

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

Inhalt: Jürgen Zimmer
Redaktion: Theresia Weimar-Ehl
Gestaltung: Jean Paul Stoll, info@stollwerk-design.de
Druck: COD Büroservice GmbH, Saarbrücken
Titelfoto: istockphoto.com

© Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., Saarbrücken Juni 2013



»» Vorwort.....04

Internetseite mit neuem Gesicht.....06

Abschied von der Infothek.....06

Verbraucherzentrale in den Medien.....06

Kontakte und Veranstaltungen.....07

Telekommunikation und Medien.....08

Finanzen und Versicherung.....10

Energiesparen und Energierecht.....12

Lebensmittel und Ernährung.....13

Schuldner- und Insolvenzberatung.....15

Unabhängige Patientenberatung Deutschland - UPD.....16

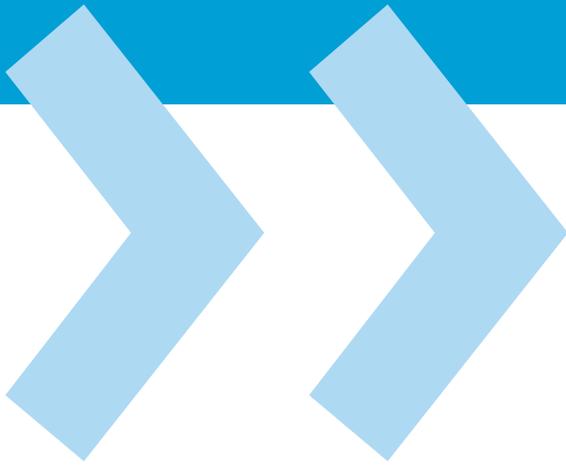
Projekt: „Wohnen im Alter“.....16

Europaweite Kooperationen.....17

Pilotprojekt „Verbraucherschutz rechnet sich“.....17

Zahlen, Namen, Fakten.....18

Verbraucherschutz zeigt Wirkung



In den zurückliegenden Jahren beschwerten sich viele Nutzer über die nicht vorhandene oder unzureichende Kennzeichnung kostenpflichtiger Internet-Anwendungen. Im August 2012 regelte der Gesetzgeber die Erkennbarkeit der kostenverursachenden Anwendungen durch die sogenannte Butten-Lösung. Eine langjährige Forderung der Verbraucherzentralen wurde damit endlich Gesetz. Die Beschwerden von Verbrauchern über Kostenabzocke im Internet gingen erkennbar zurück, was für die Wirksamkeit dieser Neuregelung spricht.

Hingegen lässt eine umfassende gesetzliche Regelung mit einer Bestätigungslösung bei ungewollten, über das Telefon zustande gekommene Verträge noch auf sich warten. Eine bundesweite Befragung von rund 8.900 Verbrauchern zeigte eindeutig, dass Verbraucher die Werbeanrufe als Belästigung empfinden und ablehnen. Auf diesem Weg untergeschobene Verträge erlangen durch Nichtstun, d.h. durch Versäumen des aktiven Widerrufs, noch allzu oft Gültigkeit.

Wie wichtig und wirksam es ist, dass die Verbraucherzentrale für Politik und Gesetzgeber belastbare Daten über Verbraucherbeschwerden liefern kann, zeigte sich beispielhaft bei der Internetplattform „Lebensmittelklarheit“. Von Verbrauchern erhobene Äußerungen zu falsch gekennzeichneten Lebensmitteln veranlassten etliche betroffene Unternehmen, die beanstandeten Produktverpackungen zu ändern. Die Verbraucherzentralen werben daher für eine Institutionalisierung solcher Marktbeobachtungen im Rahmen einer Marktwächterfunktion, die auch die Qualität von Produkten und Dienstleistungen fördern und eine systematische Politikberatung sicherstellen könnte. Die Etablierung dieser verbrauchernahen Marktwächtermodelle in den relevanten Märkten



Finanzen, Energie, Gesundheit, Telekommunikation und Lebensmittel ist daher aktuell ein dringliches Thema in den Gesprächen mit den politisch Verantwortlichen.

Auch die Verbraucher selbst profitieren mehrfach aus der Beratung ihrer Verbraucherzentrale, wie eine Pilotstudie der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Saarland in der Rechtsberatung zum Ausdruck brachte. Wissenschaftler haben in dieser Pilotstudie errechnet, dass die öffentliche Förderung pro Beratungsfall im Durchschnitt das 7 bis 9-fache an Verbrauchernutzen für einen investierten Euro bewirken. Die Rentabilität staatlicher Zuwendungen erhöht sich sogar auf das 14 bis 17-fache, wenn die für die Beratung eingesetzten Verbraucherentgelte berücksichtigt werden. Das erfreuliche Fazit der Wissenschaftler lautet: „Offensichtlich ist es den Verbraucherzentralen gelungen, ein effizientes Beratungsinstrument mit einfachen, aber wirksamen Maßnahmen aufzubauen.“

2012 wandten sich rund 62.000 Bürgerinnen und Bürger mit den verschiedensten Anliegen an ihre saarländische Verbraucherzentrale. Rund 14.000 kamen in die persönliche Beratung, 39.000 suchten den Weg über das Telefon und 1.900 richteten eine schriftliche Anfrage an uns. Die übrigen Kontakte kamen im Rahmen von 200 Veranstaltungen sowie Vorträgen, Seminaren und Ausstellungen zustande. Schwerpunkt waren neben zahlreichen Ernährungsthemen Kostenfallen im Internet, Beschwerden über ungewollte Verträge am Telefon, sowie Beschwerden über Kostenfallen bei gebührenpflichtigen Apps beim Smartphone. Aber auch unzählige Phishing- und Trojanerattacken per E-Mail sind in der Beratung inzwischen ein Dauerthema. 2012 wurden die Energie-Checks als weiteres Angebot der Vor-Ort-Beratung neu eingeführt und damit

die Energieeinsparberatung um ein attraktives Produkt erweitert. Nicht zuletzt ist das Energiesparen ein wirksamer Weg, Energiekosten zu reduzieren, die Umweltbelastung zu senken und damit einen ganz persönlichen Beitrag für die Energiewende leisten zu können. Mit einem umfassenden Ansatz für mehr ökologische Verhaltensweisen ist das vom Bundesumweltministerium geförderte Neubürgerprojekt zur Jahresmitte mit den Vorbereitungsarbeiten gestartet. Dieses Projekt spricht in Zusammenarbeit mit der Modellkommune Dillingen gezielt Neubürger an und gibt ihnen wertvolle Tipps für ökologischen Konsum von Waren und Dienstleistungen.

Diese vielfältigen Arbeiten, die hier nur beispielhaft genannt werden konnten, sind das Ergebnis vieler beteiligter Akteure. Unser Dank geht daher an die einzelnen Fördergeber beim Bund, im Land, in den Landkreisen und Kommunen für die stets sichernde Finanzierung unserer Arbeit, an die Kooperationspartner mit ihren vielfältigen, auch finanziellen Unterstützungen und vor allem an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit vorbildlichem Engagement die steigenden Anforderungen und die damit verbundene größere Verantwortung erfolgreich bewältigt haben.



Jürgen Zimmer
Geschäftsführer

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jürgen Zimmer'.



Wolfgang Krause
Vorsitzender

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wolfgang Krause'.

>> Internetseite mit neuem Gesicht

Über 400 000 Internetnutzer haben 2012 die Homepage der Verbraucherzentrale www.vz-saar.de besucht. Seit Oktober 2012 zeigt sie sich mit neuem Gesicht: Neben dem Design – die neuen Farben sind Blau und Gelb – hat sich auch die Funktionalität verbessert. Insgesamt ist die neue Internetseite übersichtlicher und benutzerfreundlicher geworden. Die Verbraucher finden aktuelle Informationen nun optisch hervorgehoben direkt auf der Startseite.

Hintergrundinformationen zu den einzelnen Themen wie z. B. „Finanzen“, „Ernährung und Lebensmittel“ oder „Energie“ sind mit nur wenigen Mausklicks nachzulesen. Außerdem gibt es zu vielen Themen Musterbriefe, mit denen die Nutzer die Lösung ihres Problems selbst in die Wege leiten können. In der Rubrik Shop können über 80 Ratgeber bestellt werden.



>> Abschied von der Infothek

Seit 25 Jahren gehörte die Infothek mit über 60 Themenordnern zum Inventar der Beratungsstellen. Verbraucher konnten sich selbständig über Produkte oder Dienstleistungen informieren und die neuesten Testberichte lesen. Aus Kostengründen musste die Papierinfothek leider eingestellt

werden. Ratsuchende finden zukünftig wichtige Informationen zu Produkten auf der Internetseite der Verbraucherzentrale www.vz-saar.de. Die Testhefte der Stiftung Warentest liegen weiterhin in den Beratungsstellen zur Einsicht aus oder können dort gekauft werden.



>>> Sabine Wilhelm am Empfang informiert eine Verbraucherin über das Beratungsangebot der VZ.

>> Verbraucherzentrale in den Medien

Die Arbeit der Verbraucherzentrale ist auch bei Journalisten gefragt: **125 Mal** waren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale **zu Gast in Hörfunk- und Fernsehsendern**, weitere **50 Interviews** wurden mit Journalisten von Printmedien geführt. Im Durchschnitt war die Verbraucherzentrale jeden zweiten Tag in den Medien vertreten. Zu verdanken ist das große Interesse nicht zuletzt der kontinuierlichen Pressearbeit. Über **120 Pressemitteilungen** wurden an regionale und überregionale Medien versandt, um die Öffentlichkeit über aktuelle Entwicklungen zu informieren.



>>> Kamerateam des Saarländischen Rundfunks in der Beratungsstelle Saarbrücken

>> Anfragen und Kontakte

Die Hauptarbeit der Verbraucherzentrale lag wieder in der Information und Beratung der Verbraucher in den Beratungsstellen. Rund 55.400 Kontakte wurden in 2012 in den Beratungsstellen gezählt. Globalisierte Märkte und die fortschreitende Digitalisierung machen die Beratungen komplexer und aufwändiger, was sich in den zunehmend längeren Beratungszeiten widerspiegelt. Dauerte eine persönliche Beratung bis vor zwei Jahren im Durchschnitt knapp über 30 Minuten, sind es heute etwa 40 Minuten pro Beratung.



>> Juristin Elif Tanto in der telefonischen Beratung.
Fast 40.000 telefonische Kontakte im Jahr wurden gezählt.

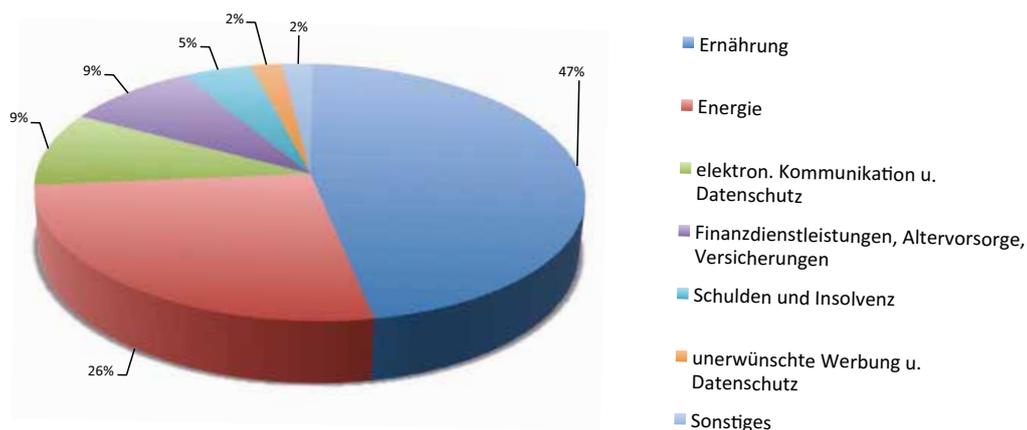
>> Individuelle Beratungen:

• persönlich:	13.734
• telefonisch:	39.795
• schriftlich:	1.818
• Kontakte über Vorträge und Infostände:	6.589
Gesamt:	61.936

Seit 2012 werden alle rechtlichen Verbraucheranfragen sehr viel präziser erfasst und nach europaweit einheitlichen Kriterien dokumentiert. Diese Neuausrichtung erlaubt es, statistische Informationen über aktuelle Verbraucherprobleme in bestimmten Märkten zu bekommen, die als Grundlage für eine länderübergreifende Interessenvertretung gegenüber Politik und Gesetzgeber verwendet werden können. Außerdem sind sie Basis für das Europäische Verbraucherbarometer der Generaldirektion Gesundheit und Verbraucher der EU-Kommission, zu dem ab 2013 auch Deutschland Daten zuliefern wird.

>> Vorträge und Veranstaltungen

Auch 2012 hat die Verbraucherzentrale wieder zahlreiche Vorträge angeboten und damit präventive Verbraucherarbeit geleistet. In rund 190 Veranstaltungen wurden aktuelle Probleme thematisiert, auf Missstände aufmerksam gemacht und auf das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale hingewiesen. Mit 89 Veranstaltungen waren die Themen aus dem Ernährungsbereich am stärksten vertreten, gefolgt von Energiethemen mit 50 Veranstaltungen.



>> Handy-Schnupperkurse für Senioren – Verbraucherzentrale gewinnt 2. Preis

Alles ganz einfach – wenn man weiß, wie es funktioniert. Natürlich liegt jedem Handy eine Gebrauchsanweisung bei. Doch die ist oft zu lang, zu klein geschrieben und enthält zu viel „Fach-Chinesisch“. Speziell für Seniorinnen und Senioren hatte die Verbraucherzentrale einen Schnupperkurs angeboten, in dem die Teilnehmer unter fachkundiger Anleitung die wichtigsten Funktionen ihres Handys kennen lernten. Es gab auch Tipps, wie man sein Handy kostengünstig nutzen und Kostenfallen vermeiden kann. Mit dieser Projektidee „Handykurse für Senioren“ hatte die Verbraucherzentrale den 2. Preis beim Förderwettbewerb „Blickpunkt demographischer Wandel“ des saarländischen Ministeriums für Gesundheit und Verbraucherschutz gewonnen.



>> Preisübergabe „Handy-Kurse für Senioren“. Silke Schröder (VZ), Thimeo Burgard (Stabsstelle Demographie im Ministerium für Gesundheit und Verbraucherschutz), Jürgen Zimmer und Yvonne Schmieder (beide VZ)

>> Besserer Schutz vor Abo-Fallen im Internet – Die Button-Lösung

Einmal kurz auf der Internetseite gewesen, und schon hat man etwas bestellt, ohne gesehen zu haben, dass die Dienstleistung oder das Produkt etwas kostet. Diese häufige Verbraucherbe-

schwerde aus den Vorjahren ist seit August 2012 erfreulicherweise rückläufig. Grund dafür ist die „Button-Lösung“, eine gesetzliche Neuregelung, die auf das massive Engagement der Verbraucherzentralen zurückzuführen ist. Seit August 2012 müssen Online-Händler unmittelbar vor Abschluss der Online-Bestellung die wichtigsten Vertragsbestandteile klar und deutlich angeben. Bei Warenbestellungen sind dies die wesentlichen Merkmale der Produkte und der Gesamtpreis sowie zusätzliche Liefer- und Versandkosten. Bei Dienstleistungen dürfen neben den Preisangaben auch die Angaben zur Vertragslaufzeit nicht fehlen. Unmittelbar danach muss sich der Bestellbutton befinden. Er muss deutlich beschriftet sein mit: „zahlungspflichtig bestellen“, „kaufen“ oder einer ähnlichen Formulierung. Damit soll sichergestellt werden, dass der Verbraucher die wesentlichen Vertragsbestimmungen kennt, bevor er sich rechtlich bindet.

Mehr Rechte gegenüber Anbietern von Telekommunikationsdienstleistungen – TKG-Novelle stärkt Verbraucherrechte

Im Rahmen einer umfassenden Novellierung des Telekommunikationsgesetzes wurden die Rechte der Verbraucher gegenüber Anbietern von Telekommunikationsdienstleistungen verbessert. Nicht nur im Falle des Umzugs oder Anbieterwechsels sind Verbraucher künftig besser gestellt, sondern auch, wenn sie in der Warteschleife einer Hotline festhängen oder an einen unseriösen Call-by-Call-Anbieter geraten. Eine übersichtliche Zusammenfassung steht auf der Internetseite der Verbraucherzentrale des Saarlandes www.vz-saar.de

Die 10 häufigsten Verbraucherbeschwerden



>> dargestellt ist die prozentuale Verteilung der Themen innerhalb dieses Rankings.

Die **klassischen Internetabzocken** sind zwar seit Einführung der Buttonlösung im Sommer letzten Jahres zurückgegangen, jedoch sind irreführende Seiten im Internet immer noch stark vertreten. Zum Beispiel wird versucht, die Verbraucherschutzvorschriften zu umgehen, indem das Unternehmen bzw. der Seitenbetreiber vorgibt, nur an Geschäftskunden interessiert zu sein.

Streitigkeiten über **Rechnungen von Telekommunikationsanbietern** und Probleme beim Anbieterwechsel bzw. bei Kündigungen sind weiterhin häufige Beschwerdegründe der Verbraucher.

Im Bereich **Gewährleistungsrecht** erreichten die Verbraucherzentrale auch in diesem Jahr zahlreiche Beschwerdemeldungen, dass der stationäre

Handel häufig auf die Herstellergarantie verweist, anstatt seinen gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen.

Die **unerbetenen Werbeanrufe** sind trotz gesetzlichen Verbots noch nicht ausgemerzt worden. Viele Verbraucher, insbesondere Senioren, werden weiterhin von diesen unseriösen Firmen angerufen und in die Vertragsfalle gelockt. Die Anrufer versuchen nicht nur, Gewinnspiele und Zeitschriften - Abos unterzuschieben, sondern geben sich auch häufig als offizielle Stelle, beispielsweise als Verbraucherschützer, aus.

>> Altersvorsorge – ein Dauerbrenner

Wie sicher ist mein Geld in der Krise? Das fragen sich immer mehr Menschen seit der Eurokrise und den Berichten über die Staatsverschuldung. Auch 2012 waren daher persönliche Beratungsgespräche rund um die Geldanlage stark nachgefragt. Ratsuchende kommen immer häufiger, um ihre bestehenden Depots und Verträge prüfen zu lassen oder sie kommen zur klassischen Vorabberatung. Dabei ist ihnen der unabhängige Rat der Verbraucherzentrale wichtig, denn das Vertrauen in Finanzinstitute und die gesamte Finanzwirtschaft ist nachhaltig erschüttert.



Ein Dauerbrenner war das Thema Altersvorsorge. Besonders nachgefragt waren die Vorträge. Insgesamt 12 Vorträge hat die Verbraucherzentrale zum Thema Altersvorsorge angeboten, 6 davon in Kooperation mit der Arbeitskammer des Saarlandes. Dabei wurden die wesentlichen Altersvorsorgewege mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen dargestellt, um den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern eine Entscheidungshilfe für die geeignete Altersvorsorge zu geben.

Weitere 6 Veranstaltungen fanden in Kooperation mit dem VdK Saarland und dem saarländischen Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz statt. Zielgruppe waren einmal die jüngere und mittlere Generation mit dem Thema: „Richtig vorsorgen fürs Alter“, sowie die Senioren mit dem Thema „Richtig investieren im Alter“.

Die gesetzliche Rente bietet den jüngeren und mittleren Generationen lediglich eine Grundabsicherung im Alter. Daher ist es insbesondere für diese Altersgruppen erforderlich, zusätzlich privat vorzusorgen. Angesichts der anhaltenden Diskussion in den Medien über geeignete Altersvorsorgeprodukte, insbesondere Lebensversicherungen und Riester-Rente, sind viele Vorsorgesparer mittleren Alters verunsichert, ob sich ihre Altersvorsorgeprodukte wirklich lohnen und geeignet sind, auskömmliche Zusatzeinkünfte zur gesetzlichen Rente im Alter zu schaffen. Im Rentenalter ist es wichtig, dass Geldanlagen sicherheitsorientiert und flexibel sind, um plötzlich auftretenden Veränderungen der Lebenssituation, wie zum Beispiel schweren Erkrankungen oder Pflegebedürftigkeit, Rechnung tragen zu können.



>> Vortragsveranstaltung „Richtig investieren im Alter“ in Schiffweiler am 16. 10. 2012 unter Beteiligung von Staatssekretär im Ministerium für Umwelt und Verkehr Roland Krämer, Bürgermeister Markus Fuchs und dem Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Saarland Jürgen Zimper



>> Haushaltsgeldberatung

Oft ist das Geld schneller weg, als man glaubt. Besonders dann, wenn die Lebensumstände sich ändern und die Einnahmen weniger werden. Hier konnte die Verbraucherzentrale ratsuchenden Verbrauchern helfen, den Überblick über ihre finanzielle Situation zu bewahren. Der Haushaltskalender des saarländischen Sparkassen- und Giroverbandes, der dieses Beratungsgebiet fördert, wurde unterstützend zu den Beratungen abgegeben.

>> Versicherungen - Unisex-Tarif

Der Europäische Gerichtshof hatte entschieden, dass für Versicherungen, die ab dem 21. Dezember 2012 neu abgeschlossen werden, die Beiträge bei gleichen Leistungen für Männer und Frauen einheitlich berechnet werden müssen. Bisher zahlten Männer und Frauen unterschiedlich hohe Beiträge für gleiche Versicherungen und Leistungen. Mit der Umstellung auf Einheitsbeiträge wurden manche Verträge für Frauen günstiger, Männer zahlen meistens drauf. Die Verbraucherzentrale hat

Verbrauchern zur Vorsicht geraten, nicht vorzeitig bestehende Versicherungen zu kündigen und sich zu einem neuen Vertrag drängen zu lassen. Man sollte immer erst die Angebote nach Kosten und Nutzen prüfen. Je nach Versicherungsart kann es sich lohnen, einen Vertrag vor oder nach diesem Stichtag abzuschließen, um von der Umstellung zu profitieren.

Das Thema **Berufsunfähigkeit** war nach wie vor aktuell. In 2012 kamen aber auch vermehrt Anfragen zur **Pflegezusatzversicherung**, weil die Verbraucher befürchteten, dass im Pflegefall das Geld für die Pflege, sei es zuhause oder gar im Pflegeheim, nicht ausreicht. **Zahnzusatzversicherungen** wurden auch stärker nachgefragt.

Wer seine **Lebensversicherung oder Rentenversicherung** vorzeitig gekündigt hatte, konnte mittels eines Musterbriefes der Verbraucherzentrale versuchen, einen höheren Rückkaufwert sowie die Erstattung der Stornokosten zu erhalten. Es gab hier mehrere Urteile der Landgerichte und des BGH.

>> Neues Beratungsangebot – die Energie-Checks



Seit Ende September 2012 gibt es bundesweit ein neues Energieberatungsangebot: die Energie-Checks. Dadurch wird das seit 30 Jahren bestehende Energieprojekt sehr stark erweitert. Neu ist, dass sich Ratsuchende in den eigenen vier Wänden einen ersten Überblick über den energetischen Zustand ihres Hauses oder ihrer Wohnung verschaffen können und schnell beurteilen können, welche Einsparpotenziale es gibt. Sie haben die Wahl zwischen dem Basis-, Gebäude- oder Brennwert-Check. Der Basis-Check eignet sich für Mieter und Wohnungseigentümer, die ihren Energieverbrauch für Strom, Heizung und Warmwasser prüfen lassen wollen. Dieser Check kostet 10 Euro und beinhaltet Empfehlungen, wie man mit geringen Investitionskosten oder durch Änderung des Nutzerverhaltens Energie einsparen kann. Für den Gebäude-Check zahlen Ratsuchende 20 Euro. Dieser Check berücksichtigt zusätzlich die Haustechnik und die Gebäudehülle sowie die Prüfung, ob regenerative Energien eingesetzt werden können. Für Besitzer eines Brennwertgerätes gibt es als drittes Angebot den Brennwert-Check. Dieser kostet den Ratsuchenden 30 Euro und kann nur in der Heizperiode durchgeführt werden. Die Energie-Checks werden wie die stationäre Energieberatung vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.



>> Bundesumweltminister Peter Altmaier besuchte den Stand der Energieberatung beim Umwelt- u. Friedenstag in Homburg am 23. 09. 2012

>> Energierechtsberatung Strom- und Gasrechnungen verjähren erst spät

Im Sommer 2012 haben sich viele Betroffene bei der Verbraucherzentrale gemeldet, die plötzlich von ihrem Energieversorger sehr hohe Strom- und Gasrechnungen über einen mehrjährigen Zeitraum erhalten hatten. Die vage Hoffnung, dass nicht bezahlt zu werden braucht, was nicht zeitnah gefordert wurde, musste die Verbraucherzentrale enttäuschen. Die Verjährungsfrist liegt bei drei Jahren, anders als bei der Miet-Nebenkostenabrechnung, die bereits ein Jahr nach Ende des Abrechnungszeitraumes verjährt. In einem Fall waren über 5.000 Euro in Rechnung gestellt worden. Viele Betroffene verfügten nicht über die notwendigen Reserven, diese Rechnungen sofort zu begleichen und riskierten damit die Versorgungssperre. Das Schreiben mit der Sperrankündigung muss 4 Wochen im Voraus geschickt werden. Ein Versorgungsunternehmen muss den Betroffenen nochmals drei Werktage vor der Versorgungsunterbrechung eine Mitteilung in den Briefkasten werfen. Leider übersahen viele Empfänger das erste Schreiben bzw. nahmen es nicht ernst genug.

>> Verbraucherinformationsgesetz – noch in den Mühlen der Gerichte

Seit dem 01. 09. 2012 ist das neue Verbraucherinformationsgesetz in Kraft. Es soll den Verbrauchern jetzt die Möglichkeit bieten, sich leichter und umfassender bei Behörden zu informieren. Dabei geht es jetzt nicht mehr nur um Erkenntnisse der staatlichen Stellen aus der Überwachung von Lebensmitteln, sondern auch um sonstige Verbraucherprodukte inklusive Dienstleistungen.



Bei Lebensmitteln können Verbraucher sich zum Beispiel erkundigen nach Messergebnissen, den Grenzwerten, Höchstmengen oder unerlaubten Stoffen. Die Veröffentlichung von Hygienemängeln in Gastronomie- und Lebensmittelbetrieben sind zwar in einigen Bundesländern veröffentlicht worden, Gerichte haben aber entschieden, dass diese wieder aus dem Netz genommen werden müssen, weil die Dauer der Veröffentlichung nicht geregelt oder weil die Verhältnismäßigkeit nicht angemessen war. Die Verbraucherzentralen setzen sich für eine umfassende Informationspflicht ein, die in allen Bundesländern einheitlich geregelt sein sollte. Auch die Bußgeldvergabe muss nicht nur nach einheitlichen Regeln sondern auch absolut unabhängig erfolgen.

>> Werbung - Aktionen mit Schulklassen und Elternveranstaltungen

Sammelpunkte in Schokoriegeln, Spielfiguren in Müslipackungen oder Comic-Geschichten auf den Kartons – mit bunten Verpackungen, Spielbeiga-

ben oder Gewinnspielen locken Nahrungsmittelhersteller die kleinen und auch großen Kunden. Doch nicht nur auf Lebensmittelverpackungen, auch im Fernsehen, im Radio, im Internet oder auf Plakaten begegnen wir täglich der Werbung und ihren Botschaften. Für die Nahrungsmittelindustrie sind Kinder und Jugendliche eine wichtige Zielgruppe. Sie verfügen über eine große Kaufkraft und beeinflussen in zunehmendem Maße die Kaufentscheidungen der Eltern. Vor allem sind Kinder und Jugendliche aber die Käufer der Zukunft, so dass sich eine Markenbindung über Jahre entwickeln kann.

Die positiven Aussagen der Werbung beeinflussen erkennbar ihre Meinung zu einem Produkt und lenken die Kaufentscheidung. Die positive Werbebotschaft und die tatsächlichen Inhaltsstoffe liegen meist meilenweit auseinander. Das insbesondere beim Süßwarenereich, der am häufigsten beworbene Produktsektor bei den Lebensmitteln und der mit den höchsten Steigerungsraten. Eltern fühlen sich von der Werbung insbesondere dann angesprochen, wenn die Produkte als „gesund“, oder mit dem „Zusatz von wertvollen Vitaminen und Mineralien“ angepriesen werden.

Dabei hinterfragen nicht nur Kinder und Jugendliche, sondern auch Erwachsene selten diese Aussagen. Vor dem Hintergrund, dass die Zahl fehlernährter und übergewichtiger Kinder ständig zunimmt, ist eine frühzeitige Prävention und Aufklärung dringend notwendig. Die Verbraucherzentrale hat daher 2012 in Schulklassen, Kindergärten und auf Elternabenden Veranstaltungen zum Thema Werbung angeboten mit dem Ziel, dass die Werbebotschaften kritisch hinterfragt und Kaufentscheidung möglichst unabhängig von der Werbung getroffen werden.



>> Infostand auf der Seniorenmesse in Homburg am 30. 10. 2012



>> Schülerinnen der ERS Klarenthal diskutieren miteinander, warum Gemüse eine bessere Klimabilanz hat als Fleisch.

>> Zucker – Ausstellung und Thema bei vielen Aktionen

Erfrischungsgetränke „gehen oft in Zucker baden“. Wer aus dem großen Angebot an Erfrischungsgetränken aus dem Supermarktregal seinen Durst löschen will, kann ganz schön überrascht werden. Neben Wasser, unterschiedlichen Säften und zahlreichen Zusatzstoffen enthalten viele dieser Getränke eine Menge Zucker. 30 bis über 62 Gramm Zucker hat die Verbraucherzentrale Saarland in den Portionsflaschen von durchschnittlich 500 ml gefunden, das entspricht 8 bis 21 Stück Zuckerwürfeln. Ein Zuviel an Zuckerkalorien kann insbesondere durch die hohe Insulinausschüttung zu Übergewicht führen und sich auch auf den Fettstoffwechsel negativ auswirken. Hinzu kommt, dass die süßen Getränke trotz der Kalorien nicht sättigen; im Gegenteil - sie machen schnell Appetit auf mehr. Karies und Zuckerkonsum stehen ebenfalls in einem Zusammenhang. Die Verbraucherzentrale hat mit einer kleinen Ausstellung sehr anschaulich die Menge an Zucker dargestellt, die in den Getränken enthalten ist. das „Aha-Erlebnis“ war auch bei vielen Aktionen immer wieder zu beobachten.



>> „Wenn man die Zuckerwürfel vor sich sieht, wird einem erst so richtig bewusst, wie viel Zucker wir uns mit manch einem so zwischendurch aufgenommenen Getränk zumuten.“

>> Umwelt und Ernährung – Bewusstsein schaffen bei Schülern

Wie beeinflusst unser Ernährungsverhalten das Klima? Bei Lehrern war dieses Thema stark nachgefragt, Schüler stellten sich diese Frage allerdings eher seltener. Umso wichtiger ist es daher, bei den jungen Menschen ein Bewusstsein für die Zusammenhänge zwischen Klima und Ernährung zu schaffen. Daher wurde bei vielen Schulveranstaltungen zum Thema Ernährung die sehr anschauliche Klimaausstellung mitgenommen, um die verschiedenen Aspekte klimafreundlicher Ernährung aufzuzeigen.

>> Antibiotikaresistente Bakterien im Hähnchenfleisch



Gleich zu Beginn des Jahres 2012 sorgten antibiotikaresistente Bakterien im Hähnchenfleisch für Schlagzeilen. Der Einsatz von Antibiotika ist vor allem in der Massentierhaltung üblich, weil sich Krankheiten bei der dichten Haltung von Tieren schnell verbreiten und die Tiere stressbedingt krankheitsanfälliger sind. Hier war die Ernährungsberatung gefordert, Empfehlungen für die Verbraucher zu erarbeiten und auf Presseanfragen zu reagieren.

>> Schuldner- und Insolvenzberatung

Insolvenz kann jeden treffen, insbesondere, wenn die Einnahmen weniger werden durch Arbeitslosigkeit oder Krankheit. Können Kredite und sonstige laufende Kosten nicht mehr beglichen werden, geraten Menschen in die Schuldenspirale. Knapp 200 Menschen wurden 2012 durch die Beratungen in das Entschuldungsverfahren der Verbraucherinsolvenz geführt.

Wie kann man der Schuldsituation entkommen? Über 4.000 Menschen hatten sich 2012 telefonisch oder persönlich mit dieser Frage an die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale gewandt, um Lösungen für ihr finanzielles Problem zu finden. In den überwiegenden Fällen konnte die Schuldner- und Insolvenzberatung direkt helfen oder an entsprechende Fachleute weitervermitteln.

Weitere Themen waren:

- Eintragungen und Löschungen in der Schufa
- Probleme mit Pfändungsschutzkonten
- Gebühren von Inkassobüros
- Hilfe bei der Suche nach einem Girokonto
- Vermeidung von Kontokündigungen durch das Geldinstitut
- Abwehr von falschen Rechnungen bzw. Forderungen

Die Altersstruktur überschuldeter Personen lag wie in den Jahren zuvor zwischen 20 und 50 Jahren. Bei den jüngeren Personen waren es überwiegend Schulden aus Dauerschuldverhältnissen wie Handyverträge und Verbraucherkredite, aber auch unbezahlte Rechnungen von Online - Kaufhäuser und dergleichen.



>> Das Team der Schuldner- und Insolvenzberatung

Im mittleren Alterssegment waren geringere Einnahmen oder Arbeitslosigkeit häufiger Grund der Überschuldung.

Einen leichten Zuwachs gab es bei älteren Personen. Bedingt durch niedrige Renten oder den Eintritt in die Grundsicherung, konnten sie ihre finanziellen Verpflichtungen nicht mehr stemmen.

Die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes ist ein Kooperationsprojekt mit dem Regionalverband Saarbrücken und der Landeshauptstadt Saarbrücken sowie dem saarländischen Ministerium für Justiz, Gesundheit und Soziales.

>> **Patientenberatung – Bewährte Beratung mit neuer Ärztin**

Die Regionale Beratungsstelle Saarbrücken der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland UPD, ein Kooperationsangebot gemeinsam mit dem Sozialverband VdK Deutschland, verzeichnete im zweiten Jahr nach Ende der Modellphase eine gleichbleibend hohe Nachfrage. Es wurden 3171 Beratungen durchgeführt.

Nach vielen Jahren personeller Kontinuität ergab sich im Jahr 2012 eine Veränderung des Beraterteams: seit September wird die medizinische Beratung von Dr. Andrea Gholami durchgeführt. Sie übernimmt die Stelle von Barbara Tödte, die der UPD in einer Funktion in der Bundesgeschäftsstelle erhalten bleibt. Durch eine sorgfältige Einarbeitung von Frau Dr. Gholami in die Abläufe der Beratungstätigkeit und in das Konzept der Unabhängigen Patientenberatung konnte ein nahtloser Übergang gewährleistet werden.

Die mit Beginn der Regelförderung gesetzlich erweiterten Aufgaben der UPD wirken sich praktisch auch in der Beratungsstelle Saarbrücken aus. Laut der geltenden Fassung des § 65 b SGB V ist es jetzt auch eine Aufgabe der UPD Problemlagen im Gesundheitswesen aufzuzeigen. Dies erforderte eine Anpassung der Dokumentation der durchgeführten Beratungen. Ziel dieser neuen Dokumentation ist es, aus den Beratungsthemen die Problemlagen im Gesundheitswesen erkennbar zu machen. Für die Berater der UPD bedeutet dies, dass jede Beratung aufwändig erfasst werden muss. Dies geschieht ohne einen Bezug zu den konkret betroffenen Personen, um Fragen des Datenschutzes zu vermeiden. Trotz sich verändernder Gegebenheiten ist es der UPD-Beratungsstelle in Saarbrücken gelungen, ihr Beratungsangebot ohne Einschränkungen für die Ratsuchenden fortzuführen.



>> Pressekonferenz mit Hans Kraß (VdK), Jürgen Zimper (VZ), Dr. med. Andrea Gholami, Martin Nicolay und Hermann Neumann (UPD)

>> **Projekt: „Wohnen im Alter – Ihre Rechte als Verbraucher!“**

Der Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv) und die Verbraucherzentralen haben ein wegweisendes Projekt zur Umsetzung der Verbraucherrechte in der Pflege gestartet. In den kommenden Jahren werden die Verbände unter anderem das Kleingedruckte in Verträgen von Alten- und Pflegeheimen unter die Lupe nehmen, Aktionstage durchführen und die Rechtslage bei Heim- und Pflegeverträgen in die Öffentlichkeit tragen. Möglich wurde das Projekt durch eine finanzielle Unterstützung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). Der Startschuss erfolgte am 01.10.2010, das Projekt läuft bis 31.03.2013. Die Vortragsreihe „Wohnen im Alter – Ihre Rechte als Verbraucher“ wurde im Jahr 2012 im Saarland durch das Ministerium für Gesundheit und Verbraucherschutz – Stabsstelle Demographischer Wandel – unterstützt. Aufgrund dieser Zusammenarbeit war es unter anderem möglich, weitere Partner für diese Vortragsreihe zu gewinnen. In den Vorträgen wurde zunächst durch den jeweiligen Pflegestützpunkt erläutert, welche Möglichkeiten es generell gibt, wenn in einer Familie ein Angehöriger pflegebedürftig wird. Einzelne Leistungen und Hilfsangebote, sowie deren Finanzierung wurden erläutert. Im Anschluss daran folgten durch die Verbraucherzentrale Saarland Ausführungen zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (kurz WBVG).

Im Jahr 2012 wurden zwei Vorträge angeboten, bei denen 36 Multiplikatoren und 14 Verbraucher zu diesem Themenbereich geschult wurden. Insbesondere die Multiplikatorenschulung war eine gelungene Veranstaltung, da viele Fachleute der Pflegestützpunkte und von Betreuungsvereinen bis dato nichts von diesem Gesetz wussten und hier wichtige Informations- und Aufklärungsarbeit geleistet werden konnte.

>> **Europaweite Kooperationen**

2011 wurde das Projekt „Grenzüberschreitende Werkstatt zur Vermeidung von Überschuldung“ bewilligt (Interreg IV A). Neben der saarländischen Verbraucherzentrale und dem Deutschen Forschungszentrum für künstliche Intelligenz entwickeln drei weitere Verbraucherorganisationen in der Großregion Lothringen, Wallonien und Ostbelgien Vorgehensweisen und Konzepte, um die Überschuldung privater Haushalte in der Großregion wirksam zu bekämpfen. Noch in der Entwicklung ist ein Gesellschaftsspiel, das sich mit den Gefahren der Überschuldung befasst. Es wurden fünf Radiospots zum Thema produziert, die zeitnah gesendet werden sollen. Außerdem wurden zahlreiche Schulen und Vereine in der Großregion angesprochen, sich an einem Kurzfilmwettbewerb zum Thema „Die Gefahren unserer Überkonsumgesellschaft“ zu beteiligen. Weitergehende Hinweise zum Projekt findet man unter www.schuldenhilfe-interregional.de

Unverändert gut ist die Zusammenarbeit mit drei weiteren europäischen Verbraucherschutzorganisationen:

- >> dem Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. in Kehl,
- >> dem lothringischen Verbraucherverband CLCV in Stiring-Wendel und der
- >> der Verbraucherschutzzentrale in Eupen in Ostbelgien als geschäftsführende Organisation für das europäische föderale Netzwerk NEPIM

>> **Pilotstudie: Verbraucherberatung rechnet sich**

Erstmals hat die Verbraucherzentrale des Saarlandes von zwei Professoren Ansätze für eine Kosten-Nutzen-Analyse ihrer Beratung entwickeln lassen. Das Ergebnis: Die allgemeine Rechtsberatung der Verbraucherzentralen stiftet ein Vielfaches an Nutzen im Verhältnis zum notwendigen Aufwand an Kosten und staatlicher Förderung.

In dieser Pilotstudie ließen die Verbraucherzentralen Saarland, NRW und Rheinland-Pfalz im 2. Halbjahr 2012 ihre Rechtsberatung in fünf Beratungsstellen stichprobenartig auf den monetären Nutzen und die Rentabilität hin untersuchen. Wenn auch – aufgrund begrenzter Mittel – keine repräsentativen Aussagen möglich waren, wurde deutlich, dass sich die Beratung nicht nur für den Ratsuchenden rechnet. Die Wissenschaftler ermittelten, dass die Ausgaben pro Beratungsfall gut angelegt sind, bewirken sie im Durchschnitt das sieben bis neunfache an Verbrauchernutzen für einen investierten Euro. Die Berechnung der Rentabilität staatlicher Zuwendungen für die allgemeine Rechtsberatung zeigte, dass ein Euro investierter Steuergelder, d. h. abzüglich der Verbraucherentgelte, sogar 14 bis 17 Euro an Verbrauchernutzen hervorrufen kann.

Das erfreuliche Fazit der beiden Wissenschaftler: „Offensichtlich ist es den Verbraucherzentralen gelungen, ein effizientes Beratungsinstrument mit einfachen aber wirksamen Maßnahmen aufzubauen.“

Die Studie wurde ermöglicht durch eine Förderung der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz und der Stiftung Verbraucherschutz in NRW.

Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. für das

1. Ist-Einnahmen	Kernhaushalt	Ernährungsprojekt	bundesweite Ernährungs-sonderprojekte	wirtschaftlicher Verbraucherschutz	Schuldnerberatung
1.1 Ministerium f. Umwelt und Verbraucherschutz (MUV)	318.500,00 €	104.534,00 €			
1.2 Ministerium f. Umwelt u. Verbrauchersch.(MUV) Landesmittel EU-Projekt					
1.3 Ministerium f. Umwelt u.Verbrauchersch.(MUV) (saarlaendlich)		4.760,45 €			
1.4 Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Gemeinkosten)	8.215,52 €				
1.5 Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen u. Familie					
Summe Landesmittel					
1.6 Bundesministerium für Verbraucherschutz (BMELV)		109.710,37 €		91.305,00 €	
1.7 BMELV (Gemeinkosten f. Ernährungsprojekt)	8.323,35 €				
1.8 BMELV (Gemeinkosten f. wirtschaftl.Verbraucherschutz)	9.187,56 €				
1.9 vzbv Gemeinkosten Energieberatung, Fallmanagment vor Ort u. Personalkostenbeitrag	46.381,50 €				
1.10 Einzelprojekte im Ernährungsbereich u. WBVG (über vzbv)			10.479,78 €		
1.11 Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz u. Reaktorsicherheit					
Summe Bundesmittel					
1.12 EU - Mittel					
Summe EU-Mittel					
1.13 Kommunen und Landkreise	25.786,68 €				
1.14 Stadt Saarbrücken (Schuldnerberatung)					38.428,22 €
1.15 Regionalverband Saarbrücken (Schuldnerberatung)					54.230,00 €
Summe kommunale Mittel					
1.16 Arbeitskammer des Saarlandes	43.835,00 €				
sonstige öffentliche Mittel					
1.17 Eigeneinnahmen : Beratungen, Vorträge	49.959,85 €	330,41 €	84,04	1.772,11 €	246,12 €
1.18 Spenden	604,23 €				
1.19 Verwaltungseinnahmen: Broschüren	2.607,85 €				
1.20 Kopien	416,57 €				
1.21 sonst.umsatzsteuerpfl.Einnahmen	171,85 €				
1.22 Werkvertrag mit MUV					
1.23 Mitgliedsbeiträge	2.765,56 €	286,94 €			
1.24 sonstige Einnahmen	19.210,13 €				37,82 €
1.25 Vorsteuererstattung Finanzamt Saarbrücken	2.658,47 €				
Summe Eigeneinnahmen					
Summe der Ist-Einnahmen	538.624,12 €	219.622,17 €	10.563,82 €	93.077,11 €	92.942,16 €
2. Ist-Ausgaben					
2.1 Personalkosten	435.877,11 €	184.080,52 €	7.055,80 €	70.560,45 €	81.509,55 €
2.2 Sachkosten					
2.2.1 Geschäftsbedarf / Bücher u. Zeitschriften	7.485,80 €	1.006,77 €	40,00 €	147,29 €	2.085,38 €
2.2.2 Post- u. Fernmeldegebühren	5.477,41 €	1.643,50 €	312,69 €	2.200,00 €	3.377,20 €
2.2.3 Geräte u. Ausstattungsgegenstände	19.784,14 €	3.408,93 €		1.427,00 €	2.716,01 €
2.2.4 Bewirtschaftung der Diensträume	16.196,10 €	8.174,64 €		4.350,00 €	3.175,95 €
2.2.5 Mieten und Pachten	24.505,17 €	11.461,15 €		5.527,02 €	4.827,52 €
2.2.6 Rechtsberatung/Honorare	8.854,79 €	8.285,00 €		- €	
2.2.7 Reisekosten	5.050,56 €	2.649,94 €	586,35 €	764,28 €	1.111,08 €
2.2.8 Veranstaltungen / Veröffentlichungen	4.788,52 €	2.629,26 €	777,89 €	8.101,07 €	
2.2.9 Nicht aufteilbare Verwaltungskosten	9.604,07 €				
2.2.10 Overheads					
2.2.11 Mitgliedsbeiträge	1.100,00 €	72,00 €			275,80 €
2.2.12 Umsatzsteuerzahllast 2012					
Summe der Sachkosten					
Summe der Ist-Ausgaben	538.723,67 €	223.411,71 €	8.772,73 €	93.077,11 €	99.078,49 €
Überschuss 2012 +/- Fehlbetrag 2012 -	-99,55 €	-3.789,54 €	1.791,09 €	- €	-6.136,33 €
Bestand am 31.12.2011 +/- Fehlbetrag am 31.12.2011 -	4.777,53 €	6.196,67 €	871,42 €	- €	4.810,95 €
Rückzahlung 2012	-4.777,53 €	-2.978,00 €	-871,42 €	- €	
Bestand am 31.12.2012 +/- Fehlbetrag am 31.12.2012 -	-99,55 €	-570,87 €	1.791,09 €	- €	-1.325,38 €
			Zahlung 14.03.2013		
			MUV 1.530,00 €		



Jahr 2012

Insolvenz- beratung	Netzwerk Mobilität	Klimaexpedition Germanwatch	Neustart fürs Klima	Projekt WBVG vzbv	Projekte Richtig vorsor- gen fürs Alter / Richtig investieren im Alter (MUV)	Projekt Preisgeld	EU Projekt Interreg (GWWU)	Summe
					10.086,00 €		2.890,92 €	
40.475,00 €								489.461,89 €
				1.030,00 €				
			52.815,48 €					329.233,04 €
								- €
								118.444,90 €
								43.835,00 €
	31.547,90 €							
*) 4.545,99 €								117.245,84 €
45.020,99 €	31.547,90 €	- €	52.815,48 €	1.030,00 €	10.086,00 €	- €	2.890,92 €	1.098.220,67 €
42.825,10 €	21.881,47 €		38.481,19 €	728,00 €	6.027,60 €	281,24 €	27.202,12 €	916.510,15 €
2.000,00 €	29,06 €		478,73 €	313,37 €			-258,62 €	
	44,32 €		1.696,78 €				74,64 €	
	17,85 €		1.489,11 €				-2.056,82 €	
			3,00 €				-1.686,84 €	
			5.390,70 €				-3.793,66 €	
	22.013,00 €					450,00 €		
	64,49 €	16,25 €	657,07 €	43,70 €	108,70 €		1.141,73 €	
	78,91 €	4,49 €		59,00 €	3.940,70 €			
			36,29 €				583,27 €	
			3.848,12 €					
	1.791,00 €							222.558,62 €
44.825,10 €	45.920,10 €	20,74 €	52.080,99 €	1.144,07 €	10.077,00 €	731,24 €	21.205,82 €	1.139.068,77 €
195,89 €	-14.372,20 €	-20,74 €	734,49 €	-114,07 €	9,00 €	-731,24 €	-18.314,90 €	-40.848,10 €
	5.143,73 €	20,74 €		114,07 €		2.000,00 €	-13.014,57 €	10.920,54 €
								-8.626,95 €
195,89 €	-9.228,47 €	- €	734,49 €	- €	9,00 €	1.268,76 €	-31.329,47 €	-38.554,51 €
*)Ausgleich durch Eigenmittel	Zahlung 24.1.2013 MUV 23.627,75 €						Zahlung 3.1.2013 EU-Mittel 23.309,77 €	

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 2012 ein Jahresbudget von 220.003 €. Die Förderung erfolgt über das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie.

Unabhängige Patientenberatung: Die für den Zeitraum vom 01.01.2012 bis 31.12.2012 auf der Grundlage von § 65 b SGB V von den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen zur Verfügung gestellten Förderung betrug für Saarbrücken 182.481,46 €.

Ernährungsprojekt: Zu beachten ist, dass der Abrechnungszeitraum für das Ernährungsprojekt in 2012 verändert wurde. Hier ist nicht mehr das Kalenderjahr maßgeblich, sondern der Zeitraum 01.04.2011-31.03.2012 und 01.04.2012-31.12.2012. Für die Haushaltsrechnung 2012 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 • SaarLandFrauen e.V. • SPD-Landesverband Saar • Stadt Dillingen • VdK Sozialverband Saarland e.V. • Ver.di (Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft) e.V., Landesbezirk Saar (Stand 31.12.2012)

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

Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Vorsitzender	Wolfgang Krause
Gleichberechtigte Stellvertreter	Astrid Schmeer, Dr. Michael Franz
Beisitzerinnen und Beisitzer	Isolde Ries, Sabrina Sieb, Heribert Schmitt, Thorsten Eich
Geschäftsführer	Jürgen Zimmer

Vertreter als beratende Mitglieder aus:

Landeshauptstadt Saarbrücken

Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz

Mitgliederversammlung war am 7. November 2012

Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter	vollzeit	teilzeit	gB	Honorarbasis
Geschäftsstelle Saarbrücken	3			
Beratungsstelle Saarbrücken	2	10	1	
Dillingen		2	2	
Merzig		3	2	
Neunkirchen			1	
Schuldnerberatung	2			
Insolvenzberatung		1		
Arge-Beschäftigungsförderung:				
Mobilitätsberatung Saarbrücken				
Honoraranwälte				3
Energieberatung				13 Architekten
(im Rahmen des vom BMWA gesondert finanzierten Energieberatungsprojekts)				und Ingenieure
Unabhängige Patientenberatung		3	1	
Deutschland/UPD, Kooperiert mit VdK				
	7	19	7	16

So erreichen Sie Ihre Verbraucherzentrale Saarland

Merzig
Am Gaswerk 10
66663 Merzig
Tel.: 0 68 61/54 44
Fax: 0 68 61/54 66
E-Mail: vzmerzig@vz-saar.de

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
am 1. August
Umzug in die neuen Räume
Am Gaswerk 10
Tel. 06861 – 54 44
Fax: 06861 – 54 66
E-Mail: vzmerzig@vz-saar.de

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, Altes Rathaus
Telefon: 06898 · 132 597

66802 Überherm,
Rathausstraße 101
Tel.: 06836 – 909139

Merzig



Dillingen

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

Beratungszeiten:

montags 15.00–18.00 Uhr
mittwochs 9.00–12.00 Uhr
donnerstags 15.00–18.00 Uhr
und nach Terminvereinbarung

Umzug und Neueröffnung:

Wir freuen uns, Sie ab dem 1. August 2013 in der neuen und modernen Beratungsstelle Merzig begrüßen zu dürfen.

Unser Beratungsangebot können wir in den großen und hellen Räumlichkeiten mit behindertengerechtem Zugang noch verbraucherfreundlicher gestalten.

Die aktuellen Öffnungszeiten erfahren Sie unter der bekannten Telefonnummer **068 61/54 44**.

- Beratungsstelle
- zusätzliche Energieberatungsstützpunkte



St. Wendel ■

Eppelborn ■



Neunkirchen

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

Beratungszeiten:
Mi 14.00–17.00 Uhr

Dillingen ■■

■ Saarlouis

Schiffweiler ■

■■ Neunkirchen

St. Ingbert ■

Homburg ■

Überherrn ■

Völklingen ■

Kirkel ■

■■ 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 8.00–16.00 Uhr

freitags 8.00–15.00 Uhr

Telefonische Beratung:

Montag, Mittwoch und Donnerstag 8.30–12.00 Uhr

