerium vorgestellt, mit dem Ziel, Verbraucher im Sinne einer Streitschlichtung zu beraten und Interessen der Verbraucher mit hohem Erfolg gegenüber den Verkehrsunternehmen zu vertreten.

Eine Schlichtungsstelle gemäß diesem Konzept konnte zwar nicht angeboten werden, allerdings bestand die Möglichkeit in Form einer befristeten Arbeitsbeschaffungsmaßnahme einen juristischen Berater für Mobilitätsfragen einzustellen. Dieses Beratungsangebot wurde vielfach angenommen. So konnten nach einer Presseveröffentlichung in der Saarbrücker Zeitung im Dezember 2006 bis heute etwa 400 Verbraucher/Fahrgäste beraten werden. Ein Großteil der Beratungen wurden zum „Erhöhten Beförderungsentgelt (EBE)“ geführt.

Hier einige eindrucksvolle Beispiele aus dem Alltag der kompetenten Mobilitätsberatung der Verbraucherzentrale:

Bestweg-Ticket zum High-Preis

Ein Verbraucher verfügt über eine saarVV-SNS-Monatskarte für Erwachsene von Wabe 111 Saarbrücken nach Wabe 341 Neunkirchen-Wellesweiler über die „Bestweg“-Karte. Im Zug kontrolliert, wird ihm vorgeworfen, er sei „schwarz“ gefahren und müsse 40 Euro ‚Erhöhte Beförderungs-Entgelte‘ zahlen. Mit seiner Bestweg-Karte wäre gemeint, von Saarbrücken nach Friedrichsthal zu fahren, dort aussteigen, zur Bushaltestelle gehen und einen Bus nach Neunkirchen Stummendenkmal zu benutzen. Dort müsse er umsteigen und

einen Bus nach Wellesweiler nehmen. Best way and worst case fallen offenbar zusammen. Bestway to Schilda. Der saarVV denkt über eine Änderung der Bezeichnung Bestweg nach!

Kindertickets

Um von Riegelsberg nach Saarbrücken zu fahren, löste ein Freund von P. G. gegen 10.00 Uhr zwei Kindertickets und glaubte auch als 14 Jähriger zur Nutzung berechtigt zu sein. Eine Kontrolle auf der Hinfahrt ergab keine Beanstandung. Für die Rückfahrt etwa 1,5 Stunden später löste P.G. selbst eine Kinderfahrkarte, wurde von derselben Person wie auf der Hinfahrt kontrolliert. Jetzt wurden er wie auch sein mitfahrender Freund als Schwarzfahrer behandelt. Da P.G. keinen Kinderausweis besaß, wurde seine Kinder-Bankkarte inspiziert. Name und Kontonummer wurden schriftlich festgehalten. Immer wieder setzte sich die Mobilitätsberatung für den Jungen ein. Die Saarbahn GmbH reagierte nicht, schaltete sogar die Creditreform ein. Auch sie wurde erfolglos angeschrieben. Erst als sich P.G.'s Mutter im Ministerium beschwerte, wurde auf dessen Veranlassung hin, das Verfahren niedergeschlagen.

In den Tarifbestimmungen 3.4 Abs. 1 Satz 3 heißt es: Allein reisende Kinder erhalten die Ermäßigung an Werktagen nach 15.30 Uhr sowie ganztags während der Schulferien, samstags, sonn- und feiertags.

Warum einfach, wenn's auch umständlich geht?

Herr W. löste am 06.12.2007 an der Haltestelle Gündingen eine Einzelkarte Erwachsene zu einem Preis von 1,80 Euro. Dabei wurde er nicht darauf hingewiesen, dass es sich hier um eine nur für Inhaber einer saarVV-Card ermäßigte Karte handelte. Bei einer Kontrolle wurde ihm erklärt, dass er im Besitz einer ungültigen Karte sei. Er sei verpflichtet, sich vor Fahrtantritt über die AGB (Tarifbestimmungen) zu informieren, diese könne er im Internet finden.

Herr W. wurde dann nach Feststellung seiner Personalien aufgefordert, 40 Euro erhöhtes Beförderungsentgelt zu zahlen, was er tat. Herr W. hat am 06.12.2007 zum ersten Mal in seinem Leben die Dienste der Saarbahn in Anspruch genommen und verfügt über keinen PC bzw. Internetzugang. Die Saarbahn wiederum verweist auf Ihre Tarif- und Beförderungsbestimmungen, die jederzeit an den Vorverkaufsstellen und im Internet eingesehen werden könnten. Diese Bestimmungen

müsse man mit Betreten Ihrer Beförderungseinrichtungen anerkennen. Die Saarbahn weist zudem darauf hin, dass Saarbahn-Kunden sich häufig nicht mit den Tarifbestimmungen vertraut machten. Deshalb wolle man im Display der Verkaufsautomaten einen Hinweis auf die Basiskarte des SaarVV anbringen.

Viele Beschwerden über EBE könnten daher unserer Auffassung nach vermieden werden, wenn die Kontrolleure offensichtlich etwas mehr Verbindlichkeit zeigen würden. Alle Fahrgäste, die mit Kontrolleuren bzgl. EBE in Berührung kamen fühlten sich durch deren Verhalten diskriminiert.

Rund um Probleme mit der Deutschen Bahn AG

Am 3. Februar 2004 stellte die DB AG die Kundencharta Fernverkehr der Öffentlichkeit vor. Die Verbesserungen für den Fahrgast sind marginal und werden dem Gesetzgeber nicht ersparen, die Rechte der Fahrgäste zu regeln. Die DB sagt in ihrer Charta zu: Einfacher Zugang zum System der DB. Saubere Bahnhöfe und Züge. Komfortables und sicheres Reisen. Information des Kunden entlang der Reisekette sowie zuverlässige Beratung.

Doch wo bleibt die zugesagte zuverlässige Beratung?

Eine Verbraucherin wollte mit dem Zug nach Südfrankreich fahren. Sie ließ sich von der Auskunft im Reisezentrum Saarbrücken beraten und erhielt die Auskunft, dass sie um 5.23 Uhr einen Zubringerzug nach Metz nehmen könne. Im Vertrauen darauf buchte die Verbraucherin ihre Fernreise mit fester Abfahrtszeit ab Metz. Als sie am Reisetag am Bahnhof in SB ankam stellte sie fest, dass der Zubringerzug nach Metz bereits um 5.05 Uhr abgefahren war. Für 5.23 Uhr war kein Zug vorgesehen. Um den Zug nach Metz noch zu erreichen, nahm sie ein Taxi und wendete dafür 120 Euro auf. DB lehnt alle Forderungen ab und teilt der Verbraucherin mit, dass alle Auskünfte ohne Gewähr erfolgen würden. Auch auf das Schreiben der Verbraucherzentrale vom 24. Oktober 2007, in dem das Verhalten kritisiert wurde, gab es keinerlei Reaktion.

Bei dringendem Bedürfnis geschlossen

Ein Bedürfnisproblem berichtet ein Verbraucherin aus Neunkirchen, die sonntagsabends von Mainz nach Neunkirchen fuhr. Der Zug sei etwa um 18 Uhr in Mainz abgefahren. Sie wollte unterwegs die Toilette aufsuchen, fand aber keine funktionsfähige Toilette vor. An einer Toilettentür entdeckte sie ein Schild, wonach sie bei Bedarf an der nächsten Station aussteigen sollte, um dort dann die Toilette zu benutzen (sofern dort eine vorhanden war). Dies schied aus, da sie dann über

eine Stunde auf den nächsten Zug hätte warten müssen. Sie unterdrückte ihr Bedürfnis bis Neunkirchen. Die dortige Toilette war verschlossen. Den Schlüssel sollte man sich im Bahnhofsbistro erbitten. Fehlanzeige: Das Bistro hatte nur bis 20.00 Uhr geöffnet. Der Zug kam nämlich kurz nach 20.00 Uhr an. Eine zweifellos unangenehme Situation.

Überfüllung und Anschlussprobleme

Eine Verbraucherin nutzt regelmäßig die Zugverbindung Saarbrücken-Homburg und die Busverbindung Bexbach über Frankenholz nach Oberbexbach (Linie 505). Leider gibt es mit den Anschlussverbindungen Probleme.

Der Zug von Saarbrücken nach Neunkirchen kommt in Neunkirchen um 19.01 Uhr an. Der Zug nach Homburg fährt allerdings bereits um 18.59 Uhr ab. Die Verbraucherin war gezwungen, bis zum nächsten Zug nach Homburg zu warten.

Der Zug nach Homburg erreicht den Bahnhof Bexbach um 17.30 Uhr. Der Bus nach Oberbexbach fährt allerdings zeitgleich um 17.30 Uhr ab und kann nicht mehr erreicht werden. Die Verbraucherin nutzt daher den Pkw, was nicht besonders sinnvoll ist und sicherlich grundlegenden Gedanken des ÖPNV widerspricht.

Mindestanforderungen an die DB und alle anderen Verkehrsbetriebe des ÖPNV im Saarland:

DB soll ihre Zusagen in der Charta einhalten! Und das bedeutet: Ab einer Verspätung von 30 Minuten erhalten Fahrgäste 25 %, aber einer Verspätung von 60 Minuten 50% des Fahrpreises. Die Fahrgäste haben bei Verspätungen stets das Recht, ohne Mehrkosten ein anderes Verkehrsmittel des öffentlichen Verkehrs zu nutzen, dies sollte auch für das Nutzen einer schnelleren Verbindung gelten! Wenn der Fahrgast den Zielort nicht mehr anders zumutbar erreichen kann, bekommt er die Kosten einer Taxifahrt von bis zu 50 km ersetzt.

Den Kunden steht leider keine Beschwerdestelle für den Fernverkehr zu Verfügung, die ihnen durch außergerichtliche Streitschlichtung zu ihrem Recht verhelfen könnte.



Info-Flyer

Schuldner- und Insolvenzberatung

Der Schuldenberg wächst weiter: Bereits jeder achte Haushalt im Saarland ist überschuldet. Schuldnerberatung ist notwendiger denn je.

Menschen, die zur Schuldnerberatung kommen, befinden sich zumeist in einer äußerst angespannten wirtschaftlichen wie auch psychischen Situation. Genau hier setzt die hilfreiche Arbeit der Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. ein.

Die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale ist ein Kooperationsprojekt mit der Landeshauptstadt Saarbrücken und wird zusätzlich gefördert durch den Regionalverband Saarbrücken. Die Insolvenzberatung wird durch das saarländische Ministerium für Justiz, Arbeit, Gesundheit und Soziales gefördert.

Millionen Menschen sind arbeitslos und leben von Sozialleistungen. Hunderttausende haben nicht einmal ein eigenes Konto. Und in welche Richtung man auch schaut: Schulden, Schulden und nochmals Schulden. Von weit über 3 Millionen überschuldeten bundesdeutschen Haushalten ist die Rede.

Laut Schuldenreport 2006 entsprach dies rund 8,1 Prozent der Privathaushalte, übertroffen nur noch von den USA mit dort fast 13 Prozent.

Nach Auskunft des Creditreform – Schuldneratlas 2007 – befanden sich ca. 50.000 Saarhaushalte bzw. 12,7 Prozent der Haushalte in der Schuldenfalle. Umgerechnet bedeutete dies, dass bereits jeder achte Haushalt im Saarland überschuldet ist. Dem gegenüber existieren im Saarland 13 vom Land anerkannte Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen, woraus sich rein rechnerisch pro Stelle ein Nachfragepotential von knapp 3.900 Betroffenen ergibt.

Für die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale mit ihren zuletzt registrierten 530 Beratungsfällen bedeutet dies: Es werden lediglich rund 14 Prozent der überschuldeten Haushalte erreicht. Für 1.735 saarländische Personen wurde den Angaben des hiesigen Insolvenzgerichtes zufolge in 2007 ein privates Insolvenzverfahren eröffnet. Damit war gegenüber 2006 (2.084 Fälle) ein Rückgang um 16% zu verzeichnen, was nach Ansicht saarländischer BeraterInnen

und des Gerichts auf organisatorische Ursachen sowie vermehrt erfolgreiche außergerichtliche Vergleichsabschlüsse zurückzuführen sein dürfte.

Staatlich anerkannte Beratungsstelle mit hoher Fachkompetenz: 122 Anträge auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt

Die Schuldnerberatung ist staatlich anerkannt als sogenannte „geeignete Stelle“ im Verbraucherinsolvenzverfahren, die das Scheitern des außergerichtlichen Einigungsversuchs bescheinigen kann. Diese Bescheinigung ist Bestandteil des Antrages auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens. Die Schuldnerberatung der saarländischen Verbraucherzentrale betreute im Berichtsjahr 530 Betroffene. Unter Berücksichtigung von telefonischen und persönlichen Nachberatungen von Klienten sowie telefonischen und persönlichen Beratungen zugunsten von Ver- bzw. Überschuldeten außerhalb unserer Zuständigkeit kam es zu insgesamt rund 3.000 Kontakten.



Schuldnerberater Michael Lehmann zeigt Wege aus der Überschuldung

Neben Alleinstehenden, Alleinerziehenden und Langzeitarbeitslosen waren darunter auch immer mehr Menschen aus der Mittelschicht oder ehemals Selbstständige.

Durch die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale wurden im Berichtsjahr 122 Anträge auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt.

Konsum macht Spaß – Insolvenz kann jeden treffen

Menschen, die ihre Rechnungen nicht mehr begleichen können, finden sich mittlerweile in allen Bevölkerungsschichten. Betroffen sind ungelernete Arbeiter ebenso wie Beamte oder der selbstständige Handwerker. Die Gründe sind vielfältig. Konsum macht Spaß, die Kreditverträge sind schnell unterschrieben. Nach Angaben von Betroffenen wird es ihnen auch ziemlich leicht gemacht, an Geld zu kommen. Der finanzielle Absturz jedoch kommt oft schneller als man denkt. Auslöser sind meist Arbeitslosigkeit, Krankheit oder Scheidung bzw. Trennung. Das Alter der Klienten der Schuldnerberatung lag vor allem zwischen 30 und 50 Jahren, das ist eine Lebensphase in der Familie, Haushalt und berufliche Laufbahn aufgebaut werden. Rund 70 Prozent des Schuldenvolumens entfielen dabei auf Kreditverbindlichkeiten. Die meisten überschuldeten Haushalte verfügen über nur bescheidene Einkommen zwischen 1.000,- und 1.200,- €.

Schulden bei jungen Menschen: Größte Schuldenfalle das Handy

Bei den nicht gezahlten Schulden der Jugendlichen oder jungen Erwachsenen handelt es sich oft um Ausgaben für Handys, Computer und Musik. Damit geraten junge Leute immer früher in die Nähe einer Schuldenspirale, an deren Ende Zwangsvollstreckungsmaßnahmen stehen können. Hier sind ganz besonders die Eltern aufgefordert, ihrem Nachwuchs den maßvollen und verantwortungsvollen Umgang mit Geld beizubringen. Die Verbraucherzentrale appelliert darüber hinaus aber auch an die Schulen, sich verstärkt um die wirtschaftliche und finanzielle Allgemeinbildung bei ihren Schülerinnen und Schülern zu bemühen.

Pleiten von Privatleuten häufen sich

Die hohe Arbeitslosigkeit treibt immer mehr Verbraucher in die Insolvenz. Da es weder hinsichtlich Arbeitsplatz, Gesundheit noch Beziehung eine Garantie gibt, kann urplötzlich das Finanzgefüge eines Haushaltes auseinanderbrechen. Laut Verband Creditreform stieg die Zahl der Privatinsolvenzen in 2007 auf ein Rekordhoch: Erstmals seit Bestehen der Insolvenzordnung durchbrachen die Konkurse von Privatpersonen bei 109.330 Fällen die Marke von Hunderttausend. Durch die Einführung des Arbeitslosengeldes (ALG) II werden

die privaten Insolvenzen weiter ansteigen. Bei den im Vorjahr betreuten 530 betroffenen Personen lebten 57% ausschließlich oder ergänzend von Arbeitslosengeld II bzw. auch von Grundsicherung nach SGB XII.

Insolvenzrechtsreform lässt noch auf sich warten – Neuerung erst 2009

Bei ca. 80 Prozent aller Verbraucherinsolvenzen können keine Schulden beglichen werden, da der Schuldner völlig mittellos ist. Aus diesem Grund soll für diese Schuldner ein vereinfachtes Entschuldungsverfahren geschaffen werden, das von seiner wesentlichen Struktur in das geltende Insolvenzverfahren eingebettet ist und eine Entschuldung unter den gleichen Voraussetzungen und mit der gleichen Wirkung wie ein Restschuldbefreiungsverfahren ermöglicht.

Allerdings sollen die Schuldner, die die „Rechtswohltat“ einer umfassenden Schuldbefreiung erhalten wollen, in angemessenem Umfang an den Kosten beteiligt werden. Nach den bisher vorliegenden Informationen sollen sie zu Beginn des Verfahrens 25 € an das Gericht und während der 6-jährigen Wohlverhaltensphase monatlich 13 € an den Treuhänder zahlen. Das letzte Wort zur Kostenbeteiligung ist jedoch noch nicht gesprochen. Mit dem Inkrafttreten der beabsichtigten Neuerungen ist im Laufe des Jahres 2009 zu rechnen.

Ein Girokonto für jeden: Noch keine gesetzliche Regelung in Sicht

Nach wie vor unbefriedigend ist die seit Jahren andauernde Diskussion um das „Recht auf ein Girokonto“. Zwar steht für die Bundesregierung in ihrem gegen Ende 2006 veröffentlichten Bericht fest, dass sich die ZKA-Empfehlung in der Praxis nicht in dem gewünschten Umfang bewährt hat. Ob jedoch die beabsichtigte bindende Selbstverpflichtung denjenigen kontolosen Bürgern, für die die Führung eines Girokontos wichtig ist, weiterhilft, bleibt noch abzuwarten.

Aus Sicht der bundesweiten Verbraucherorganisationen wird nach wie vor eine verbindliche gesetzliche Lösung favorisiert, da dies mehr Sicherheit und Klarheit verspricht als ein Verhaltenskodex. Sollte der Vorschlag für ein gesetzlich verankertes Recht auf ein Girokonto nicht mehrheitsfähig sein, so sollten nach den Vorstellungen des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bei der Abfassung der von der Bundesregierung vorgeschlagenen neuen Selbstverpflichtung eine Reihe von Mindestanforderungen beachtet werden, wie z.B. neben der Kreditwirtschaft auch aktive Einbeziehung relevanter Institutionen und Einzelpersonen (vzbv, Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände, Ombudsmänner, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht).



Aktionsplakat

Ferner rechtliche Bindung eines jeden Kreditinstitutes zur Eröffnung eines Guthabenkontos, sofern kein objektiv feststellbarer Unzumutbarkeitsgrund (z. B. aggressives Verhalten, sehr häufiger Wohnungswechsel) vorliegt und Obliegenheit der Kreditinstitute, Kontoverweigerung und Kontokündigung schriftlich zu begründen und die Betroffenen auf das kostenlose Schlichtungsverfahren hinzuweisen.

Im Saarland scheint sich die Situation nach den bisherigen Erfahrungen jedenfalls immer mehr zu entspannen. Und auch die im Zuge der Schuldnerberatung ausgesprochenen Vermittlungen verliefen zumeist positiv.

Im Übrigen war das Thema „Girokonto für Jedermann“ auch Gegenstand von Gesprächen zwischen der Verbraucherzentrale und den Präsidenten Herrn Trautmann und Herrn Schumann vom saarländischen Sparkassen- und Giroverband mit dem Ergebnis, dass sich bei entsprechenden Fällen die Verbraucherzentrale direkt mit dem Verband in Verbindung setzt.

Kontopfändungsschutz: Gesetzesentwurf zum „P-Konto“

Die Bundesregierung hat im September 2007 einen Gesetzesentwurf zur Reform des Kontopfändungsschutzes vorgelegt. Ein Pfändungsschutzkonto ist dabei ein Girokonto mit dem Status eines automatischen Schutzes gegen Pfändungen. Dieses besondere Konto – auch: „P-Konto“ genannt, wird durch eine Vereinbarung zwischen Bank und Kunde festgelegt.

Der Regierungsentwurf sieht vor, dass ein Anspruch auf Umwandlung eines bestehenden Girokontos in ein „P-Konto“ besteht. Ein Anspruch auf die neue Einrichtung eines „P-Kontos“ besteht allerdings nicht. Das neue Gesetz zur Reform des Kontopfändungsschutzes tritt voraussichtlich Ende 2008 in Kraft.

Bundesweiter Aktionstag der Schuldnerberatung 2007: Forderung nach personellem Ausbau der Schuldnerberatungsstellen

Unter dem Motto „Schulden – was tun“ führten Schuldnerberaterinnen und -berater am 14.6.2007 bundesweit Informationsveranstaltungen durch, um damit auf die Notlagen überschuldeter Haushalte und die Notwendigkeit aufmerksam zu machen, der sozialen Ausgrenzung betroffener Familien und vor allem ihrer Kinder wirksamer zu begegnen.

Die Verbraucherzentrale beteiligte sich hierbei - unter Mitwirkung der Arbeitskammer – mit mehreren Aktivitäten: Pressegespräch mit Fernsehpräsenz nebst Veröffentlichungen in den Medien, wie „Saarbrücker Zeitung“ und „Arbeitnehmer“ sowie Interviews mit SR1 Europawelle Saar, SR-online und einer SZ-Telefonaktion.

Angesichts der oben geschilderten Unterversorgung an Hilfe und Beratung zugunsten überschuldeter privater Haushalte im Saarland stand die Forderung nach personellem Ausbau der Schuldnerberatungsstellen im Vordergrund der Aktion.

SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

*Schuldner- und Insolvenzberatung
der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.
Trierer Straße 22
Telefon 06 81 / 5 40 19
E-Mail schuldnerberatung@vz-saar.de
oder im Internet: www.vz-saar.de*

Energie und Umwelt

Energiespar-Check

Das Projekt „Energiespar-Check“ war ein kostenloses Angebot und gesondert für Leistungsempfänger von ALG II und Sozialhilfe im Regionalverband Saarbrücken zugeschnitten und startete zum 01. August 2007. Es hatte den Klimaschutz und gleichzeitige Entlastung der Haushaltsausgaben durch Energiesparen zum Ziel.

Durchgeführt wurde das Projekt in Zusammenarbeit mit dem Regionalverband Saarbrücken, der hierzu die Beratungsräume zur Verfügung stellte, der ARGE Saarbrücken und der Verbraucherzentrale Saarland.

Der „Energiespar-Check“ ergänzte die bewährte Energiesparberatung, die die saarländische Verbraucherzentrale bereits seit fast dreißig Jahren anbietet.

Beraten wird zu den Themen: Möglichkeiten zum Stromsparen und Stromanbieterwechsel, Richtiges Heizen und Lüften, Warmwasserbereitung, Wassersparen, Feuchtigkeit und Schimmelbildung, Undichte Fenster, Anbringung von Wärmedämmung, Heizungsreparaturen und Heizungserneuerungen, Regenerative Energien, Wege zum Energiesparen auch bei kleinen Budgets. Die häufigsten Beratungen waren zu: ‚Stromsparen‘ und ‚Stromanbieterwechsel‘, sowie ‚wirtschaftliches Heizen‘ und ‚Wasser sparen‘

Zur effizienten Umsetzung des Projektes findet eine enge Zusammenarbeit mit der ARGE Saarbrücken, der Agentur für Arbeit in Saarbrücken, den Sozialämtern des Regionalverbandes, der Synagogengemeinde in Saarbrücken, sowie vielen gemeinnützigen und karitativen Verbänden statt.

Nachstehend Beratungsbeispiele:

Bei einer durch die *Pädagogisch-Soziale Aktionsgemeinschaft e.V. Gemeinwesenarbeit auf dem Saarbrücker Wackenbergl (PÄDSAK)* betreuten Familie sollte und konnte die Ursache für einen enorm hohen Wasserverbrauch ermittelt werden und entsprechende Vorschläge zur Abhilfe gegeben werden. Weiter wurde durch den Energieberater darauf hingewiesen, dass man bei einer Kühl-Gefrier-Kombination die Lebensdauer erhöht und den Stromverbrauch merklich senken kann, indem man die Kühl-Gefrier-Kombination nicht unmittelbar neben

dem Elektroherd aufstellt. Zudem wurde der Familie der Gebrauch von Energiesparlampen angeraten.

In einem anderen Fall konnte durch Intervention bei dem Energieversorgungsunternehmen „Energie Saar-LorLux“ eine Verbraucherin vor der Stromsperrung bewahrt werden, denn bei der Überprüfung der Heizkostenabrechnungen ergaben sich unberechtigte Forderungen in Höhe von bis zu 50% der Gesamtheizkostenabrechnung. Ferner gab es für die Kundin noch gezielte Stromspartipps.



Energiespar-Check zu Besuch bei der Gemeinwesenarbeit PÄDSAK: v.l.n.r. R. Schmidt, J. Zimper, R. Wambach, L. Konowal, Dr. A. Kuphal

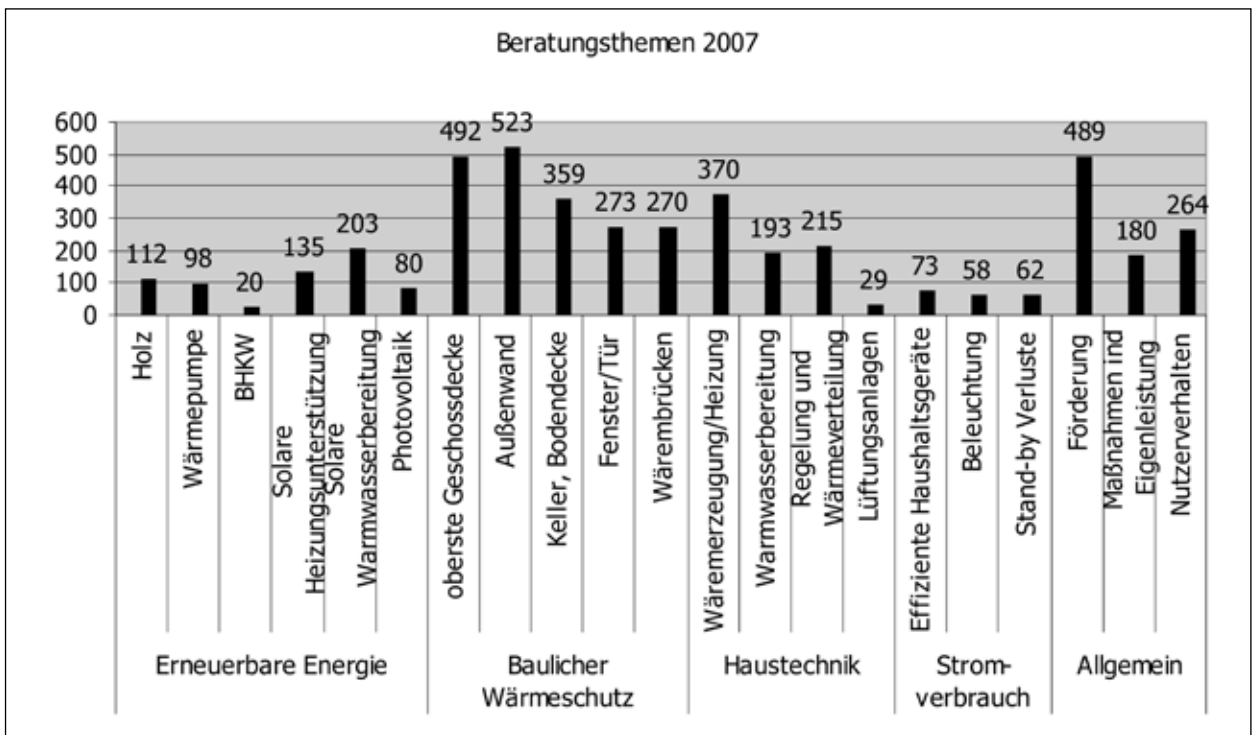
Energiesparberatung

Die Energiesparberatung der Verbraucherzentrale wird im Rahmen eines Projektes des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie angeboten.

Im Saarland sind 7 Ingenieure und Architekten von der Verbraucherzentrale beauftragt diese Fachberatung auf Honorarbasis durchzuführen.

Die Stationäre Beratung in 12 Beratungsstellen und Stützpunkten wird durch das „Fallmanagement vor Ort“ ergänzt. Eine Besichtigung des Wohnobjektes bieten die Berater stets dann an, wenn die wünschenswerten Energiesparmaßnahmen nicht ausreichend konkret beschrieben werden können. Wenn das Fallmanagement vor Ort vereinbart wird, haben die Verbraucher dafür einen Eigenanteil in Höhe von 45,- € zu tragen. Die restlichen Kosten trägt das Bundesministerium. Der Beitrag für die stationäre Beratung beträgt 5,- €.

Insgesamt wurden im Jahre 2007 1.118 Einzelberatungen durchgeführt, davon 830 persönliche Beratungen



und 278 telefonische Beratungen. Verstärkt nachgefragt wurde die Telefonberatung jeweils nach den SZ-Lesertelefon-Aktionen, die im Berichtsjahr vier Mal durchgeführt wurden zu: Altbausanierung Zuschüsse bzw. Förderung, Wärmedämmung verhindert Schimmel, Energiebewusstes Bauen, Heizen mit Holz.

Bei den Beratungsthemen zeigt sich eine große Übereinstimmung mit der Nachfrage im Vorjahr. Insgesamt sind 4.498 Themen-Beratungen erfasst worden, davon 648 zu regenerativen Energie, was einem Anteil von 14,5 % entspricht.

Die größte Beratungsnachfrage konzentrierte sich auf den baulichen Wärmeschutz und die staatliche Förderung der Energiesparinvestitionen.

Darüber wurden 30 Vorträge gehalten, die von insgesamt 714 Personen besucht wurden. Damit wurden nahezu doppelt so viele Ratsuchende im Vergleich zum Vorjahr auf diesem Wege erreicht.

Fallmanagement vor Ort

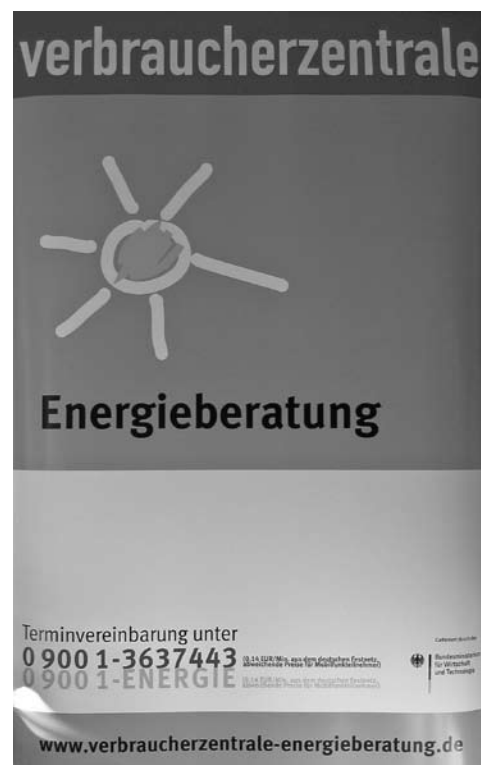
Das ergänzende Beratungsangebot mit der Möglichkeit der Begehung des Objektes boten die Energieberater in 48 Fällen an. Die Handlungsempfehlungen zum Energiesparen werden in einem Protokoll festgehalten und den Ratsuchenden übergeben.

Öffentlichkeitsarbeit

Insgesamt wurden 33 Pressemitteilungen und 11 Interviews und Statements gehalten, beispielhaft zu folgenden Inhalten:

Alte Häuser fit durch Förderung

- Energie einsparen durch richtiges Heizen und Lüften
- Klimakiller im Schafspelz - Wärmepumpe: kontraproduktiv statt regenerativ
- Wärmstens empfohlen – Wärmedämmung vor der Erstellung des Energiepasses
- Hohen Strompreisen nicht hilflos ausgeliefert
- Umweltfreundlich heizen mit Holz
- Energie sparen - 12 gute Vorsätze fürs neue Jahr



Infobanner

Beratungsstelle Neunkirchen

Rund 1.500 Verbraucher aus dem Raum Neunkirchen, Homburg und St. Wendel sowie die Angestellten des Rathauses nutzten das Beratungs- und Informationsangebot der Verbraucherzentrale. Auch hier wurden vorwiegend Reklamationen über unseriöse Internetangebote, vermeintliche Gewinne und ungewollte Telefonverträge vorgetragen. Ferner fanden Beratungen zu Versicherungen statt. Hier wollte der Verbraucher seine bestehenden Versicherungen auf Vollständigkeit oder Überversicherung prüfen lassen.

Ein **Schwerpunkt** im Berichtsjahr bildete die Ausstellung **Clever kaufen – Expeditionen durch den Labeldschungel**. Sie wurde von den Kollegen der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen für Schüler ab Klasse 7 entwickelt, um speziell über vertrauenswürdige Label zu informieren und die Kennzeichnung nachhaltiger Produkte für verschiedene Bereiche wie: Bauen und Wohnen, Energie, Ernährung, Textilien und Bekleidung, Spielzeug, Büro und Schreibtisch, Waschen und Reinigen, und Mobilität und Reisen aufzuzeigen. Diese Ausstellung war im Neunkircher Rathaus vom 27. Juni bis 6. Juli 2007 zu sehen und Schüler der Gesamtschule Neunkirchen und des TBBZ Neunkirchen nahmen die Einladung zur Führung durch die Ausstellung an. Denn auch heute noch gibt es ca. 1.000 verschiedene Label auf dem Markt. Die Unterschiede sind groß und man verliert den Überblick.

Ziel der Ausstellung war Schülern zu vermitteln:

- Was sind Label und welche verschiedenen Labelkategorien gibt es ?
- Was steckt hinter Labeln (Bewertungsverfahren, Vergabeverfahren) ?
- Welchen Nutzen haben Label für den nachhaltigen Einkauf ?

Weiter wurden erneut in Zusammenarbeit mit der Stadt Neunkirchen **Vorträge** angeboten, die von insgesamt 125 Teilnehmern besucht wurden. Mit „Solartechnik“, „Energiesparende Heizungsanlagen“, „Energie effizient nutzen“, „Gebäudesanierung“ und „Energiesparendes Bauen“ konnte die Nachfrage im Energiebereich gedeckt werden.

Auskünfte über gesunde Ernährung sowie ein Vortrag zu „Nahrungsergänzungsmitteln“ und gezielte Anfragen aus dem umfassenden Angebot der Infothek rundeten das Beratungsangebot ab.

Der Beratungsstützpunkt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. im Neunkircher Rathaus ist mittwochs von 14.00 – 17.00 Uhr für allgemeine Verbraucheranfragen geöffnet. Baufinanzierungsberatung wird nach vorheriger Terminvergabe angeboten, Energieberatung kann nach Terminvereinbarung dienstags in der Zeit von 14:00 bis 17:00 Uhr in Anspruch genommen werden.



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
Energiesparberatung (nur nach Termin)

Beratungsstelle Merzig

Die Beratungsstelle Merzig der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. war 2007 mit über 9.200 Kontakten wieder eine viel gefragte Anlaufstelle für Verbraucher. Durch Vorträge, Seminare, Kurse und Ausstellungen sowie der Beteiligung an verschiedensten Veranstaltungen präsentierte sich die Beratungsstelle Merzig als ein wichtiger Multiplikator im Schutz für den Verbraucher. Die Beratungsstelle mit ihren Fachberatern ist in der Kreisstadt Merzig und im Landkreis Merzig-Wadern ein wichtiger und nicht mehr wegzudenkender Aspekt des Verbraucherschutzes mit Bürgernähe.

Zu den wichtigen Informationen für die Verbraucher gehörten 2007 aktuelle Themen zu Verbraucherschutz, Energieeinsparung, Altersvorsorge, Versicherungen, Produktberatung und Ernährung. Abo-Vertragsfallen im Internet und Probleme mit Telekommunikationsfirmen standen im Vordergrund der Verbraucherrechtsberatung.

Gerade die Ernährungsinformationen an Schulen verzeichnete 2007 mit 21 Einsätzen eine große Nachfrage: 586 Schüler wurden erreicht.

33 Vorträge informierten 694 Teilnehmer über aktuelle Themen rund um die gesunde Ernährung und weitere 8 Vorträge erreichten 144 Verbraucher zu Energiethemen oder zu Verbraucherrecht.

Untermauert wurde 2007 die Verbraucherschutzarbeit im Hinblick auf Ernährungsfragen der Beratungsstelle Merzig zudem durch Kurse wie z. B. einem Vollwert-Kochclub zum Thema „Saisonale Vollwertküche“ und „Altes Gemüse – neu entdeckt“ und dem Seminar zur Lehrerfortbildung „Gesund mit Spaß und Genuss essen und trinken“.

Interessante Projekte und eindrucksvolle Aktionen gehörten zum umfassenden **Aufklärungsprogramm der Beratungsstelle Merzig**, so z. B. der „10. Tag der gesunden Ernährung“ in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt Merzig und das LOS-Projekt „Fit für’s Leben“. Bei diesem Projekt ging es um die Gesundheitsförderung von Frauen und Kindern in einem Wohngebiet mit sozial benachteiligten Menschen in Merzig. Ein Modul des Projektes, das von der Beraterin der Verbraucherzentrale abgedeckt wurde, lautete „Gesunde

und preiswerte Ernährung“. In den theoretischen Einheiten wurden Tipps gegeben zum gesunden und preiswerten Essen, ein Einkaufstraining durchgeführt, die Mahlzeitenplanung besprochen und Haushaltsgeldenteilung mit Führung eines Haushaltsbuchs gezeigt. Außerdem wurden in acht praktischen Einheiten preiswerte und gesunde Gerichte unter dem Aspekt „saisonbezogen“ zubereitet.

FIT KID – Veranstaltungen in Kitas gehörten ebenfalls zur Information über gesunde Ernährung wie die Seminare zum Thema „Fit im Alter – gesund essen – besser leben“ (im Ernährungsteil weiter beschrieben).

Umwelt schützen und Geld sparen:

Riesenresonanz zu den **vier Börsen der Verbraucherberatungsstelle Merzig:**

Märkte für gebrauchte Kindersachen im Frühjahr und Herbst, die Schulbuchbörse zu Beginn der Sommerferien und ein Markt für gebrauchtes Spielzeug vor Weihnachten - diese Märkte, die schon 17 Jahre in Merzig organisiert werden, hatten auch 2007 großen Erfolg. Mit den Aktionen möchte die Verbraucherberatungsstelle Merzig einen Beitrag leisten zum Umweltschutz, sowie den Verbrauchern die Möglichkeit zum Geldsparen geben. Gleichzeitig wird dadurch seitens der Beraterin der wichtige Kontakt zu jungen Eltern gepflegt.

Diese vielfältigen Aktivitäten bei gleichzeitig hoher Beratungsnachfrage machen deutlich, dass die Arbeit der Verbraucherzentrale in Merzig ein wichtiges und unverzichtbares Standbein in Wirtschaft und Gesellschaft ist.

BERATUNGSSTELLE MERZIG DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E.V.

Bahnhofstraße 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

Enormer Beratungsbedarf zu Verbraucherrechtsfragen

Die Beratungsstelle Dillingen der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. verzeichnete auch 2007 einen ungebrochen hohen Beratungsbedarf. Seit über 35 Jahren fühlen sich die Verbraucher im Kreis Saarlouis stets gut beraten. Die Zahl der persönlichen und telefonischen Einzelberatungen nahm gegenüber den Vorjahren sogar um mehrere hundert Beratungen zu: Über 9.000 Verbraucher wandten sich ratsuchend an die Verbraucherzentrale Dillingen. Vor allem Verbraucherrechtsfragen zu Internet und Telefon standen im Vordergrund.

Angeführt wurde die Liste der **Verbraucherrechtsberatungen** von Fällen aus dem Bereich der Telekommunikation. War es ein angeblich telefonisch vereinbarter Wechsel des Telefonanbieters, die dauerhafte Voreinstellung auf einen Anbieter, den man nicht einmal kannte oder die erhöhte Telefon- und Handyrechnung, die unerklärliche Posten enthielt – der hart umkämpfte Telekommunikationsmarkt führt offenbar dazu, dass Anbieter und ihre Mitarbeiter Verbrauchern Verträge unterschieben in der Hoffnung, sie würden nicht dagegen vorgehen.

Internet nicht immer „nett“

Auch das Internet sorgte für einen vollen Terminkalender: So waren es hier Hunderte von Rechnungen für angeblich im Internet abgeschlossene Dienstleistungsverträge für Dienste, die oftmals gar nicht in Anspruch genommen wurden oder von denen Verbraucher auch beim genaueren Hinsehen nicht erkennen konnten, dass sie kostenpflichtig waren.

„Kalte“ Anrufe - „heiße“ Gewinne ?

Besonders ärgerlich waren und sind für viele Verbraucher die belästigenden „cold calls“: Hier wird dem Verbraucher „durch die Hintertür“ ein Vertrag untergeschoben indem zunächst behauptet wird, er habe gewonnen. Um die Summe auszahlen zu können müsse der Verbraucher jedoch seine Bankverbindung preisgeben. Durch die arglose Herausgabe der persönlichen Daten haben die Anbieter immer wieder ein leichtes Spiel: Sie behaupten einen Vertragsschluss und buchen die Geldbeträge einfach ab. Insbesondere bei Zeitschriftenabonnements, bei denen es erst



Berater-Team Heike Linster und Brigitte Paul am Infostand

ab 200 Euro ein Widerrufsrecht gibt, entsteht dadurch erheblicher Ärger.

Zahlreiche Verbraucher beschwerten sich über unerwünschte Telefonanrufe, bei denen nur ein Tonband läuft. Der angebliche Gewinner einer großen Summe Geld soll veranlasst werden, eine teure Dienstleistungstelefonnummer anzurufen.

Schulbuchbörse Dillingen macht weiterhin Schule

Nach wie vor großen Zulauf erfuhr auch 2007 die Schulbuchbörse: Rund 1.500 Schulbücher wechselten ihre Eigentümer.

Zu Ernährungs- und Verbrauchertemen stets nützliche Infos

Mehrere **Vorträge** zu verschiedenen **Ernährungsthemen und Verbrauchertemen** wie „Kaffeefahrten“, „Gefahren im Internet“ und zum Umgang mit steigenden Energiepreisen sowie kleinere **Ausstellungen** in den Räumen der Verbraucherberatungsstelle rundeten das Angebot der viel nachgefragten Beratungsstelle in Dillingen ab.

BERATUNGSSTELLE DILLINGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E.V.

Merziger Straße 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

Kooperationen und Aktionen

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. geht bewusst Kooperationen ein, um über Synergien und bessere Kosteneffizienz das Beratungs- und Serviceangebot vergrößern zu können

Kooperationen

Arbeitskammer

Besonders erfolgreich hatte sich das Beratungsangebot im Rahmen der Kooperation mit der saarländischen Arbeitskammer entwickelt. So hatten im Berichtsjahr mit 2.441 vermehrt Verbraucher und deren Familienmitglieder persönlichen Rat bei den Experten der Verbraucherzentrale gesucht. Gerade zu einem „Boom“ hatten sich die Reklamationen über die Telekommunikationsdienstleistungen und unseriöse Internetangebot entwickelt.

Gemeinsam führten VZ und AK eine Informationsveranstaltung am 31.01.2007 zum Thema: „Energiesparen für Verbraucher“ durch.

Angesichts der laut Creditreform 50.000 überschuldeten saarländischen Haushalten hatten am **bundesweiten Tag der Schuldnerberatung** im Juni 2007 Arbeitskammer und Verbraucherzentrale auf die damit verbundenen sozialen Probleme aufmerksam gemacht und diese als Beleg für die

Armut in Deutschland bei zunehmender Schere zwischen arm und reich problematisiert. Bei dieser Gelegenheit wurde verdeutlicht, dass die Versorgung im Saarland mit Schuldnerberatungsstellen noch ausgebaut werden müsste.



gemeinsamer Infostand beim Landesfest

Zu einem freudigeren Ereignis, nämlich dem **50-jährigen Jubiläum des Bundesland Saarland** hatten sich Arbeitskammer und Verbraucherzentrale mit einem gemeinsamen Stand im August 2007 beim großen **Landesfest** präsentiert.

Gewinnkarte der Verbraucherzentrale Saarland. Der Text lautet: "Gewinnkarte ... ausfüllen und ab in die Losbox". Die Karte enthält die Frage: "Wo beraten die Arbeitskammer des Saarlandes und die Verbraucherzentrale Saarland?" und drei Auswahlmöglichkeiten: "im Haus der Zukunft", "im Haus der Beratung" und "im Haus der Gesundheit". Die Karte ist als Formular gestaltet und enthält Felder für Name, Vorname, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort und Telefon-Nr. mit Vorwahl.

Nicht nur den in großer Anzahl erschienenen Besuchern, sondern auch Ministerpräsident Peter Müller, Europaminister Karl Rauber und Gesundheitsminister Josef Hecken wurden bei deren Rundgang die Kooperationsleistungen beider Institutionen näher erläutert.

VdK Sozialverband

Um die bestehende Kooperation zu vertiefen konnte der VdK Landesverband Saarland im Berichtsjahr als Mitglied der Verbrauchzentrale gewonnen werden.

"MELANIE"

Anlässlich des „Modellvorhabens zur Eindämmung des Landschaftsverbrauchs durch innerörtliche Entwicklung (Melanie)“ unterstützte die VZ Saarland das saarländische Umweltministerium versuchsweise mit zusätzlichen vier Beratungsnachmittagen im Bickenalb-Center in Blieskastel-Altheim.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Auch die Kooperation mit der VZ NRW im Rahmen des Broschürenversands und der Redaktionsleistungen im Internetangebot verdient eine besondere Würdigung. Sind dies doch Leistungen, die die VZ Saarland allein nicht ermöglichen könnte. Zwar ist die Anzahl der verkauften Broschüren insgesamt leicht rückläufig, doch waren mit rund 479.102 mehr Besucher aus dem Saarland auf deren Internetseiten.

Verbraucherzentralen

Wie im Jahr zuvor hat sich die saarländische Verbraucherzentrale im Zusammenschluss 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 in Rathäusern und Ämtern des Saarlandes und per Zeitungseinlage verteilt wurde.

Verbraucherzentrale Bundesverband

Bewährt hat sich die Nutzung des Intranet ELVIS im Rahmen des Gesamtverbandes der Verbraucherzentralen. Nicht nur auf der Beratungsebene wird dieses Informations- und Qualitätssicherungsinstrument genutzt, sondern auch für verbandliche Diskussionsforen und organisatorische Abstimmungen.

Lebendiges Europa auch im Verbraucherschutz

Auch wenn im Saarland grenzüberschreitendes Konsumieren bereits zum Alltag gehört, ist bei vielen Verbrauchern der Hintergrund dieser grenzüberschreitenden Freizügigkeit unbekannt. Denn nationale Verbraucherschutzbestimmungen haben inzwischen überwiegend ihren Ursprung in europäischen Rahmensetzungen.

Europa wird 50

Darüber und über viele weitere Gesichtspunkte zu Europa zu informieren, hatte sich im Berichtsjahr die Bundesregierung zusammen mit der EU-Kommission, Europäischem Parlament, Auswärtigem Amt, Bundespresseamt und Europäische Bewegung Deutschland vorgenommen und eine bundesweite Informationstour „Europa wird 50“ zum runden Geburtstag organisiert. Am 1. und 2. Juni 2007 war diese Informations-Kampagne zu Gast in Saarbrücken. Die saarländische Verbraucherzentrale stellte auf den Präsentationsflächen ihre Arbeit und den europäischen Verbraucherschutz den anwesenden Vertretern der Bundesregierung, des Europaparlamentes und des Bundestages, sowie zahlreichen Saarländerinnen und Saarländern vor. Der Geschäftsführer der saarländischen Verbraucherzentrale, Jürgen Zimmer, gab hierzu im Deutschlandfunk ein Interview.



Verbraucherzentrale informiert über Verbraucherschutz in Europa

Französischer Verbraucher-Verband C.L.C.V.

Auch im Berichtsjahr 2007 wurde zusammen mit dem französischen Verbraucher-Verband C.L.C.V. mit Sitz in Stiring-Wendel/ Lothringen ein grenzüberschreitendes Beratungsangebot zur Verfügung gestellt.

Denn unverändert konnte wahrgenommen werden, dass große Bevölkerungskreise aus dem nahegelegenen Lothringen im Saarland einkaufen und saarländische Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Da blieben gelegentliche Probleme nicht aus; in diesen Fällen berät und unterstützt die saarländische Verbraucherzentrale mit ihrem verbraucherrechtlichen Know-how. Das Gleiche gilt für den C.L.C.V., der den Saarländerinnen und Saarländern bei Reklamationen in Frankreich helfend beisteht. Unterstützt werden diese persönlichen Beratungsangebote mit einer Infothek über Produkte und Dienstleistungen in französischer Sprache, die grenzüberschreitend genutzt werden können. Diese Infothek befindet sich sowohl in Saarbrücken im „Haus der Beratung“, Trierer Straße 22 als auch in der Beratungsstelle des C.L.C.V. in Stiring-Wendel, Avenue de la Liberation 9.

Formal haben beide Organisationen diese Zusammenarbeit in einer gegenseitigen Vereinsmitgliedschaft dokumentiert.

Europa-Union Landesverband Saarland

Auch institutionell ist die saarländische Verbraucherzentrale in die europäische Arbeit im Saarland eingebunden. Die Verbraucherzentrale Saarland ist Mitglied in der Europäischen Bewegung, Landesverband Saarland e.V. Geschäftsführer Jürgen Zimmer hat als stellvertretender Landesvorsitzender Europa Union, Landesverband Saarland, und als Vorsitzender des Bezirksverbandes Saarpfalz Europa Union, Verantwortung übernommen. Gleichmaßen ist die Europa-Union Landesverband Saarland seit 2007 Mitglied der saarländischen Verbraucherzentrale.



NEPIM

Netzwerk europäischer Verbraucherorganisationen zur Förderung des Binnenmarktes in europäischen Regionen durch Verbrauchertemen

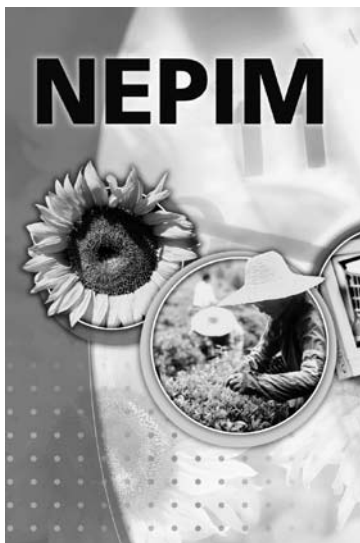
Erfolgreicher Start in den europäischen Verbraucherschutz

Europa wächst auch im Hinblick auf den Verbraucherschutz immer enger zusammen.

Besten Beweis ist das 2005 von europäischen Verbraucherschutzorganisationen aus verschiedenen Regionen unter Führung der ostbelgischen Verbraucherschutzzentrale gegründete Netzwerk NEPIM (Network for the promotion of the international market in European regions through consumer topics).

Ziel dieses europäischen Netzwerkes für Verbraucherschutz war es, den nachhaltigen Konsum des Binnenmarktes zu fördern und durch gegenseitigen Austausch neue Impulse zu geben. Inzwischen hat sich NEPIM zu einem erfolgreichen Selbstläufer entwickelt.

Workshops und Meetings zu verschiedenen Themen sind die Basis für erfolgreiche Zusammenarbeit und Weiterentwicklung des europäischen Verbraucherschutzes:



Schwerpunktthema: Alternative Streitbeilegung

Nach dem erfolgreichen 3. Workshop der Netzwerkgruppe NEPIM zum Thema „effiziente Energieversorgung und Nutzung regenerativer Energien“ am 11. und 12. Dezember 2006 in Kirkel, fand das nächste Meeting am 7. und 8. Mai 2007 in Florenz (Italien) statt. Ausgerichtet wurde dieses Treffen von der Region Toskana. Schwerpunktthema dieser Veranstaltung war „Alternative Systeme der Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution)“.

Neben verschiedenen Präsentationen über Alternative Systeme der Schlichtung und Streitbeilegung stellte die Region Toskana ihre Online-Mediation zur alternativen Streitbeilegung vor. Dieses Projekt nennt sich „**Concilia online**“ und wurde von der Handelskammer in Florenz zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Unternehmen entwickelt. Dieses Online Mediationsverfahren ist einfach, schnell, kostengünstig und formlos. Mehr Informationen zu dieser Online-Beratung unter: <http://www.conciliaonline.net>

Kritisches Konsumverhalten bei Jugendlichen fördern

Das fünfte Nepim Treffen fand am 17. und 18. Dezember 2007 in Linz (Österreich) statt und wurde von der Konsumentenberatung der Arbeiterkammer Linz organisiert. Auf diesem zweitägigen Meeting gab es einen intensiven Austausch zum Thema „Labeling von regionalen Produkten zur Förderung eines nachhaltigen Konsums“.

Um den Konsum von regionalen Produkten und ein kritisches Konsumverhalten bei jungen VerbraucherInnen zu fördern, haben sich die Teilnehmer der Veranstaltung darauf geeinigt, Schulen als Multiplikatoren zu gewinnen und dafür entsprechende Module für den Einsatz zu erarbeiten. Weiterhin ist ein Link zur Nepim Homepage auf die Informationsplattform des Landesjugendrings www.jugendserver-saar.de gestellt worden. Eine Projektbeschreibung ging auch an die Netzwerkgruppe „Nachhaltigkeit“ von der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzvb), Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin.

Expertenaustausch mit aktiver Beteiligung der Verbraucherzentrale Saarland

Um voneinander zu lernen und neue Impulse zu erhalten, war für das Jahr 2007 ein Expertenaustausch geplant. Die Verbraucherzentrale Saarland hatte dabei folgende Optionen für einen „Staff exchange“ angeboten: Schuldner- und Insolvenzberatung für private Haushalte in der Beratungsstelle Saarbrücken, Ernährungsaufklärung: Beratung, Kampagnen und Information mit dem Ziel die Bevölkerung für eine gesündere Ernährungsweise zu motivieren und Mobilitätsberatung: Konstruktiv kritisches Begleiten der Angebote im öffentlichen Nah- und Fernverkehr mit Bezug zum Saarland.

Positives Fazit der zweijährigen Projektlaufzeit: Neue Impulse für verbesserten Verbraucherschutz in Europa

Die zwei Jahre Projektlaufzeit haben gezeigt, dass durch einen Austausch zwischen den europäischen Verbraucherorganisationen neue Impulse vermittelt werden und dadurch der regionale Verbraucherschutz gefördert wird. Anhand eines Best-Practice-Kataloges können die einzelnen Regionen voneinander lernen und damit zu einem insgesamt verbesserten Verbraucherschutz beitragen. Zwar endete im Dezember 2007 die EU-Förderung aus dem Interreg III c-Programm, doch alle Mitgliedsorganisationen von NEPIM verständigten sich im Hinblick auf die Weiterentwicklung des europäischen Verbraucherschutzes auf eine Weiterführung dieses bisher erfolgreichen und in Europa notwendigen Netzwerkes.

Aktionen

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen und Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

Die VZ NRW beteiligte sich an der bundesweiten Kampagne „Echt gerecht. Clever einkaufen“ des BMELV mit dem Projekt „Clever kaufen – Expedition durch den Labeldschungel“. Eine Ausstellung für Schulklassen ab dem 7. Schuljahr die sich mit der Frage beschäftigt, was die Label über Qualität, Umweltschutz und Nachhaltigkeit aussagen. Was bedeutet der „Blaue Engel“ auf dem Schulheft? Wie erkennt man schon beim Einkauf Schokolade, die fair gehandelt wurde?



Bildungsreferentin Birgit Ohligschläger sucht mit Schülern den Weg aus dem "Label-Dschungel"

Gerade Jugendliche, die ja erst in ihre Rolle als Konsumenten hineinwachsen, sehen sich dabei einer Fülle von Siegeln, Gütezeichen und Herstellerangaben gegenüber. Mit dieser Ausstellung soll ihnen ein Weg aus dem Dickicht gewiesen werden. So hatte die Verbraucherzentrale Saarland hierzu an 21 Ausstellungsorten (überwiegend Schulen) im Berichtsjahr 71 Führungen vorgenommen.



Run auf die Schulbuchbörse

Förderverein für die Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V.

Schulbuchbörse der Verbraucherzentrale machen weiterhin Schule. Schulbücher sind sehr teuer und belasten das Haushaltsbudget der Verbraucher. Nach wie vor großen Zulauf erfuhren daher auch 2007 die durchgeführten Schulbücherbörsen in Dillingen, Merzig und Saarbrücken, wodurch die Verbraucher viel Geld sparen konnten.

Saarländischer Rundfunk SR 2 – Podiumsdiskussion

In Zusammenarbeit mit dem Saarländischen Rundfunk SR 2 Kulturprogramm hat die Verbraucherzentrale in einer öffentlichen Veranstaltung mit Aufzeichnung im Rahmen einer Podiumsdiskussion in Dillingen die Motive von Konsumententscheidungen aufgegriffen und als „Macht oder Ohnmacht der Verbraucher“ kontrovers diskutiert. Die saarländische Verbraucherzentrale hatte dazu ins Podium eingeladen: Frau Professorin Andrea Gröppel-Klein, Leiterin des Instituts für Konsum- und Verhaltensforschung der Universität Saarbrücken, Herr Dr. Ingo Schoenheit, Vorstand imug Institut für Markt-, Umwelt- und Gesellschaft der Universität Hannover und Herr Dieter Overath, Geschäftsführer

von „Transfair und Rugmark“ in Köln. Dr. Jürgen Albers stellte als Moderator von SR 2 die kritischen Fragen. Aus der Diskussion wurde deutlich, dass letztlich Motivationen der Verbraucher für Konsumentscheidungen vielschichtig und komplex sind, sie bewegen sich vom rationalen bis zur völligen Fremdbestimmtheit. Die Veranstaltung wurde später in SR 2 Kulturradio gesendet.



Diskutanten zu "Macht und Ohnmacht der Verbraucher"



Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD Beratungsstelle Saarbrücken

Unabhängiger neutraler Wegweiser in der Beratung von Patienten weiter auf Erfolgskurs

Gesundheitlicher Verbraucherschutz und Informationen sind angesichts der Komplexität des Gesundheitssystems heute wichtiger denn je.

2005 wurde den erfolgreichen Lotsen im Gesundheitssystem die beste Beraterqualität Deutschlands bescheinigt. Auch im Jahr 2007 war das kompetente Team der Beratungsstelle, Ärztin Barbara Tödtte, Jurist Martin Nicolay und Diplom Sozialarbeiter Hermann J. Neumann, weiterhin im Sinne gesundheitlichen Verbraucherschutzes erfolgreich. Seit 2007 ist die Beratungsstelle außerdem an dem bundesweiten Beratungstelefon der UPD beteiligt.

Projektmeilensteine 2007 erfolgreich umgesetzt: Patientenberatung auf hohem Niveau

Seit April 2006 gehört die Beratungsstelle zum Modellverbund der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland – UPD. Träger der Beratungsstelle Saarbrücken sind auch weiterhin die Verbraucherzentrale Saarland und der Sozialverband VdK Saarland, als „Projektgemeinschaft Patientenberatung im Saarland GbR“.

Die Tätigkeit der Beratungsstelle im Jahr 2007 war davon geprägt, die vor Ort etablierte Beratungsarbeit auf hohem Niveau fortzuführen und zugleich aktiv an der Entwicklung des Modellverbundes im eigenen Rahmen und bundesweit mitzuarbeiten.

Beraten, informieren, verweisen – standen im Mittelpunkt der Arbeit des kompetenten Teams

Im Jahr 2007 wurden 2.134 Anfragen (2005: 2.148 Personen, 2006: 2.138 Personen) durch die Beratungsstelle bearbeitet, davon 494 (23 Prozent) über das bundesweite Beratungstelefon. Ratsuchende, die sich direkt an die Beratungsstelle wandten, wurden überwiegend telefonisch beraten, 15 Prozent (2006: 25 Prozent) erhielten ein persönliches Beratungsgespräch. Private Nutzer hatten einen Anteil von 96 Prozent, davon waren 60 Prozent Frauen und 40 Prozent Männer. 4 Prozent der Anfragen stammten von Professionellen, im Wesentlichen von Krankenhaussozialdiensten, Beratungs- und Koordinierungsstellen (BeKo), Ärzten und Rechtsanwälten.

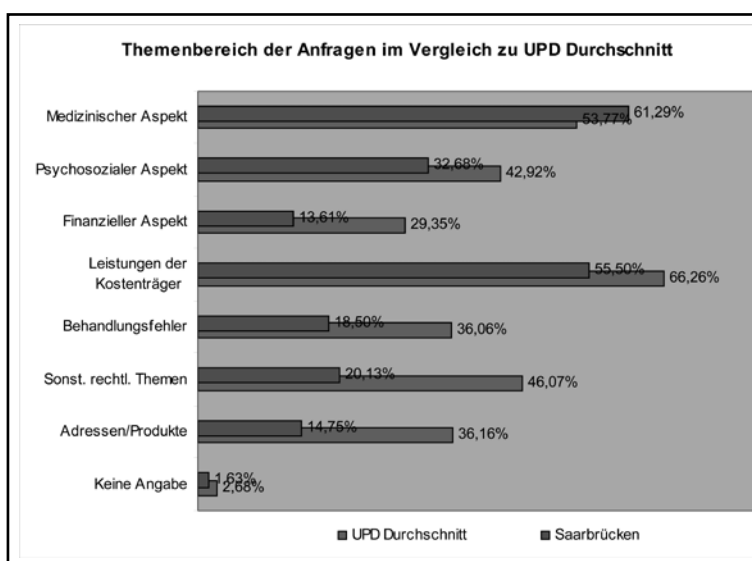
Die durchschnittliche Beratungszeit einschließlich Vor- und Nachbereitung betrug 24,3 Minuten.

Die Anfragen stammten zu 72 Prozent aus dem Saarland und zu 28 Prozent aus anderen Gebieten Deutschlands oder dem benachbarten Frankreich und Luxemburg.

Positive Bilanz

Die im Sachbericht 2006 beschriebenen Vorhaben konnten im Jahr 2007 umgesetzt werden und die angestrebten Ziele wurden erreicht. Im Einzelnen handelte es sich um folgende Vorhaben:

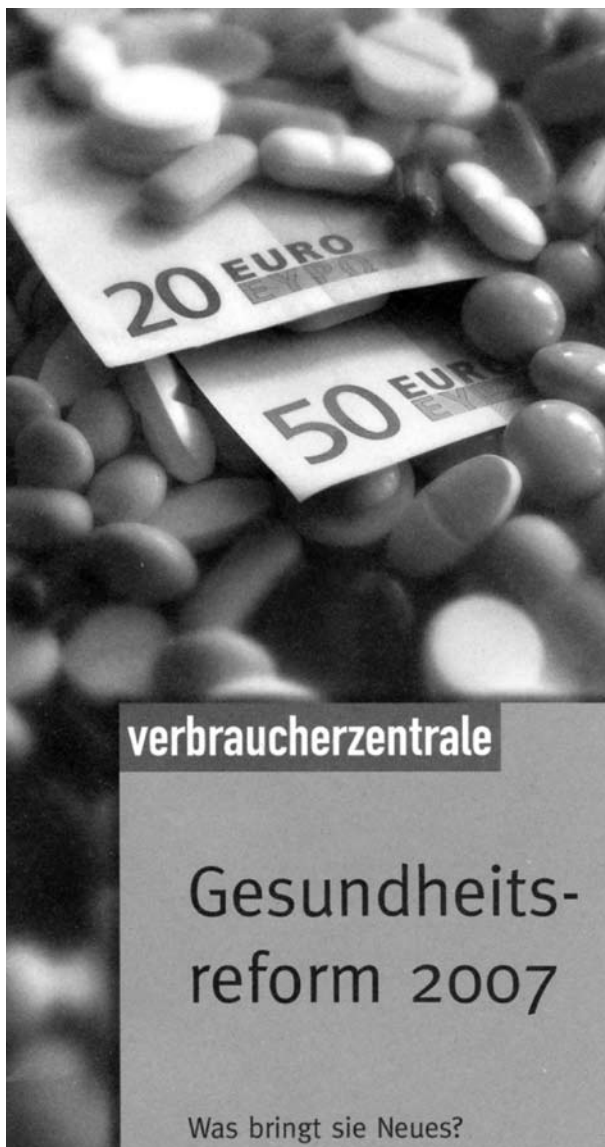
Weiterführung des Beratungsangebotes und Umsetzung des neuen Corporate Design. Beteiligung am bundesweiten Beratungstelefon und Beteiligung an der Weiterentwicklung des Modellverbundes. Die Mitarbeit an der Weiterentwicklung der UPD hat für die Beratungsstelle einen hohen Stellenwert. Zwei Mitarbeiter der Beratungsstelle waren im Berichtsjahr in den Arbeitsgruppen "Leitbild", "Qualifizierung" und "Beratungsdokumentation" eingebunden. Ferner war die



UPD, Beratungsstelle Saarbrücken auch Mitausrichter zusammen mit der UPD-Geschäftsstelle Berlin bei der ersten Trägerversammlung im September 2007 in Saarbrücken. Anlass dieser Veranstaltung war die Rolle der jeweiligen Träger der einzelnen UPD-Beratungsstellen in Deutschland im Rahmen eines Arbeitsprozesses näher zu konkretisieren. An dieser Veranstaltung hat der saarländische Gesundheitsminister Josef Hecken sich nochmals ausdrücklich zur Patientenberatung im Saarland und zu einem Bedarf an bundesweiter Patientenberatung unmissverständlich mit einer perspektivischen Unterstützung positioniert.



Trägerkonferenz Saarbrücken:
Geschäftsführerin Dr. Astrid Burkardt erläutert die Perspektiven



Info-Flyer

Die Zusammenfassung der Projektergebnisse zeigt: Das Jahr 2007 hat eine stabile Einbindung der Beratungsstelle Saarbrücken in das System der gesundheitlichen Versorgung in der Region bestätigt. Die große Anzahl der bearbeiteten Anfragen aus der Region zeigt, dass die kompetente Arbeit der Beratungsstelle respektiert wird. Nicht nur Patienten, sondern auch Ärzteschaft und Krankenkassen schätzen das breitgefächerte Dienstleistungsangebot im Bereich der medizinischen Beratung sowie die qualifizierten und fundierten Handlungsoptionen des Teams der Einrichtung.

**UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG
DEUTSCHLAND UPD
BERATUNGSSTELLE SAARBRÜCKEN**

*Dudweilerstraße 24 · 66111 Saarbrücken
Beratungstelefon: 0 68 1/927 36 79
Telefonische Beratung:
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.
Weitere Infos im Internet unter
www.unabhaengige-patientenberatung.de*

Zahlen, Namen, Fakten

Verbraucherkontakte in Zahlen 2007

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

73.458

KONTAKTE INNERHALB DER BERATUNGSSTELLEN

Besucher		25.737
• davon Vorträge und Gruppenberatungen	429	
• davon Rechtsberatungen	19.372	
Anrufer		37.863
Schriftliche Anfragen		2.004
Zwischensumme 1		<hr/> 65.604

KONTAKTE UND AKTIVITÄTEN AUSSERHALB DER BERATUNGSSTELLEN

	Veranstaltungen	Teilnehmer
Vortragsveranstaltungen/Seminare	131	2.937
Ausstellungen (davon 21 "Label-Dschungel")	23	1.590
Sonstige Aktionen	44	3.327
Zwischensumme 2		<hr/> 7.854

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Printmedien	48
Hörfunk/Fernsehen	149
Eigene Pressekonferenzen	10
Eigene Pressemitteilungen	115
Broschüren/Faltblätter	0
Zugriffe auf Seiten des Internetangebots	479.102

PATIENTENBERATUNG/UPD, INFORMATORISCH

Kontakte in der Beratungsstelle	2.143
Kontakte bei Veranstaltungen	560

Organisation (Stand 31.12.2007)

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 Zimmer

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

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

Ministerium für Umwelt wird über Entwicklungen im Vorstand laufend informiert

Mitgliederversammlung war am 03.09.2007

ANZAHL DER MITARBEITER	vollbeschäftigt	teilzeitbeschäftigt	gB
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1	
Beratungsstelle Saarbrücken	5	4	1
Dillingen		2	2
Merzig		2	1
Neunkirchen			1
Schuldnerberatung	1	1	
Insolvenzberatung		1	
ABM-Mobilitätsberatung Saarbrücken	1		
ABM-Energiesparcheck Saarbrücken	2		
	11	11	5

KOOPERATIONSPROJEKT UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG DEUTSCHLAND/UPD BERATUNGSSTELLE SAARBRÜCKEN

zusammen mit dem Sozialverband VdK Saarland e.V. 3

ZUSÄTZLICH WAREN TÄTIG

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

7 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 2007

1.1 IST-EINNAHMEN		EURO	EURO
1.1.1	Bundesministerium für Verbraucherschutz (Gemeinkosten f. Ernährungsprojekt)	5.824,86	
1.1.2	Bundesministerium für Verbraucherschutz (GK f. wirtschaftl. Verbraucherschutz)	9.166,57	
1.1.3.1	Ministerium f. Wirtschaft und Wissenschaft d. Saarlandes	219.600,00	
1.1.3.2	Landesanteil BMELV-Ernährungsprojek MifWi	-2.961,00	
1.1.4	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Gemeinkosten)	5.959,12	
1.1.5	Arbeitskammer des Saarlandes	83.051,86	
1.1.6	Kommunen und Landkreise	14.916,35	
1.1.7	vzbv Gemeinkosten Energieberatung u. Fallmanagment vor Ort	5.630,60	
1.1.8	sonstige Einnahmen darin für Projekt "Labeldschungel" 6.113,57 €	36.115,56	
Summe der Ist-Einnahmen			377.303,92
1.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
1.2.1	Personalkosten davon Honorare 18.379,49 €		281.839,92
1.2.2	Sachkosten		
1.2.2.1	Geschäftsbedarf/Bücher u. Zeitschriften	4.755,87	
1.2.2.2	Post- u. Fernmeldegebühren	5.669,89	
1.2.2.3	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	22.972,93	
1.2.2.4	Bewirtschaftung der Diensträume	9.580,30	
1.2.2.5	Mieten und Pachten	14.733,00	
1.2.2.6	Rechtsberatung	18.379,49	
1.2.2.7	Reisekosten	4.412,30	
1.2.2.8	Veranstaltungen/Veröffentlichungen	5.260,73	
1.2.2.9	Nicht aufteilbare Verwaltungskosten	6.102,96	
1.2.2.10	Mitgliedsbeiträge	870,00	
	Summe der Sachkosten		92.737,47
Summe der Ist-Ausgaben			374.577,39
	Bestand 2007		2.726,53

II. Projekthaushalt der Verbraucherzentrale für das Jahr 2007

1. VERBRAUCHERAUFKLÄRUNG IM ERNÄHRUNGSBEREICH

1.1 IST-EINNAHMEN		EURO	EURO
1.1.1	Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Broschürenverkauf, Kopien Spenden, Vorträge, Mitgliedsbeitrag	2.072,19	
1.1.2	Bundesministerium für Verbraucherschutz	102.809,99	
1.1.3.1	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes	95.000,00	
1.1.3.2	Landesanteil BMELV-Ern.Projekt aus MfWi	2.961,00	
1.1.4	Kommunen	920,33	
Summe der Ist-Einnahmen			203.763,51
1.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
1.2.1	Personalkosten		164.248,54
1.2.2	Sachkosten		
1.2.2.1	Post- und Fernmeldegebühren	3.473,71	
1.2.2.2	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	6.802,12	
1.2.2.3	Bewirtschaftung der Diensträume	8.370,74	
1.2.2.4	Mieten und Pachten	11.516,59	
1.2.2.5	Reisekosten	2.475,59	
1.2.2.6	Veranstaltungen, Ausstellungen	5.534,94	
1.2.2.7	Mitgliedsbeiträge	110,00	
	Summe der Sachkosten		38.283,69
Summe der Ist-Ausgaben			202.532,23
	Bestand 2007		1.231,28
	Fehlbetrag aus 2006		-2.751,56
	Bestand 2005		1.459,40
	Fehlbetrag zum 31. 12. 2007		-60,88

2. EINZELPROJEKTE IM ERNÄHRUNGSBEREICH ÜBER VZBV (ERSTZUWENDUNGSEMPFÄNGER)

		EURO	EURO
		Einnahmen	Ausgaben
2.1	Projekt Fit im Alter	-	1.937,18
2.2	Projekt Fit im Alter BAGSO-Kurse	-	239,35
2.3	Projekt Fit Kid	4.284,40	2.694,99
2.4	Projekt MachBarTour	2.784,00	2.946,58
	Summe	7.068,40	7.818,10
	Fehlbetrag zum 31. 12. 2007		-749,70

3. PROJEKT SOZIALER VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR DAS JAHR 2007

3.1 IST-EINNAHMEN		EURO	EURO
3.1.1	Ministerium f. Justiz, Arbeit, Gesundheit u. Soziales d. Saarlandes	87.000,00	
3.1.2	Eigeneinnahmen: Beratungsgebühren	15.844,90	
3.1.3	Verwaltungseinnahmen: Broschüren	1.014,67	
Summe der Ist-Einnahmen			103.859,57
3.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
3.2.1	Personal- und Honorarkosten davon Honorare 16.615,44 €		95.974,01
3.2.2	Sachkosten		
3.2.2.1	Bewirtschaftung der Diensträume	3.199,99	
3.2.2.2	Mieten und Pachten	4.685,57	
	Summe der Sachkosten		7.885,56
Summe der Ist-Ausgaben			103.859,57
Bestand 2007			-

4. PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR DAS JAHR 2007

Maßnahmen zur Aufklärung der Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes
 Laufzeit : 01.01.2007 – 31.12.2007

4.1 IST-EINNAHMEN		EURO	EURO
4.1.1	Bundesministerium für Verbraucherschutz	91.305,00	
4.1.2	Eigeneinnahmen: Beratungsgebühren und Vorträge	1.700,81	
4.1.3	Verwaltungseinnahmen: Broschüren	800,00	
Summe der Ist-Einnahmen			93.805,81
4.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
4.2.1	Personalkosten davon Honorare 185,64 €		70.277,02
4.2.2	Sachkosten		
4.2.2.1	Geschäftsbedarf	300,00	
4.2.2.2	Post- u. Fernmeldegeb.	2.200,00	
4.2.2.3	Geschäftsausstattung	1.691,56	
4.2.2.4	Bewirtschaftung der Diensträume	4.450,00	
4.2.2.5	Mieten und Pachten	5.500,00	
4.2.2.6	Reisekosten und Fortbildung	923,94	
4.2.2.7	Veranstaltungen und Veröffentlichungen	8.375,79	
	Summe der Sachkosten		23.441,29
Summe der Ist-Ausgaben			93.718,31
Bestand 2007			87,50

5. HAUSHALT DER SCHULDNERBERATUNG FÜR DAS JAHR 2007

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

5.1 IST-EINNAHMEN		EURO	EURO
5.1.1	Stadt Saarbrücken	50.278,77	
5.1.2	Stadtverband Saarbrücken*	53.251,90	
Summe der Ist-Einnahmen			103.530,67
5.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
5.2.1	Personalkosten		91.270,82
5.2.2	Sachkosten		
5.2.2.1	Briefmarken	1.165,95	
5.2.2.2	Miete (Büro)	3.901,00	
5.2.2.3	Miete (Tel.anl.)	216,83	
5.2.2.4	Telefongebühren	1.040,92	
5.2.2.5	Büromaterial	1.578,80	
5.2.2.6	Geräte-reparatur/Ausstattung	2.194,51	
5.2.2.7	Fachliteratur	389,63	
5.2.2.8	Büroreinigung, Mietnebenkosten	2.663,92	
5.2.2.9	Reisekosten	4,50	
5.2.2.10	Beiträge	170,00	
	Summe der Sachkosten		13.326,06
Summe der Ist-Ausgaben			104.596,88
	Fehlbetrag 2007		-1.066,21
	Bestand aus 2006		2.391,23
	Bestand zum 31. 12. 2007		1.325,02

*jetzt Regionalverband Saarbrücken

6. HAUSHALT DER INSOLVENZBERATUNG FÜR DAS JAHR 2007

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, Arbeit, Gesundheit und Soziales des Saarlandes	27.062,40	
Summe der Ist-Einnahmen			27.062,40
6.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
6.2.1	Personalkosten		26.242,56
6.2.2	Sachkosten		1.022,58
Summe der Ist-Ausgaben			27.265,14
	Fehlbetrag 2007		-202,74

7. EU-PROJEKT "NEPIM" FÜR DAS JAHR 2007

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

7.1 IST-EINNAHMEN		EURO	EURO
7.1.1	EU-Mittel		25.185,40
Summe der Ist-Einnahmen			25.185,40
7.2 IST-AUSGABEN		EURO	EURO
7.2.1	Personalkosten davon Honorare 3.885,50 €		5.642,30
7.2.2	Sachkosten		
7.2.2.1	Geschäftsbedarf	6,98	
7.2.2.2	Zeitschriften/Bücher	50,40	
7.2.2.3	Telefon	305,47	
7.2.2.4	Geräte/Ausstattung	248,71	
7.2.2.5	Reisekosten	1.954,09	
7.2.2.6	Veranstaltung	666,70	
7.2.2.7	Verwaltungskosten	416,50	
	Summe der Sachkosten		3.648,85
Summe der Ist-Ausgaben			9.291,15
	Bestand 2007		15.894,25
	Fehlbetrag aus 2006		-25.738,66
	Fehlbetrag zum 31.12.2007		-9.844,41

Unter 7. 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 Gesamthaushalt und den Projekten:

Einnahmen 941.579,68 €

Ausgaben 923.658,77 €

abzüglich der vorgegebenen Doppelzählung der den Projekten "Ernährung" und "wirtschaftlicher Verbraucherschutz" zugerechneten Gemeinkosten in Höhe von 20.950,55 € ergibt ein saldierter Gesamthaushalt:

Einnahmen 920.629,13 €

Ausgaben 902.708,22 €

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 2007 einen Jahresbudget von 70.833 €.

Das Energie-Modellprojekt Fallmanagement vor Ort hatte ein Jahresbudget von 900 €.

Förderung jeweils über das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit.

Die **Patientenberatung Saarbrücken** (01.01.2007 – 31.12.2007), die als GbR-Gesellschaft im Rahmen einer Projektgemeinschaft mit dem Sozialverband VdK Saarland e.V. seit 1.7.2001 geführt wird, ist in der zweiten Förderphase nach § 65 b SGB V in dem Modellverbund "unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD" eingebunden.

Für 2007 wurde von den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen der hiesigen Patientenberatung Mittel in Höhe von 165.196,50 € zur Verfügung gestellt. Die zweite Modellförderphase ist bis zum 31.12.2010 geplant.

Die 29 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

(Stand 01.01.2008)

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

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
- LAGS/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. Ferner vertritt die Verbraucherzentrale mit der Geschäftsführung Patienteninteressen im Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen im Saarland, im Zulassungsausschuss für Ärzte und im Patientenbeirat der Kassenärztlichen Vereinigung Saarland.

LANDESGESCHÄFTSSTELLE UND BERATUNGSSTELLE SAARBRÜCKEN

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

Telefonberatung:

Montag – Freitag 8.30 – 12.00 Uhr

Öffnungszeiten:

Montag – Donnerstag 8.00 – 16.00 Uhr
(Terminvereinbarungen auch nach 16.00 Uhr möglich)
Freitag 8.00 – 15.00 Uhr

Herausgeber: Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.
Inhalt: Jürgen Zimper
Redaktion: Karin Löffler
Gestaltung: Jan Scholtz, M. W. Wittekindt
Titelfoto: M. W. Wittekindt, www.fotolia.de
Druck: COD GmbH, Saarbrücken

© Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., Saarbrücken Juni 2008

So erreichen Sie Ihre Verbraucherzentrale Saarland

Telefonische Beratung

06 81/50 08 90

Mo – Fr 8.30 – 12.00 Uhr
5 € pro telefonische Beratung

Schuldner- beratung

06 81/54 01 9

Nur für Saarbrücken

Unabhängige Patienten- beratung Deutschland UPD

018 05/83 57 22

Dudweiler Straße 24
66111 Saarbrücken

0,14 €/Min. aus dem
deutschen Festnetz

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

Infothek
Beratungszeiten:
montags 13.00–18.00 Uhr
dienstags geschlossen
mittwochs 9.00–13.00 Uhr
donnerstags 8.30–12.00 Uhr
freitags 15.00–18.00 Uhr
(nur Energieberatung + Infothek)

St. Wendel

Neunkirchen
Rathaus, Zimmer 407
66538 Neunkirchen
Tel.: 0 68 21/2 77 00
Beratungszeiten:
Mi 14.00–17.00 Uhr

Eppelborn

Dillingen

Saarlouis

Neunkirchen

Homburg

St. Ingbert

Kirkel

Völklingen

Saarbrücken

Blieskastel

Saarbrücken
Haus der Beratung
Trierer Straße 22,
66111 Saarbrücken
Tel.: 06 81/500 89-0
Fax: 06 81/500 89-22
E-Mail: vz-saar@vz-saar.de

Beratungszeiten:
montags bis donnerstags 8.00–17.00 Uhr
freitags 8.00–15.00 Uhr

Telefonische Beratung:
montags bis freitags 8.30–12.00 Uhr

■ Beratungsstelle
■ Energiestützpunkt