





Impressum



Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

„Haus der Beratung“

Trierer Str. 22

66111 Saarbrücken

Tel.: 06 81 / 5 00 89 0

Fax: 06 81 / 5 00 89 22

E-Mail: vz-saar@vz-saar.de

Internet: www.vz-saar.de oder

www.verbraucherzentrale-saarland.de

Inhalt: Jürgen Zimmer

Redaktion: Barbara Schroeter, Petra Jakschik, Heike Linster

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

Druck: COD Büroservice GmbH, Saarbrücken

Titelfoto: istockphoto.com



Inhaltsverzeichnis

■ Vorwort	2-3
■ 50 Jahre Verbraucherzentrale Saarland	4-6
■ 1. Ernährung	7
Dioxin – das beständige Gift in der Nahrungskette	7
Radioaktivität aus fernen Landen	7
Todesfälle durch Gemüse?	8
www.lebensmittelklarheit.de	9
Teure Kindermilch im besten Falle überflüssig	9
Regionale Produkte	9
Aktionen zum Mitmachen und Testen	9
■ 2. Klimaschutz und Energie	10
■ 2.1 Umweltbildung – Verbraucherzentrale in Schulen	10-11
■ 2.2 Energieberatung der Verbraucherzentrale stark nachgefragt	12-13
Vorteile des Energiesparens kommen bei den Saarländern an	
Neu im Jahr 2011	13
Pilotprojekt „Energie erleben“	13
Brennwertcheck	13
Energirechtliche Beratung	13-14
■ 2.3 Nachhaltige Mobilität	14
Clever zur Arbeit	14-15
■ 3. Verbraucherrecht	16
■ 3.1 Telekommunikation	16
■ 3.2 Internetabzocke	16-17
■ 3.3 Gewinnspiele & Co.	17
■ 3.4 Kaffeefahrten und Zeitungsabos	17
■ 3.5 „Klassische“ Verbraucherrechtsberatung	17
■ 3.6 Hilfe durch Vorbeugung	17
■ 3.7 Vortragsreihe für Seniorinnen und Senioren:	18
„Vorsicht Falle! Senioren und die neuen Medien“	
■ 4. Finanzen und Versicherungen	19
■ 4.1 Altersvorsorge und Geldanlage	19
■ 4.2 Haushaltsgeldberatung	19
■ 4.3 Versicherungen	19-20
■ 4.4 Baufinanzierung	20
■ 4.5 Schuldner- und Insolvenzberatung	21
■ 5. Europa	22
■ 6. Patientenberatung 2011	23
■ 7. Zahlen & Fakten	24
Beratungsstatistik 2011	24-25
Finanztabelle	26-27
Erläuterungen zur Finanztabelle	28
Die 28 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.	28
Interessenvertretung für Verbraucher in verschiedenen Gremien	28
Mitgliedschaft der VZ des Saarlandes in Organisationen	29
Organisation	29

Vorwort

„Wenn es sie nicht gäbe, müsste man sie erfinden.“

Mit diesen Worten lobte die Saarländische Ministerpräsidentin Annegret Kramp-Karrenbauer die Arbeit und den Stellenwert der Verbraucherzentrale bei ihrem 50-jährigen Jubiläum. So war diese Jubiläumsfeier am 11.11.2011 das zentrale Ereignis im Berichtsjahr. Vor zahlreich erschienenen Gästen im Saarbrücker Schloss wurde in einer Multimedia-Präsentation die Veränderung der Verbraucherarbeit im Saarland dargestellt. Beiträge mit der Verbraucherzentrale aus früheren Fernsehsendungen im Saarländischen Rundfunk und Presseveröffentlichungen in der Saarbrücker Zeitung zeigten die bisherige Entwicklung. Diese Veränderungen und vor allem die künftig erwarteten Anforderungen an die Verbraucherarbeit, waren Gegenstand der Podiumsdiskussion mit Verbraucherminister Georg Weisweiler, Frau Professor Dr. Andrea Gröppel-Klein (Institut für Konsum und Verhaltensforschung), Klaus Borger (Staatssekretär im Umweltministerium), Dr. Holger Krawinkel (Verbraucherzentrale Bundesverband) und Jürgen Zipmer (Geschäftsführer der Verbraucherzentrale des Saarlandes). Die Moderation übernahmen die Chefredakteure von SR Norbert Klein und SZ Peter Stefan Herbst. Aus der Diskussion wurde deutlich, dass der demographische Wandel und die Entwicklung der Märkte in der Zukunft eher noch ein Mehr an Verbraucherschutz erforderlich machen werden.

Die aus den Vorjahren bekannten vielfältigen Verbraucherprobleme blieben uns auch im Berichtsjahr erhalten. Daher soll im Folgenden lediglich beispielhaft auf neu hinzugekommene Arbeitsprojekte eingegangen werden.

Da häufig Senioren Opfer unseriöser Anbieter sind, haben Verbraucherzentrale und Verbraucherschutzministerium die Erfahrungen aus der Beratungsarbeit aufgegriffen und daraus erstmalig eine gemeinsame Veranstaltungsreihe mit Vorträgen in jedem saarländischen Landkreis durchgeführt. In dieser von großem Medienecho begleiteten Aufklärungskampagne hat die Verbraucherzentrale an zahlreichen Beispielen dargestellt, wie Senioren übervorteilt werden und wie sie sich schützen können.

Um Täuschung ging es auch in dem bundesweiten, vom Bundesverbraucherministerium geförderten Projekt „Wahrheit und Klarheit“, bei dem Verbraucher direkt über Internet Ihren Ärger über Mogelpackungen Luft machen konnten. Leider haben die Unternehmen die an sie weitergeleiteten Beschwerden nur zum Teil zum Anlass genommen, ihre Produkte und Produktinformationen nachzubessern.

Nach längerer Vorbereitungszeit konnte Mitte des Jahres die Zusage des grenzüberschreitenden Projektes im Großraum Saar/Lor/Lux „Grenzüberschreitende Werkstatt zur Vermeidung von Überschuldung“ entgegengenommen werden. In diesem Projekt sollten in dieser Großregion beheimateten Verbraucher- und Technologieorganisationen Verfahren und Instrumente zur Vermeidung und Behandlung von Überschuldung grenzüberschreitend entwickeln und vergleichend als ‚best practice‘ bewerten.

Neben diesen eher verbraucherrechtlichen Arbeitsbereichen behielt die Arbeit im Umweltschutz ihren großen Stellenwert. So hat die Saarländische Verbraucherzentrale zusammen mit dem Ministerium für Umwelt auf der Grundlage eines Netzwerkes mit verschiedenen saarländischen Akteuren ein Kampagnenprojekt gestartet zum umweltfreundlichen Mobilitätsverhalten von Verbrauchern und Arbeitnehmern auf dem Weg zur Arbeit. Musterbeispiele sollen dabei Vorbildfunktion übernehmen.

Unverändert bewährt haben sich Zusammenarbeiten mit verschiedenen Organisationen:

- mit der Arbeitskammer bei der Beratung ihrer Mitglieder,
- mit dem saarländischen Sozialverband VdK in der Patientenberatung,
- ebenso bei der Beratung der Mitglieder des lothringischen Verbraucherverbandes CLCV in Stiring-Wendel,
- mit den Verbraucherorganisationen in dem föderal organisierten europäischen Netzwerk NEPIM,
- mit den Verbraucherzentralen bundesweit und dem Verbraucherzentrale Bundesverband bei vielfältigen Aufgabenstellungen.

Die vielfältigen Arbeiten wären ohne Fördergeber und Mitarbeiter nicht möglich gewesen. Unser Dank geht daher an die einzelnen Fördergeber für die stets sichernde Finanzierung unserer Arbeit und an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit großem Engagement die steigenden Anforderungen und die damit verbundene größere Verantwortung erfolgreich bewältigt haben.



Jürgen Zimmer
Geschäftsführer



Wolfgang Krause
Vorsitzender

„50 Jahre Verbraucherzentrale Saarland e.V.“

Mit einem Festakt im Saarbrücker Schloss feierte die Verbraucherzentrale des Saarlandes im November 2011 ihr 50-jähriges Bestehen. Ministerpräsidentin Annegret Kramp-Karrenbauer würdigte in ihrer Festansprache die Arbeit der Verbraucherzentrale. „Wenn es sie nicht gäbe, müsste man sie erfinden.“ Mit diesen Worten fasste sie die Notwendigkeit einer Verbraucherzentrale zusammen.



Annegret Kramp-Karrenbauer würdigt die VZ

„Verbraucherschutz im Wandel der Zeit“ war das Thema der Podiumsdiskussion, geleitet von den Chefredakteuren des Saarländischen Rundfunks und der Saarbrücker Zeitung, Norbert Klein und Peter Stephan Herbst. Es diskutierten der Minister für den Verbraucherschutz, Georg Weisweiler, der Staatssekretär im Umweltministerium Klaus Borger, Dr. Holger Krawinkel vom Verbraucherzentrale Bundesverband, Frau Professor Dr. Gröppel-Klein, Direktorin des Institutes für Konsum und Verhaltensforschung der Universität des Saarlandes und der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Jürgen Zimmer. Sie ließen die Errungenschaften des Verbraucherschutzes auch mit persönlichen Beispielen wieder gegenwärtig werden.

Die Zeiten haben sich geändert. Ursprünglich als Hauswirtschafts- und Ernährungsberatungsstelle gegründet, liegen heute die Schwerpunkte der Beratung anders. Denn die Entwicklung schreitet immer schneller voran. Erst ersetzt der Farbfernseher das Schwarzweißbild, nun wird die Röhre vom Flachbildschirm verdrängt. Cerankochfeld und Mikrowelle haben die Küche revolutioniert. So ziemlich jeder Verbraucher besitzt heute ein Mobiltelefon, immer mehr Nutzer steigen auf ein Smartphone um und das Internet ist aus kaum einem Haushalt mehr wegzudenken. Leere Staatskassen lenken den Blick immer häufiger auf eine private Altersvorsorge und nicht zuletzt verunsicherten die Finanzkrise und immer umfangreichere „Rettungsschirme“ die Anleger. 1986 beunruhigte das Unglück in Tschernobyl die Verbraucher, heute sind es die Auswirkungen von Fukushima.



Podiumsgäste v.l.n.r.: Jürgen Zimper (GF der VZ Saarland), Georg Weisweiler (Minister für Umwelt und Verbraucherschutz), Moderatoren: Norbert Klein (SR) und Peter Stefan Herbst (SZ), Dr. Holger Krawinkel (vzbv, Berlin), Prof. Dr. Andrea Gröppel-Klein (Direktorin Institut für Konsum und Verhaltensforschung), Klaus Borger (Staatssekretär MfUEV).

Waren im Gründungsjahr 1961 in der Beratungsstelle Saarbrücken neben dem Geschäftsführer zwei Beratungskräfte und eine Honoraranwältin beschäftigt, stehen heute in vier Beratungsstellen in Saarbrücken, Merzig, Dillingen und Neunkirchen 28 Mitarbeiter sowie 15 Architekten, Ingenieure und Anwälte auf Honorarbasis im Dienste des Verbrauchers. Damit wurde einer stetig steigenden Anzahl von Nachfragen Rechnung getragen, die heute bei regelmäßig über 60.000 Kontakten pro Jahr liegt.

Mit Beratungen, Vorträgen und Aktionsveranstaltungen, zum Teil mit Kooperationspartnern, nutzte die Verbraucherzentrale Saarland die Möglichkeit, wichtige Verbraucherthemen und Forderungen sowie Warnungen und Tipps öffentlich zu machen und leistete somit einen wesentlichen Beitrag zur Verbraucherinformation und zum Verbraucherschutz. In dieser Funktion ist sie aus den Medien nicht mehr wegzudenken. So blickte die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. auf 50 Jahre erfolgreiche Arbeit zurück.



Jubiläumsveranstaltung v. Reihe: Ministerpräsidentin Annegret Kramp-Karrenbauer, Vorsitzender der VZ Saarland Wolfgang Krause, Verbraucherschutzminister Georg Weisweiler, Staatssekretär Sebastian Pini, Geschäftsführer der VZ Saar Jürgen Zimmer

1. Ernährung

Das Jahr 2011 stand wieder im Zeichen von Lebensmittelskandalen und Umweltkontamination. Gleich im Januar verunsicherte die Meldung von dioxinbelastetem Futter und dessen Auswirkungen auf die Verbraucher.

Dioxin – das beständige Gift in der Nahrungskette

In mehr oder weniger regelmäßigen Abständen werden den Verbrauchern mit Dioxin belastete Eier oder Geflügel angeboten. Ursache war wieder einmal dioxinverseuchtes Futtermittel. Eigentlich ist jeder Betrieb gehalten, ein zuverlässiges Eigenkontrollsystem aufzubauen. Ganz offensichtlich hat dies nicht in dem gebotenen Maße stattgefunden.

Und der Dumme war wieder einmal der Verbraucher, der zwar erfahren hat, dass dioxinverseuchte Eier und auch Fleisch in den Handel geraten sind, nicht aber, ob er diese bereits gekauft oder sogar schon gegessen hat. Insbesondere Familien mit Kindern fühlten sich verunsichert.

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes forderte eine offensive Informationspolitik, das heißt, eine schnelle Bekanntgabe betroffener Betriebe und Lebensmittel. Dem Verbraucherschutz ist in jedem Falle Vorrang einzuräumen.

Der 10-Punkte-Plan von Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner ist bislang nur zum Teil umgesetzt, in vielen Fällen muss die EU mitsprechen, das erfordert eine längere Umsetzungsphase. Inzwischen müssen aber alle Labore bedenkliche Ergebnisse den Behörden melden, Futtermittelhersteller ihre Ergebnisse an die Behörden weitergeben, die Strafen für einen Verstoß wurde verdoppelt und demnächst verpflichtet das Verbraucherinformationsgesetz die Behörden zur aktiven Veröffentlichung von Gesundheitsgefährdungen. Auf der Internetseite www.lebensmittelwarnung.de werden inzwischen auch die dioxinbelasteten Produkte konkret benannt. Dagegen ist die Trennung von Futter- und Industriefetten noch nicht in Kraft, die Zulassung von Futterfettherstellern ist noch unklar und eine Positivliste für Futterbestandteile wird in Europa keine Mehrheit finden, hier setzt man in Deutschland auf Freiwilligkeit.

Radioaktivität aus fernen Landen

Hatten sich die Gemüter gerade etwas beruhigt angesichts des Dioxinskandals, erreichte die Nachricht vom Reaktorunglück in Fukushima die Verbraucher. Die radioaktive Verseuchung des Meerwassers und damit unter Umständen die starke Belastung von Fischen aus diesem Fanggebiet standen zunächst im Vordergrund der Beratungen. Die Verbraucherzentrale stellte eine Liste der am häufigsten importierten Lebensmittel aus Japan zusammen und informierte die Verbraucher über die Einfuhruntersuchungen. In mehreren Telefonaktionen konnten Fragen zur Belastung und zu sicheren Maßnahmen geklärt werden.

Todesfälle durch Gemüse?

Ein gefährlicher Keim namens EHEC versetzte Forscher, Gesundheitsbehörden und Verbraucher im Mai 2011 in Alarmbereitschaft: Der Erreger verursachte lebensbedrohliche Darmentzündungen mit blutigen Durchfällen und Nierenversagen und führte insbesondere im norddeutschen Raum zu vielen Todesfällen. Bis der tatsächliche Auslöser der Epidemie gefunden wurde, galten solche Produkte, die von den Erkrankten vor dem Ausbruch gegessen wurden, als möglicher Keim-Herd. Dazu gehörten vor allem Gurken, deren Vermarktung total einbrach. Später entdeckten die Behörden in ägyptischem Bockshornkleesamen den gefährlichen Keim. Auch hier wurden die Verbraucher durch Telefonaktionen und Öffentlichkeitsarbeit über den aktuellen Stand der Ermittlungen informiert und über Maßnahmen aufgeklärt, die eine Übertragung des EHEC-Keims verhindern können. Den Verbrauchern wird auch heute noch geraten, Sprossen unbedingt gründlich zu waschen. Immungeschwächte Personen sollten sie vorsichtshalber nur gekocht oder gebraten verzehren.



www.lebensmittelklarheit.de

Im Juli 2011 ging das bundesweite Portal www.lebensmittelklarheit.de an den Start. Vom Bundesministerium gefördert und den Verbraucherzentralen betrieben, fand es bei der Industrie anfangs nur kritische Stimmen. Nach den ersten Erfahrungen haben sich die Gemüter beruhigt. Manch ein Lebensmittelhersteller findet mit diesem Portal die für sein Produkt beste Kennzeichnung. Auch im Saarland schlugen die Wellen hoch. Verbraucher meldeten der Verbraucherzentrale Saarland direkt Kennzeichnungen von Lebensmitteln, durch die sie sich getäuscht fühlten. Diese wurden den organisierenden Verbraucherzentralen nach genauerer Ansicht dann weiter geleitet. Auch die Presse zeigte ein enormes Interesse an dieser Internetseite.

Teure Kindermilch im besten Falle überflüssig

Sogenannte Kindermilch ist überteuert und nur bedingt zur Ernährung von Kleinkindern geeignet: Zu diesem Ergebnis kommt eine Untersuchung der Verbraucherzentralen. Den Slogan „gesünder als Kuhmilch“ begründen die Hersteller mit einem geringeren Eiweißgehalt und höheren Mengen an Eisen und Vitamin D. Doch tatsächlich ist „Kindermilch“ weder gesünder noch erforderlich und für die Zielgruppe nicht geeignet. Zudem ist die „Kindermilch“ auch noch deutlich teurer, bis zu 250 € pro Jahr zahlen die Eltern mehr als für die normale Kuhmilch. Auch das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit bemängelte die Zusammensetzung der Produkte und untersagte bisher 2 Herstellern das Inverkehrbringen. Allerdings ist die Untersagung noch nicht vollziehbar. Die Hersteller können noch Widerspruch einreichen und klagen. Dies kann auch nur der Anfang sein, nach und nach sollten für alle auf dem Markt erhältlichen Kindermilchen diese Bescheide verschickt werden. Bei einer sinkenden Kinderzahl in Deutschland versuchen die Hersteller offensichtlich mit neuen Produkten den Markt zu „beleben“.

Regionale Produkte

Auch 2011 hat die Verbraucherzentrale die Internetplattform www.saarlaendlich.de weiter betreut. Neu ist ein Antrag beim Wirtschaftsministerium, mit dem die Voraussetzungen für regelmäßig erscheinende Newsletter möglich ist. So erreichen neue und interessante Meldungen aus dem regionalen Bereich zuverlässig die interessierten Verbraucher und Institutionen. Ende Februar 2012 wurde der erste Newsletter versandt.

Aktionen zum Mitmachen und Testen

Vorbeugung durch einen langfristigen Lerneffekt ist zur Förderung einer gesunden Ernährungsweise von wesentlicher Bedeutung. Insofern hat die Verbraucherzentrale gerade im Fachbereich Ernährung zahlreiche Aktionen an Schulen durchgeführt. Sie begleitete das saarländische Schulfruchtprogramm mit ergänzenden Maßnahmen, die den Kindern die Herkunft und die Saisonalität von Obst und Gemüse spielerisch vor Augen führten, und sie schulte ihre Sinne, damit das Qualitätsbewusstsein für ursprüngliche Nahrungsmittel gefördert wird. Des Weiteren wurde eine Aktion zum Thema Werbung entwickelt, die den Schülerinnen und Schülern die subtilen Methoden vor Augen führt und die Eltern anleitet, den Kindern Werbekompetenz zu vermitteln.

Bei den Erwachsenen waren die Themen „Gesund und gleichzeitig preiswert ernährt“, sowie die Veranstaltung „Fit im Alter“ die am häufigsten nachgefragten Aktionen. Bei Aktionen rund um das Thema „Klima und Umweltschutz“ wurde unsere Ausstellung „Klimaschutz schmeckt“ eingesetzt und so gleichzeitig mit anschaulichen Materialien dargestellt, dass auch die Auswahl und Behandlung unserer Lebensmittel einen nicht unbedeutenden Einfluss auf das Klima hat.

2. Klimaschutz und Energie

2.1 Umweltbildung – Verbraucherzentrale in Schulen

Bildung für nachhaltige Entwicklung - Verbraucherzentrale geht ins Klassenzimmer

Was richtet das CO₂ mit unserem Klima an? Wer ist von den Auswirkungen des Klimawandels schon heute betroffen? Wie erkennen wir die Zeichen der Veränderungen? Und welchen Beitrag kann jeder Einzelne zum Klimaschutz leisten?

Lebendig und anschaulich wurde in spannenden Unterrichtsstunden Wissen über das komplexe Thema Klimawandel vermittelt. Dank der Unterstützung durch das saarländische Ministerium für Umwelt, Energie und Verkehr, das den größten Teil der Kosten übernommen hat, konnte im Jahr 2011 in rund 60 saarländischen Schulklassen und mit rund 1.500 Schülerinnen und Schülern die Klimaexpedition durchgeführt werden. Via Satellit brachte die ‚Germanwatch Klimaexpedition‘ in Kooperation mit der Verbraucherzentrale aktuelle Bilder von schmelzenden Gletschern, dem Meeresspiegelanstieg, austrocknenden Seen und zunehmenden Wetterkapriolen ins Klassenzimmer. Durch den Vergleich mit Archivaufnahmen erlebten die Schüler das Ausmaß der Veränderungen, was viele von ihnen sehr betroffen gemacht hat.

Vertieft wurde die Klimaexpedition durch einen ergänzenden Workshop mit der Verbraucherzentrale, bei dem die Schülerinnen und Schüler eigene Ideen entwickeln konnten, wie sie selbst zum Schutz des Klimas beitragen können.

So wurde zum Beispiel ein klimafreundliches Frühstück zubereitet oder am Beispiel der spannenden Reise einer Jeans verdeutlicht, wie unser Konsumverhalten Einfluss auf unser Klima hat.

Sehr beliebt waren die kleinen Solarzellen mit Motor, aus denen man bunte Windräder oder ein sich drehendes Karussell basteln kann.

Auch im Ernährungsprojekt, in der Energieberatung und im wirtschaftlichen Verbraucherschutz waren die Schulaktionen sehr gefragt. Insgesamt war die Verbraucherzentrale 112 Mal an Schulen im Einsatz.



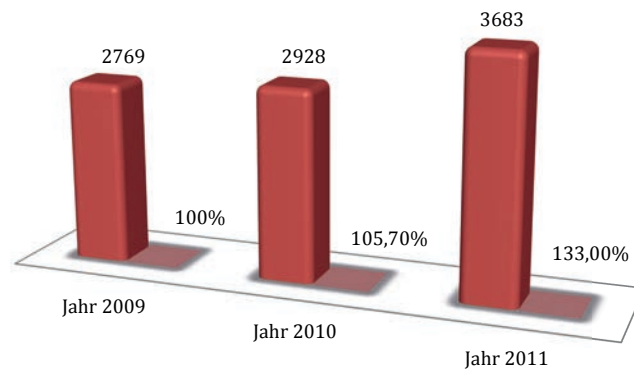
Die Siebtklässler des Illtalgymnasiums sind stolz auf ihre selbstgefertigten Mini-Windräder. Die solarbetriebenen Modelle haben sie unter Anleitung von Theresia Weimar-Ehl von der Verbraucherzentrale gebastelt.



Schüler der Klasse 5d der Gesamtschule Wadgassen entdecken faszinierende Möglichkeiten der Solarenergienutzung. In einem Workshop unter Leitung von Theresia Weimar-Ehl von der Verbraucherzentrale haben sie einen Solarkocher gebaut und mit Solarzellen experimentiert. Während der Kuchen in der Sonne bäckt, testen die Kinder ihre selbstgebauten Solar-Windräder.

2.2 Energieberatung der Verbraucherzentrale stark nachgefragt – Vorteile des Energiesparens kommen bei den Saarländern an

Die Verbraucherzentrale berät immer mehr Saarländer zu Energiesparthemen. Im Jahr 2011 haben die Architekten und Ingenieure mehr als 3.600 Ratsuchende in Einzelgesprächen und Gruppenberatungen informiert: 18% mehr als im Vorjahr.



Entwicklung der Beratungsnachfrage in den letzten 3 Jahren inkl. Vortragsteilnehmer und inkl. Energie-Erleben (Kinder und Jugendliche)

Die schlimme Naturkatastrophe mit der Zerstörung der Atomkraftwerke in Fukushima hat etliche Ratsuchende angeregt, die „persönliche Energiewende“ in die Tat umzusetzen. Die Fachleute von der Verbraucherzentrale haben nicht nur Tipps in Sachen Ökostrom gegeben, sondern auch zu Stromsparen beraten.

Der Schwerpunkt der Energieberatung ist die stationäre Beratung, d.h. die persönliche Einzelberatung in einer der 14 Niederlassungen im Saarland.



Hier erhalten die Hauseigentümer Rat, mit welcher Sanierungsmaßnahme sie ihr in die Jahre gekommenes Gebäude für die Zukunft rüsten können. Die Fachleute geben anbieterunabhängige, individuelle Informationen, die auch auf das Budget abgestimmt sind, über das der jeweilige Gebäudeeigentümer verfügen kann.

Manchmal stellt sich im Zuge eines ausführlichen Beratungsgesprächs heraus, dass konkrete Empfehlungen für die Problemlösung nur gegeben werden können, wenn der Berater das Objekt in Augenschein nimmt. Dann wird ein Vertrag zum Hausbesuch angeboten, das sogenannte Fallmanagement vor Ort (FMO).

Für eine Einzelberatung berechnet die Verbraucherzentrale eine Gebühr in Höhe von 5,- € pro 30 Min. Für ein FMO müssen die Ratsuchenden ein Entgelt in Höhe von 45,- € bezahlen. Die darüber hinausgehenden Ingenieur-Kosten trägt das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie.

Das dritte Standbein der Energieberatung sind die Vorträge, die in vielen Fällen in Kooperation mit Bildungseinrichtungen, Haus- und Grundeigentümerversammlungen, Gewerkschaften, Wohnungseigentümergeinschaften und anderen Organisationen gehalten werden. Da die Energieberatung sehr stark angebotsorientiert ist, muss die Verbraucherzentrale dieses Beratungsgebiet immer wieder in Pressemitteilungen bewerben. Neben dem wöchentlichen Energiespartipp schreiben die Energieberater weitere Beiträge zur Veröffentlichung, z.B. die Fragen und Antworten der Lesertelefonaktionen in Zusammenarbeit mit der Saarbrücker Zeitung. Auch die Vorträge dienen der Bewerbung der Energiesparberatung.

Neu im Jahr 2011

Pilotprojekt „Energie erleben“

Ein Großteil des enormen Zuwachses in der Beratungsnachfrage im Jahr 2011 verdankt die VZ Saarland dem Pilotprojekt „Energie erleben“, das sich an Kinder und Jugendliche wandte.

Brennwertcheck

Im ersten Quartal 2011 führten die Energieberater im Saarland 50 Brennwertchecks durch. Durch die Messung der Kondensatmengen sowie weiterer Daten wird die Effizienz der Brennwertheizung beurteilt. Bundesweit sind 1.000 solcher Untersuchungen im ersten Quartal 2011 bearbeitet worden. Durch die befristete Aktion sollte zunächst getestet werden, ob die Untersuchungsmethode praxistauglich ist. Daher waren die Checks der ersten Stunde für Verbraucher kostenlos. Die Ratsuchenden müssen seit Dezember 2011 für dieses Regelangebot ein Entgelt in Höhe von 30,- € bezahlen. Die Nachfrage war Ende des Jahres 2011 und Anfang 2012 überwältigend.

Energierrechtliche Beratung

Die zunächst nur befürchtete und im zweiten Quartal definitiv eingetretene Insolvenz des großen Billigstrom- und Gasanbieters Teldafax dominierte die Nachfrage in der energierechtlichen Beratung im Jahr 2011. Über die Firma Flexstrom wurden sehr viele Beschwerden vorgetragen, weil sie die Auszahlung des versprochenen Bonus verweigerte, soweit die Kunden zum Ende des ersten Vertragsjahres kündigten.



Energieberaterinnen Angelika Baumgardt und Theresia Weimar-Ehl am Messestand, Umwelt- und Friedenstag in Homburg am 18.09.2011



Frau Weimar-Ehl erklärt den Parabolspiegel beim Lernfest im Deutsch- Französischen Garten

2.3 Nachhaltige Mobilität

Clever zur Arbeit

Die Arbeit des bereits im Jahresbericht 2010 vorgestellten Netzwerks Mobilität Saar hat weitere Früchte getragen.

Zur Erinnerung: Bei dem Netzwerk Mobilität Saar handelt es sich um einen Zusammenschluss der Verbraucherzentrale mit dem Ministerium für Umwelt, Energie und Verkehr, der IHK, der HWK, der Arbeitskammer, dem Büro für Mobilitätsmanagement und Moderation Trier, dem VCD, dem ADFC, dem BUND und der Landeshauptstadt Saarbrücken mit dem Ziel, Arbeitnehmer und Verbraucher über ökologische Mobilitätsangebote für den Weg zur Arbeit zu beraten.

Hier helfen die Personalabteilungen der Betriebe die Arbeitnehmer zu erreichen.

Zu Beginn des Jahres führte das Netzwerk eine saarlandweite Betriebsbefragung durch. Daran beteiligten sich 37 Betriebe mit insgesamt etwa 27.000 Mitarbeitern. Die Ergebnisse dieser Befragung markieren den Handlungsbedarf. Die Erreichbarkeit der Betriebe kann deutlich verbessert werden. Zu diesem Zweck befindet sich das Netzwerk im ständigen, auch kritischen Austausch mit Mobilitätsdienstleistern.

Im Frühling des Jahres 2011 wurden zwei Workshops mit Personalverantwortlichen in Betrieben in Homburg und Saarbrücken durchgeführt. Dort wurde den Unternehmensvertretern die Arbeit des Netzwerks Mobilität Saar vorgestellt und die Vorteile des betrieblichen Mobilitätsmanagements näher gebracht. Die Ergebnisse der Betriebsbefragung wurden vorgestellt und diskutiert.



Vorstellung des Netzwerks Mobilität durch Verbraucherzentrale und Büro für Mobilitätsberatung Trier

Des Weiteren gab es eine Aktion, die saarländische Betriebe über die Eignung verschiedener Fahrradabstellanlagen aufklärte und die Möglichkeit einer gemeinsamen Bestellung optimaler Anlagen bot.

Aus der Arbeit des Netzwerks Mobilität Saar entstand eine Kampagne, die die Verbraucherzentrale mit dem Büro für Mobilitätsberatung und Moderation Trier mit Unterstützung der Netzwerkpartner durchführt. Angesiedelt ist die Kampagne beim saarländischen Ministerium für Umwelt, Energie und Verkehr. Sie begann im August 2011. Ziel der Kampagne ist es, die umweltfreundliche Mobilität im saarländischen Berufsverkehr zu fördern und ihre Vorteile öffentlich zu machen. Dies geschieht anhand der Beratung von Verbrauchern und Arbeitnehmern bei zwei Modellbetrieben, was als vorbildliche Mobilitätsmöglichkeiten herausgestellt werden kann. Die Personalverantwortlichen der Versicherung CosmosDirekt und der Universität des Saarlandes konnten als Multiplikatoren hierfür gewonnen werden.

3. Verbraucherrecht

Das Rechtsdienstleistungsgesetz erlaubt den Verbraucherzentralen als eingetragene Vereine die Rechtsberatung und außergerichtliche Rechtsbesorgung für Verbraucher.

Dabei ist im Ergebnis festzuhalten, dass nicht nur den Verbrauchern durch Hilfestellung zu ihrem Recht verholfen wurde; auch die öffentlichen Kassen werden durch die Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. in erheblichem Maße entlastet. Durch ihre Arbeit hat sie dazu beigetragen, dass viele Streitfälle außergerichtlich beendet werden konnten und somit die Gerichte nicht angerufen werden mussten. Dadurch erfolgten Einsparungen im Landeshaushalt durch eine Reduzierung der Fallzahlen für die Gerichte und durch Einsparungen an Beratungs- und Prozesskostenhilfe.

3.1 Telekommunikation

Auch im Jahr 2011 lag der Schwerpunkt der verbraucherrechtlichen Beratungen auf dem Gebiet der Telekommunikation. Die Probleme lagen insbesondere im Bereich der Kündigung von Festnetzverträgen bei Umzug oder Anbieterwechsel sowie bei der Rechnungsstellung im Mobilfunkbereich. Überhöhte Rechnungen – zum Teil von mehreren Tausend Euro - vor allem durch automatische und nicht beabsichtigte Einwahlen des Mobilfunkgerätes ins Internet wurden durch Beratungen und ausführliche Korrespondenz mit der Anbieterseite bearbeitet.

In den meisten Fällen gelang es dabei, die Anbieterseite zu überzeugen oder eine Regelung auf dem Kulanzwege herbeizuführen.

Durch die zu begrüßende Änderung des Telekommunikationsgesetzes, die in gewissem Rahmen ein Sonderkündigungsrecht der Verbraucher bei Umzug vorsieht, wird sich der Beratungsbedarf in diesem Bereich vermutlich ab dem Jahr 2013 verringern.

3.2 Internetabzocke

Ungebrochen hoch ist der Anteil der Ratsuchenden, die Rechnungen für angeblich im Internet bestellte Dienstleistungen erhielten. Die so genannte „Nutzlos-Branche“ verschickt jährlich Rechnungen im dreistelligen Millionenbereich für Dienstleistungen, die anderen Orts kostenlos im Internet erhältlich sind. Durch Verschleierung der Preisangabe werden noch immer Tausende von Verbrauchern Opfer dieser Masche. Insbesondere das aggressive Inkasso dieser Anbieter mit Mahnungen, Drohschreiben und sogar Telefonanrufen machen Verbrauchern zu schaffen. In telefonischen und persönlichen Beratungen konnten in diesem Bereich Ängste bei Verbrauchern abgebaut und juristische Hilfestellung gegeben werden.

Eine jahrelange Forderung der Verbraucherzentralen, nämlich die „Buttonlösung“, nach welcher auf der Anmeldeschaltfläche unmissverständlich auf die Kosten des jeweiligen Angebotes hingewiesen werden muss, ist mittlerweile beschlossen, so dass in Zukunft dieser Abzocke ein Riegel vorgeschoben ist.

3.3 Gewinnspiele & Co.

Insbesondere ältere Verbraucher wurden auch im Jahr 2011 wieder Opfer von unerbetenen Werbeanrufen. Die Maschen der unseriösen Anbieter sind dabei vielfältig: Märchen von bereits bestehenden Verträgen, die man nur durch Abschluss einer dreimonatigen Teilnahme am Gewinnspiel beenden könne, von falschen Verbraucherschützern, die die Verbraucher angeblich vor solchen Anrufen bewahren könnten, Märchen von Gewinnen und kostenlosen Angeboten – viele Verbraucher wurden durch die ebenso freundlichen wie eloquenten Anrufer in Verträge geredet. Eine Vielzahl von Abbuchungen von Konten der Verbraucher geschah sogar ohne jeglichen vorherigen Kontakt – die entsprechenden Daten wurden an „befreundete Unternehmen“ einfach weitergegeben.

Nach wie vor fordern die Verbraucherzentralen zur Wirksamkeit solcher Verträge deren nachträgliche schriftliche Bestätigung. Nur so kann dem Missbrauch ein Riegel vorgeschoben werden.

3.4 Kaffeefahrten und Zeitungsabos

Nicht auszurotten sind die Maschen, mit denen älteren Verbrauchern nutzlose und überbeuerte Ware auf Kaffeefahrten angeboten und jüngeren, unerfahrenen Verbrauchern auf der Straße mit abenteuerlichen Lügengeschichten Zeitschriften verkauft werden. Auch hier wurde die Hilfe der Verbraucherzentrale Saarland häufig in Anspruch genommen.

3.5 „Klassische“ Verbraucherrechtsberatung

Abgesehen von Abzocke- und Betrugsmaschen beriet die Verbraucherzentrale nach wie vor in den klassischen Bereichen wie Kauf-, Werkvertrags- und Reise-recht. Hier lag der deutliche Schwerpunkt bei der Durchsetzung von Gewährleistungsrechten für die Verbraucher.

3.6 Hilfe durch Vorbeugung

Einen großen Anteil der Beratungsarbeit leistete die Verbraucherzentrale im Jahr 2011 durch präventive Maßnahmen. Zahlreiche Vorträge – bei älteren Verbrauchern zu den Themen „Kaffeefahrten“, „Gewinnspiele“ und „Unerbetene Werbeanrufe“ sowie bei Jugendlichen im Bereich „Internet, Handy, Datenschutz und

dem Umgang mit Geld“ rundeten das Angebot ab. Wünschenswert wäre nach Ansicht der Verbraucherzentrale eine stärkere Einbindung dieser Themenbereiche in den Schulalltag.

3.7 Vortragsreihe für Seniorinnen und Senioren: „Vorsicht Falle! Senioren und die neuen Medien“

Im Zuge der demographischen Entwicklung wird der Anteil der älteren Menschen im Saarland in den nächsten Jahrzehnten weiter rapide zunehmen. Ältere Menschen werden leider oft Opfer von unseriösen Verträgen, gerade das Internet und die neuen Medien bieten hier viel Spielraum. Verbraucher haben viele Rechte, doch viele Senioren sind sich ihrer Rechte nicht bewusst oder haben Hemmungen, sich fachlichen Rat einzuholen.

Um über die Rechte der Verbraucher in Zusammenhang mit Themen wie Vertragsabschlüssen, Gewinnspielen, Online-Banking, Telefon-Werbung und Weiterem aufzuklären, startete das Ministerium für Gesundheit und Verbraucherschutz – Stabsstelle Demographischer Wandel – gemeinsam mit der Verbraucherzentrale des Saarlandes die Vortragsreihe „Vorsicht Falle! Senioren und die neuen Medien“. Bei den kostenlosen Veranstaltungen, die in allen saarländischen Landkreisen stattfanden, konnten Senioren auch ihre eigenen Erfahrungen und Erlebnisse schildern und gezielt Fragen an die Rechtsexperten der Verbraucherzentrale stellen.

Diese Vortragsreihe wurde sehr gut von der Presse begleitet, und es gelang letztlich, in insgesamt 10 Vorträgen (avisiert waren ursprünglich nur 6 Veranstaltungen) ca. 280 Seniorinnen und Senioren – darunter viele Seniorensicherheitsberater – zu diesem Themenbereich aufzuklären.



v.r.n.l. Staatssekretär Sebastian Pini und Geschäftsführer Jürgen Zimmer

4. Finanzen und Versicherungen

4.1 Altersvorsorge und Geldanlage

Die gesetzliche Rente bietet der jüngeren Generation im Alter lediglich eine Grundabsicherung. Daher ist es zur Vermeidung von Altersarmut dringend erforderlich, zusätzlich privat vorzusorgen. Umfragen der letzten Zeit belegen jedoch, dass die jüngere Generation weniger oder gar nicht privat vorsorgt. Die Gründe hierfür liegen insbesondere darin, dass die Bestreitung des Lebensunterhalts im Vordergrund steht und viele davon ausgehen, dass geringe Privatrenten durch die Grundsicherung und Hartz IV wegen der Anrechnung obsolet werden.



Darüber hinaus werden jungen Menschen aus Provisionsgründen oft übertriebene und ungeeignete Altersvorsorge-Produkte vermittelt, die diese aus Enttäuschung vorzeitig kündigen. Daher informierte die Verbraucherzentrale in persönlichen Beratungen und Vortragsveranstaltungen über kostengünstige und sinnvolle AV- Wege und -produkte, um das Risiko der Altersarmut in weiten Bevölkerungskreisen zu verhindern.

Neben der Bildung von Wohneigentum wurde insbesondere über staatlich geförderte Altersvorsorgeprodukte, kostengünstige Versicherungen und Fondssparpläne informiert. Im Bereich Geldanlage zeigte sich im Rahmen der Finanz- und Eurokrise, dass Senioren gern gesehene Kunden am Bankschalter sind. Das rührt daher, dass sie immer noch großes Vertrauen in die Mitarbeiter der Finanzinstitute haben, da sie zumeist über eine langjährige Bankverbindung verfügen und ihren Berater möglicherweise sogar persönlich kennen.

Da sie oft vermöglicher sind als junge Leute und nicht jede Empfehlung ihres Beraters kritisch im Internet hinterfragen, werden ihnen aus Provisionsgründen oft nicht altersgerechte Produkte mit klangvollen Namen verkauft, die Garantien vortäuschen, schwer durchschaubar sind und nicht dem hohen Sicherheits- und Liquiditätsbedürfnis im Alter entsprechen. Gerade im Alter ist es jedoch wichtig, dass Geldanlagen sicherheitsorientiert und flexibel sind, um plötzlichen Veränderungen in der Lebenssituation Rechnung tragen zu können. Die Verbraucherzentrale hat daher insbesondere auch über seniorengerechte Anlagestrategien und -produkte in Beratungen und Vortragsveranstaltungen informiert, um Fehlinvestitionen im Alter vorzubeugen.

4.2 Haushaltsgeldberatung

Durch veränderte Lebensumstände und Finanzkrisen gelingt es zunehmend mehr Verbrauchern nicht mehr so gut, mit ihrem Einkommen auszukommen. Hier setzt die persönliche Haushaltsgeldberatung der Verbraucherzentrale an, die Verbrauchern durch konkrete Tipps zeigt, wie deutliche Einsparungen im Haushalt vorgenommen werden können. Geld ist in Familien ein häufiges Streitthema. Oftmals erkundigen sich Verbraucher nach der Höhe des Haushaltsgeldes, welches für eine Familie angemessen sein soll, um Argumentationshilfe



gegenüber dem Ehepartner zu erhalten. Aber auch hier gibt es keine absoluten Zahlen, die für jeden Haushalt zutreffen.

Durch Verweis auf andere Beratungsfelder der Verbraucherzentrale, wie zum Beispiel die Versicherungsberatung, konnte eine Ergänzung zur Haushaltsgeldberatung angeboten werden.

4.3 Versicherungen

Große Unsicherheit herrscht bei Verbrauchern, wenn es um die Absicherung im Schadensfall geht. Oft fehlt sogar der Überblick über den Bestand an Versicherungen, da diese schon vor Jahren oder Jahrzehnten abgeschlossen wurden und nie einer Überprüfung unterzogen wurden. Die Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale leistet hier wertvolle Hilfe.

Während z.B. Hausratversicherungen bestehen, fehlen oft existenzabsichernde Versicherungen, wie z.B. eine private Haftpflichtversicherung oder für junge Leute eine Berufsunfähigkeitsversicherung. Mit dem Komplettcheck werden alle Versicherungen unter die Lupe genommen, Hilfestellung bei der Kündigung überflüssiger Policen geleistet und Prämienvergleiche anhand der Veröffentlichungen der Stiftung Warentest vorgenommen.

4.4 Baufinanzierung

Der Wunsch nach einer lastenfreien Immobilie zur Absicherung des Lebensstandards im Alter ist ungebrochen. Fast immer steht dabei ein Darlehen zur Finanzierung dieses Wunsches im Mittelpunkt. Durch eine Optimierung der Darlehensmodalitäten hinsichtlich Verzinsung, Tilgung und einer der Höhe nach verlässlichen Belastung während der Finanzierungsphase lassen sich Beträge von mehreren Tausend Euro sparen.

Die Anzahl der Baufinanzierungsberatungen ist im vergangenen Jahr leicht zurückgegangen. Gründe hierfür mögen in dem historisch niedrigen Zinsniveau liegen, das Verbrauchern den Eindruck vermittelt, die Finanzierung sei ohnehin schon „günstig“, so dass es keiner unabhängigen Baufinanzierungsberatung bedürfe. Hier hat die Verbraucherzentrale durch verstärkte Öffentlichkeitsarbeit versucht, die Sensibilität für dieses Thema zu erhöhen.

4.5 Schuldner- und Insolvenzberatung

Die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. ist ein Kooperationsprojekt mit der Landeshauptstadt Saarbrücken und dem Regionalverband Saarbrücken.

Die Nachfragen zu Themen der Schuldner- und Insolvenzberatung sind unverändert hoch. Im Jahre 2011 hatte die Schuldnerberatung insgesamt 2.400 Kontakte, davon rund 450 ausführliche Beratungen und Betreuungen.

Neben den klassischen Anfragen zum Ablauf und Einleitung eines Insolvenzverfahrens befasste sich die Verbraucherzentrale unter anderem mit folgenden Themen:

- Girokonto für Jedermann
- Pfändungsschutzkonto Gebühren durch Kreditinstitute
- Haushaltsplanung
- Vermeidung von Überschuldung

Im Jahr 2011 konnte in der Beratungsstelle Saarbrücken eine Zunahme der Verbraucherinsolvenzen festgestellt werden, insgesamt wurden 154 Verbraucherinsolvenzen eingeleitet.

Sehr gut angenommen wurde die anonyme Online-Beratung. Diese Hilfe haben im Jahr 2011 rund 250 Verbraucherinnen und Verbraucher in Anspruch genommen.

Es ist leider festzustellen, dass Menschen mit Schulden in unserer wirtschaftlich orientierten Gesellschaft als Menschen zweiter Klasse gesehen werden. Unser Focus wird sich deshalb in den nächsten Jahren, neben unseren ursprünglichen Aufgaben der Schuldnerberatung, in Vorträgen und Aktionen, auf dieses Thema richten.

Schulden machen krank. Diese in verschiedenen Expertisen geäußerte Erkenntnis bestätigt, dass insbesondere überschuldete Menschen davon betroffen sind, da sie sehr häufig marginalisiert und vom gesellschaftlichen Leben ausgeschlossen werden. Hier setzt die Hilfe der Schuldner- und Insolvenzberatung an: Die oft verzweifelten Ratsuchenden zu ermutigen, zu unterstützen, eine Lebensperspektive zu vermitteln und zu motivieren.

5. Europa



Mitte des Jahres wurde das Projekt „Grenzüberschreitende Werkstatt zur Vermeidung von Überschuldung“ bewilligt. Neben der Saarländischen Verbraucherzentrale entwickeln drei weitere Verbraucherorganisationen in der Großregion Lothringen, Wallonien und Ostbelgien Vorgehensweisen und Konzepte, um die Überschuldung privater Haushalte in der Großregion, sowohl präventiv als auch kurativ wirksam zu bekämpfen. Die Verbraucherzentrale leistete inhaltliche Vorarbeiten für ein interaktives Spiel, das sich an Jugendliche richtet, um ihnen Finanzkompetenz zu vermitteln. Entwickelt wurde das Spiel vom „Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz“ (DKFI).

Um dieses Spiel gezielt auf die jugendlichen Nutzer abstellen zu können, sind bereits Schulklassen aktiv in die Vorarbeiten eingebunden worden. Die im Projekt noch vorgesehenen weiteren Arbeitsfelder, u.a. Entwicklung von Radiospots und Erprobung verschiedener Konzepte der Schuldnerberatung erfolgen in enger gegenseitiger Abstimmung.

Unverändert wurde die gute Zusammenarbeit mit Euro-Info-Verbraucher in Kehl, dem Lothringischem Verbraucherverband C.L.C.V. in Stiring Wendel (Frankreich) und mit der Verbraucherschutzzentrale in Eupen in Ostbelgien als geschäftsführende Organisation für das europäische föderale Netzwerk NEPIM gepflegt.

6. Patientenberatung 2011

Heruntergefahren und neu gestartet - Im Saarland keine Unterbrechung

Das Jahr 2011 war für die Regionale Beratungsstelle Saarbrücken der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland | UPD ebenso ein Jahr des Wandels wie ein Jahr der Kontinuität.

Mit Ablauf des Jahres 2010 endete die Phase der modellhaften Erprobung der unabhängigen Patientenberatung gemäß § 65 b SGB V. Erst am 11.11.2010 verabschiedete der Gesetzgeber im Rahmen des Arzneimittelmarktneuordnungsgesetzes (AMNOG) die Regelung für die weitere Finanzierung einer unabhängigen Patientenberatung als Regelangebot. Mit der gesetzlichen Neuregelung war eine bundesweite Neuausschreibung des Angebotes verbunden.

Die knappen Zeitabläufe hatten zur Folge, dass die bundesweit tätige UPD in ihrer bisherigen Form mit Ablauf des Jahres 2010 ihre Tätigkeit einstellen musste. Für eine große Zahl der damals 22 Beratungsstellen in Deutschland bedeutete dies die Einstellung des Beratungsangebotes. Im Saarland konnte aufgrund der Initiative der Träger der Saarbrücker Beratungsstelle, der Verbraucherzentrale des Saarlandes und des Sozialverbandes VdK Saarland, eine Weiterfinanzierung der Arbeit der Beratungsstelle durch die saarländische Landesregierung erreicht werden. Diese Weiterfinanzierung war als Übergangsfinanzierung gedacht. Man vertraute auf eine erfolgreiche Bewerbung der bisherigen Träger der UPD für eine Weiterführung des Angebotes.

Im Januar 2011 wurde den bisherigen Gesellschaftern der UPD, dem Verbraucherzentralenbundesverband, dem Sozialverband VdK Deutschland und dem VuP, der Zuschlag zur Durchführung des Angebotes einer unabhängigen Patientenberatung Deutschland für fünf Jahre erteilt. Damit war die weitere Tätigkeit, auch die der Saarbrücker Beratungsstelle sichergestellt. Startschuss für die neue alte UPD war der 15.02.2011. Die bewährten Berater in Saarbrücken, die Ärztin Barbara Tödte, der Sozialarbeiter Hermann J. Neumann und der Jurist Martin Nicolay waren aufgrund der saarländischen Übergangsfinanzierung sofort „einsatzbereit“ und nahmen ihre Arbeit am bundesweiten Beratungstelefon der UPD wieder auf.

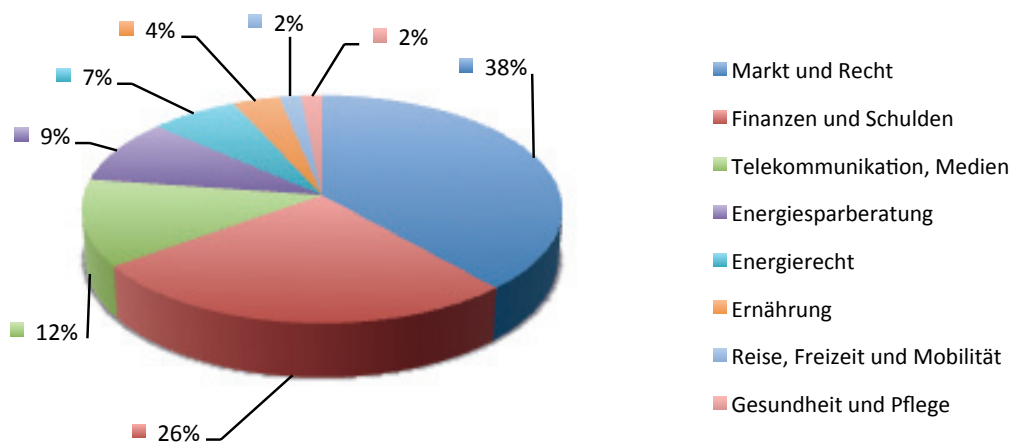
In den ersten sechs Wochen der Übergangsfinanzierung wurden über das saarländische Beratungstelefon 254 Beratungen zu Anliegen, die die gesundheitliche Versorgung betrafen, durchgeführt. In der Zeit vom 15.02. bis Ende des Jahres 2011 kamen weitere 3.055 Beratungen hinzu.

Die hohe Zahl der Anfragen belegt, dass der Wunsch nach unabhängiger Beratung zu medizinischen, rechtlichen und psychosozialen Anliegen im Gesundheitssystem nach wie vor vorhanden ist. Die saarländische Landesregierung hatte dieses Bedürfnis für die Region ebenso erkannt wie der Gesetzgeber auf Bundesebene mit der Entscheidung für die Fortführung des Angebotes einer unabhängigen Patientenberatung.

7. Zahlen & Fakten

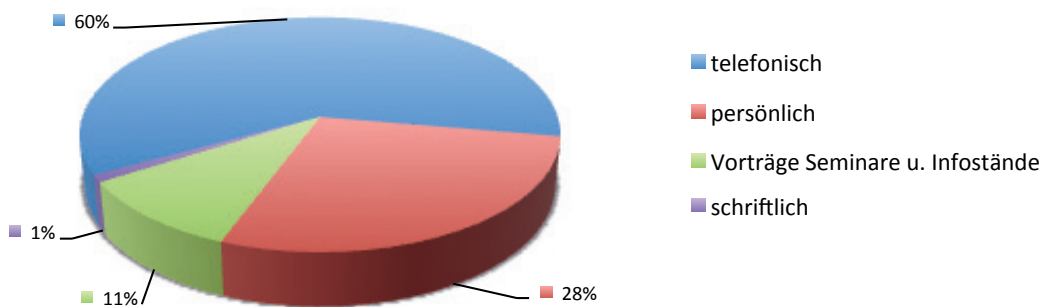
Beratungsstatistik 2011

Einzelberatung nach Themen 2011



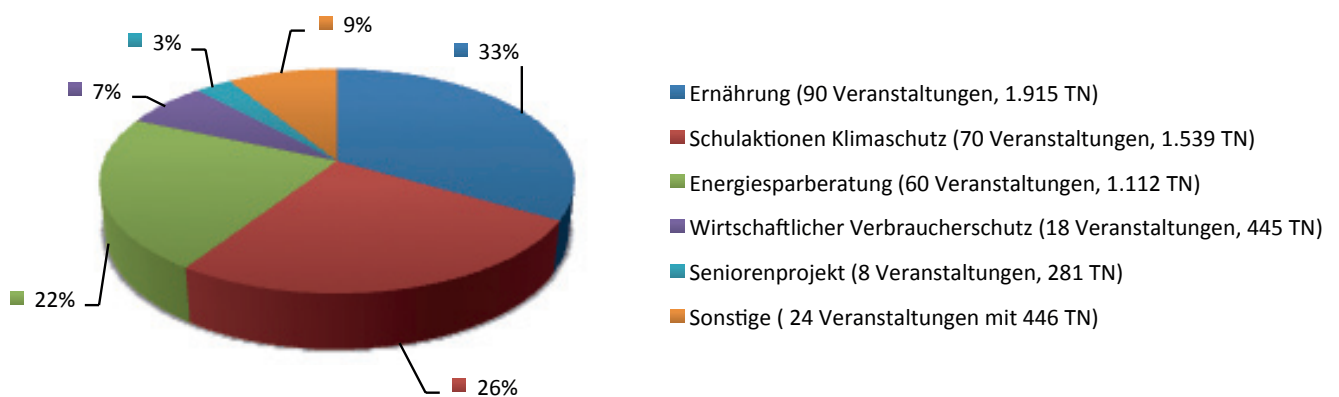
Die Verbraucherzentrale hatte 69.413 Kontakte.

Davon waren:	Anzahl	Anteil (%)	Art der Kontaktaufnahme
	19.571	28,2 %	persönlich
	41.922	60,4 %	telefonisch
	695	1,0 %	schriftlich oder per E-Mail
	7.225	10,4 %	Vorträge, Seminare und Infostände



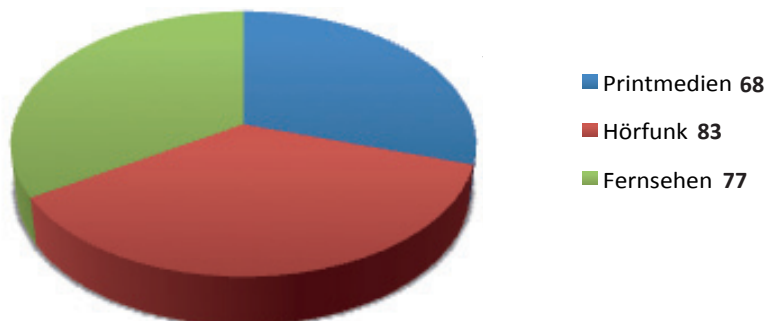
Vorträge und Veranstaltungen der Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentrale hat in 2011 insgesamt 270 Vorträge, Workshops und Aktionen mit rund 5.738 Teilnehmern (TN) durchgeführt. Hinzu kommen noch 1.518 Standbesucher auf Messen und Ausstellungen.



Das Internetangebot der saarländischen Verbraucherzentrale haben rund 850.000 Besucher aufgerufen.

Pressekontakte:



Hinzu kommen noch 109 eigene Pressemitteilungen und eine Pressekonferenz.

Finanztabelle

1. Ist-Einnahmen	Kernhaushalt	Ernährungsprojekt und bundesweite Ernährungsprojekte	wirtschaftlicher Verbraucherschutz	Schuldner- und Insolvenzberatung
1.1 Ministerium f. Gesundheit und Verbraucherschutz	318.500,00 €			
1.2 Ministerium f. Gesundheit und Verbraucherschutz Wettbewerb Demographie	2.000,00 €			
1.3 Ministerium f. Gesundheit und Verbraucherschutz Landesmittel EU-Projekt				
1.4 Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Ernährung)		108.852,00 €		
Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (saarlaendlich)		6.540,00 €		
1.5 Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Netzwerk Mobilität)				
1.6 Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Gemeinkosten)	9.110,97 €			
1.7 Ministerium für Arbeit, Familie, Prävention, Soziales u. Sport				39.950,00 €
Ministerium für Arbeit, Familie, Prävention, Soziales u. Sport Nachz.Vorjahr				9.553,50 €
1.8 Totomittel	3.250,00 €			
Summe Landesmittel				
1.9 Bundesministerium für Verbraucherschutz		108.357,60 €	91.305,00 €	
1.10 (Gemeinkosten f. Ernährungsprojekt)	8.033,56 €			
1.11 (Gemeinkosten f. wirtschaftl.Verbraucherschutz)	9.050,65 €			
1.12 vzbv Gemeinkosten Energieberatung, Fallmanagment vor Ort u. Personalkostenbeitrag	44.066,30 €			
1.13 Einzelprojekte im Ernährungsbereich u. WBVG (über vzbv)		10.415,10 €		
1.14 Bundesministerium für Umwelt (BMU) über Weiterleitungsvertrag Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.				
Summe Bundesmittel				
1.15 EU - Mittel (Projekt NEPIM)				
Summe EU-Mittel				
1.16 Kommunen und Landkreise	22.336,68 €			
1.17 Stadt Saarbrücken (Schuldnerberatung)				37.691,32 €
1.18 Regionalverband Saarbrücken (Schuldnerberatung)				54.560,00 €
Summe kommunale Mittel				
1.19 Arbeitskammer des Saarlandes	50.790,00 €			
Sonstige öffentliche Mittel				
1.20 Eigeneinnahmen : Beratungen, Vorträge	63.138,23 €	30,00 €	1.069,80 €	200,00 €
1.21 Spenden	1.422,36 €			
1.22 Verwaltungseinnahmen: Broschüren	3.098,86 €		300,00 €	
1.23 Kopien	526,66 €			
1.24 Mitgliedsbeiträge	2.831,60 €	303,40 €		
1.25 sonstige Einnahmen	34.652,35 €			7.732,44 €
Summe Eigeneinnahmen				
Summe der Ist-Einnahmen	572.808,22 €	234.498,10 €	92.674,80 €	149.687,26 €
2. Ist-Ausgaben				
2.1 Personalkosten	444.957,25 €	197.416,81 €	69.577,55 €	122.005,04 €
2.2 Sachkosten				
2.2.1 Geschäftsbedarf / Bücher u. Zeitschriften	7.332,46 €	1.175,21 €	233,54 €	4.347,61 €
2.2.2 Post- u. Fernmeldegebühren	6.727,79 €	1.885,76 €	2.200,00 €	3.593,16 €
2.2.3 Geräte u. Ausstattungsgegenstände	20.781,44 €	3.341,41 €	1.307,25 €	1.885,28 €
InsoManager(Finanzierung über Totomittel)				244,00 €
2.2.4 Bewirtschaftung der Diensträume	14.618,96 €	9.250,11 €	4.350,00 €	3.165,39 €
2.2.5 Mieten und Pachten	16.519,08 €	10.626,53 €	5.500,00 €	3.338,95 €
2.2.6 Rechtsberatung/Honorare	22.400,74 €	3.451,50 €	- €	
2.2.7 Reisekosten	6.922,42 €	3.301,09 €	622,11 €	1.257,53 €
2.2.8 Veranstaltungen / Veröffentlichungen	13.928,20 €	3.542,65 €	8.881,42 €	
2.2.9 Nicht aufteilbare Verwaltungskosten	5.312,16 €		2,93 €	36,21 €
2.2.10 Mitgliedsbeiträge	1.112,00 €	60,00 €		235,80 €
Summe der Sachkosten				
Summe der Ist-Ausgaben	560.612,50 €	234.051,07 €	92.674,80 €	140.108,97 €
Überschuß 2011 +/- Fehlbetrag 2011 -	12.195,72 €	447,03 €	- €	9.578,29 €
Bestand am 31.12.2010 +/- Fehlbetrag am 31.12.2010 -	-5.418,19 €	8.899,74 €	16,27 €	-4.767,34 €
Rückzahlung 2011		-2.299,05 €	-16,27 €	
Bestand am 31.12.2011 +/- Fehlbetrag am 31.12.2011 -	6.777,53 €	7.047,72 €	- €	4.810,95 €

Klimaschutz Projekt Projektende 2010 Restabwicklung	Netzwerk Mobilität	Klimaexpedition Germanwatch	Projekt Wohnen im Alter und Projekt Senioren (Min.f.GuV)	Projekt WBVG vzbv	EU Projekt Interreg (GWVU)	Summe
			1.000,00 €			
					13.332,00 €	
	79.621,00 €					
	39.950,00 €					
						631.659,47 €
				1.545,00 €		
						272.773,21 €
						- €
						114.588,00 €
						50.790,00 €
	200,00 €	9.900,00 €				
						125.405,70 €
- €	119.771,00 €	9.900,00 €	1.000,00 €	1.545,00 €	13.332,00 €	1.195.216,38 €
	22.948,19 €	7.236,36 €	5.441,37 €	1.092,00 €	13.374,14 €	884.048,71 €
	106,26 €		73,86 €	36,93 €	974,76 €	
	692,45 €				727,19 €	
	443,59 €				2.479,02 €	
					2.859,96 €	
	138,09 €				5.540,04 €	
	89.759,94 €					
	16,80 €	248,00 €	145,65 €		366,74 €	
		2.394,90 €	385,25 €	302,00 €		
	35,79 €				24,72 €	
						301.242,63 €
- €	114.141,11 €	9.879,26 €	6.046,13 €	1.430,93 €	26.346,57 €	1.185.291,34 €
- €	5.629,89 €	20,74 €	-5.046,13 €	114,07 €	-13.014,57 €	9.925,04 €
3.830,11 €	-486,16 €		5.000,00 €			7.074,43 €
-3.830,11 €						-6.145,43 €
- €	5.143,73 €	20,74 €	-46,13 €	114,07 €	-13.014,57 €	10.854,04 €

Der **Sparkassen- und Giroverband Saar** stellte der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. wie in den vergangenen Jahren für die Haushaltsgeldberatung eine Förderung von 7.667,44 € zur Verfügung. Die **Energieberatung** hatte in 2011 ein Jahresbudget von 151.943 €. Die Förderung erfolgt über das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. **Unabhängige Patientenberatung:** Auf Grund nicht beeinflussbarer Umstände begann die Regelphase der Patientenberatung bundesweit erst am 15.02.2011. Um einem problematischen Stopp und Einbruch der Arbeit in der regionalen Beratungsstelle Saarbrücken zu vermeiden, hat das Saarländische Ministerium für Gesundheit und Verbraucherschutz mit einem Betrag vom 21.334,08 € in der Zeit vom 01.01.2011 bis 14.02.2011 zwischenfinanziert. Die für den Zeitraum vom 15.02.2011 bis 31.12.2011 auf der Grundlage von § 65 b SGB V von den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen zur Verfügung gestellten Förderung betrug für Saarbrücken 153.370,36 €. **Ernährungsprojekt:** Zu beachten ist, dass der Abrechnungszeitraum für das Ernährungsprojekt in 2010 verändert wurde. Hier ist nicht mehr das Kalenderjahr maßgeblich, sondern der Zeitraum 01.04. bis 31.03. Für die Haushaltsrechnung 2011 wurden die Daten so modifiziert, dass auch hier das Wirtschaftsjahr dem Kalenderjahr entspricht.

Die 28 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

- Aktion Bildungsinformation e.V., Stuttgart • Arbeiter-Samariter-Bund e.V., Landesverband Saarland e.V. • Arbeiterwohlfahrt – Landesverband Saarland e.V. • Arbeitskammer des Saarlandes • Bündnis 90/ Die Grünen, Landesverband Saar • BUND für Umwelt- und Naturschutz Deutschland e.V., Landesverband Saarland • CDU-Landesverband Saar • Christlicher Gewerkschaftsbund, Landesverband Saar • C.L.C.V. Consommation Logement & Cadre de Vie, Stiring-Wendel/Frankreich • Deutscher Beamtenbund Saar • Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesbezirk Saarland e.V. • Deutscher Mieterbund, Landesverband Saarland e.V. • Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Rheinland Pfalz und Saarland e.V. • Diakonisches Werk an der Saar • Europa-Union Deutschland, Landesverband Saar e.V. • FDP Landesverband Saar • Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Saarland e.V. • Katholische Familienbildungsstätte Saarbrücken e.V. • Kreisstadt Merzig • Landeshauptstadt Saarbrücken • Landkreis Merzig-Wadern • Mieterhilfe e.V. Saarbrücken • Regionalverband Saarbrücken • SaarLand-Frauen e.V. • SPD-Landesverband Saar • Stadt Dillingen • VdK Sozialverband Saarland e.V. • Ver.di (Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft) e.V., Landesbezirk Saar (Stand 31.12.2011)

Interessenvertretung für Verbraucher in verschiedenen Gremien

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

Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale des Saarlandes in Organisationen

Arge „Solar“ e.V. / SB • Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V. / Kassel • C.L.C.V. Consommation Logement & Cadre de Vie / Stiring-Wendel / Frankreich • Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. / Berlin • Euro-Info-Verbraucher e.V. / Kehl • Europäische Bewegung Deutschland, Landeskomitee Saarland e.V. / SB • Familienbündnis Merzig e.V. • Hörfunkrat Deutschlandradio / Köln/Berlin • IHK Saarland, Wettbewerbseinigungsstelle / SB • LAGS/ Landesarbeitsgemeinschaft Gesundheitsförderung Saarland e.V. / SB • Landesverband der Lebensmittelkontrolleure Saar e.V. / Saarwellingen • NEPIM – Network for the Promotion of sustainable Consumption in European Regions / Brüssel • Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. / Berlin • Landesmedienanstalt Saarland / SB • Netzwerk Mobilität Saar / SB • Patientenbeirat der Kassenärztlichen Vereinigung / SB • Präventionsnetzwerk Finanzkompetenz /Düsseldorf • Schieds- und Schlichtungsstelle des AGV Saar / Sb • SR Rundfunkrat / SB • StiWa Fachbeiräte / Berlin • Weinprüfungskommission der Landwirtschaftskammer Saarland / SB

Organisation

(Stand 31.12.2011)

VORSTAND DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E.V.

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

VERTRETER ALS BERATENDE MITGLIEDER AUS:

Landeshauptstadt Saarbrücken
Ministerium für Gesundheit und Verbraucherschutz
Ministerium für Umwelt, Energie und Verkehr
Mitgliederversammlung war am 25. Oktober 2011

ANZAHL DER BESCHÄFTIGTEN MITARBEITER	VOLLZEIT	TEILZEIT	GB	HONORARBASIS
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1		
Beratungsstelle Saarbrücken	4	8	2	
Dillingen		2	2	
Merzig		3	2	
Neunkirchen			1	
Schuldnerberatung	2			
Insolvenzberatung		1		
Arge-Beschäftigungsförderung: Mobilitätsberatung Saarbrücken				
Honoraranwälte				3
Energieberatung (im Rahmen des vom BMWA gesondert finanzierten Energieberatungsprojekts)				11 Architekten und Ingenieure
Unabhängige Patientenberatung Deutschland/UPD, Kooperiert mit VdK		3	1	
	8	18	8	14

66111 SAARBRÜCKEN

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

Telefon-Beratung:
 montags bis donnerstags 8.30 – 12.00 h

Öffnungs- u. Besuchszeiten
 montags bis donnerstags 8.00 – 16.00 h
 freitags 8.00 – 15.00 h
 Schuldner- und Insolvenzberatung: 0681/ 54019

66538 Neunkirchen

Rathaus (Zimmer 407)
 Tel: 06821 / 2 77 00
 mittwochs 14.00 - 17.00 Uhr

66763 DILLINGEN

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

montags 15.00 – 18.00 h
 mittwochs 9.00 – 12.00 h
 donnerstags 15.00 – 18.00 h
 und nach Vereinbarung

66663 MERZIG

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

montags 13.00 – 18.00 h
 mittwochs 9.00 – 13.00 h
 donnerstags 8.30 – 12.00 h
 und nach Vereinbarung

Broschürenbestellung in Zusammenarbeit mit der VZ NRW unter 0211 / 38 09 - 555 mo- fr 9.00 - 16.00 Uhr

Energiestützpunkte im Saarland

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

66763 Dillingen
 Merziger Straße 46
 Telefon: 06831 · 976 565

66571 Eppelborn
 Rathausstraße 27, Rathaus
 Telefon: 06881 · 969 258

66424 Homburg
 Am Forum 1
 Landratsamt Zi 437a
 Telefon: 06841 · 104 843 4

66459 Kirkel-Limbach
 Rathaus
 Hauptstraße 10
 Telefon: 06841 · 809 8-22

66663 Merzig
 Bahnhofstraße 1
 Telefon: 06861 · 5444

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

66538 Neunkirchen
 Oberer Markt 16, Rathaus Zi. 407
 Telefon: 06821 · 277 00 oder
 0681 · 500 89 · 15

66111 Saarbrücken
 Haus der Beratung
 Trierer Straße 22
 Telefon: 0681 · 500 89 - 15

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

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

66386 St. Ingbert
 Rathaus, Zi 203
 Am Markt 12
 Telefon: 06894 · 130

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

66333 Völklingen
 Bismarckstraße 1, AltesRathaus
 Telefon: 06898 · 132 597