

DAS JAHR 2015



verbraucherzentrale

Saarland

BEOBACHTEN. BERATEN. VERTRETEN.

Die Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes

Verbraucherschutz – eine Zukunftsaufgabe

2015 haben die Marktwächter in den Bereichen Finanzmarkt und Digitale Welt ihre Arbeit aufgenommen. Die saarländische Verbraucherzentrale ist mit ihrer Beratung im bundesweiten Marktwächter eingebunden. In Sonderuntersuchungen wurde festgestellt, dass Geldinstitute bei der Bewerbung ihrer Dispositionskredite im Internet nicht ausreichend informieren und dass 95 % der in den persönlichen Beratungen angebotenen Geldanlagen zu wenig den persönlichen Bedarf der Ratsuchenden berücksichtigen. Diese Ergebnisse machen deutlich, dass von Banken noch einige Schritte hin zu verbrauchernahen Angeboten zu leisten sind.

Bei den Angeboten aus der Digitalen Welt bildeten Reklamationen zu Telekommunikationsverträgen unverändert den Schwerpunkt. Dabei gab es vor allem Ärger über Drittanbieter. Für eine vermeintlich kostenlose App wurden den Verbrauchern trotzdem Geldbeträge über die Rechnung des Telefonanbieters abgebucht. Angesichts solcher Kostenfallen fordert die saarländische Verbraucherzentrale von der Politik, eine generelle Drittanbietersperre auf den Weg zu bringen mit einer bewussten Einzelaufhebung, zumal die Nutzung von Smartphones und Tablets in der Zukunft offensichtlich immer stärker im Mittelpunkt stehen soll.

Neben rund 47.000 Beratungen und Kurzauskünften hat die Verbraucherzentrale des Saarlandes zahlreiche aktuelle Themen aufgegriffen und in Vorträgen und bei Aktionen darüber informiert und diskutiert.

Gerade bei der sehr emotional geführten Diskussion über die Verhandlungen der EU mit den USA im Rahmen des TTIP-Vertrages hat die Verbraucherzentrale des Saarlandes immer wieder mehr Transparenz und den Erhalt des in der EU geltenden Vorsorgeprinzips eingefordert. Sie sieht hier ein klares Demokratiedefizit und befürchtet, dass man sich nur auf niedrigere Verbraucherstandards einigt. Angesichts aktueller Veröffentlichungen ist die Sorge um die Verbrauchersicherheit durchaus berechtigt.

Standen 2014 im Bereich Ernährung die Lebensmittelverpackungen im Fokus, so stand 2015 die Thematik Sicherheit von Haushaltsutensilien aus Kunststoff im Vordergrund, zum Beispiel Silikonbackformen, Melamingeschirr, Mikrowellendosen sowie Pfannenwender. Alle Utensilien werden mehr oder weniger hohen Temperaturen im Haushalt ausgesetzt. Durch falsche Anwendung gehen auch hier Bestandteile aus den Kunststoffen in die Lebensmittel über.

Der Trend zu mehr Gesundheitsbewusstsein ist ungebrochen. Vegetarische oder vegane Lebensmittel spielen zunehmend eine wichtige Rolle. Was in diesem Zusammenhang von angebotenen Fertigprodukten zu halten ist, hat die saarländische Verbraucherzentrale im Rahmen eines eigenen Tests kritisch beleuchtet und bewertet.

Wird „Regional“ zum neuen Biotrend? Auch hier informierte die Verbraucherzentrale über die Diskrepanz zwischen der Werbung für angeblich regionale Produkte und tatsächlich regional produzierten Lebensmitteln.

Die von der saarländischen Staatskanzlei initiierte Handykampagne gegen Ressourcenverschwendung hat die Verbraucherzentrale mit einer Sammelaktion ausgedienter Handys unterstützt. An Schulen informierte sie Jugendliche darüber, wie die in Handys und Smartphones verbauten wertvollen Rohstoffe wieder in den Produktionskreislauf zurückgeführt werden können. Angesichts der schnellen Modellwechsel bei den Smartphones sollen Jugendliche bei ihrem Konsum zunehmend für ökologische Kriterien sensibilisiert werden.


Zur Unterstützung der Energiewende im Landkreis Saarlouis bietet die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Kooperation mit dem Energienetzwerk verstärkt Beratungen an und wirkt mit bei zahlreichen Veranstaltungen.

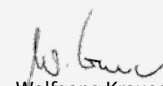
Der Dialog mit Politik und Regierung über aktuelle Entwicklungen ist ein wichtiges Anliegen der Verbraucherzentrale. So traf sie sich mit dem Verbraucherausschuss im saarländischen Landtag und steht im regelmäßigen Kontakt mit dem saarländischen Verbraucherschutzministerium.

In der für eine weitere Regelphase zu vergebenen Patientenberatung ist die Trägergemeinschaft aus VdK Deutschland, Verband der Unabhängigen Patientenberatungsstellen und Verbraucherzentrale Bundesverband in der Ausschreibung gegenüber einem privaten Call-Center-Anbieter unterlegen. Aus der Politik, von Organisationen im Gesundheitswesen und von den Medien gab es zu dieser Entscheidung viel Kritik. Damit musste auch die Unabhängige Patientenberatung in Saarbrücken zum Jahresende 2015 den Betrieb einstellen. Ob damit ein Rückzug aus der Fläche und damit das Ende einer bürgernahen Beratung verbunden sein wird, bleibt abzuwarten.

Gerade die weitere Digitalisierung in nahezu allen Lebensbereichen wird auch die Verbraucherzentrale in der Zukunft herausfordern. So sollen uns künftig Assistenzsysteme das Leben leichter machen; nur sind dabei der Datenschutz und die sichere Funktionalität immer gewährleistet? Wie ist eine erfolgreiche Integration der Flüchtlinge in unsere westliche Lebenswelt zu erreichen? Alle diese Fragestellungen erfordern auch von der Verbraucherzentrale Lösungsangebote.

Hoher Einsatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben zu diesem erfolgreichen Arbeitsergebnis beigetragen. Dank gilt ebenso den Vertretern von Ministerien und Politik, die unsere Projekte unterstützt und sich für die Verbraucherarbeit stark gemacht haben. Ebenfalls danken wir den Medien für die konstruktive Zusammenarbeit im vergangenen Jahr.


Jürgen Zimper
Geschäftsführer


Wolfgang Krause
Vorsitzender des Vorstandes



Verbraucher- rechtsberatung

» Beschwerden zu Telekommunikation auf Platz 1

Das Rechtsdienstleistungsgesetz gestattet den Verbraucherzentralen der Länder als eingetragene Vereine die Rechtsberatung und Rechtsbesorgung für Verbraucherinnen und Verbraucher. Im vergangenen Jahr lagen die Themenschwerpunkte dabei in folgenden Bereichen: Telekommunikation, Probleme bei Online-Bestellungen, Abofallen im Internet, Kaufverträge, Handwerkerleistungen, Identitätsdiebstahl und Reiserecht.

Spitzenreiter war auch im Jahr 2015 der Bereich Telekommunikation. Hier gab es vermehrt Fragen zu unbewusst bzw. ungewollt abgeschlossenen Abos von Drittanbietern auf Mobilfunkrechnungen. Auffällig war die im Jahr 2015 stark angestiegene Zahl von Beschwerden zu Bestellungen im Internet. Die betroffenen Verbraucher bezahlten vorab, erhielten die bestellte Ware aber nicht. In vielen Fällen konnte auch die Intervention der Verbraucherzentrale die Angelegenheit nicht im Sinne der Verbraucher klären. Die Gegenseite reagierte oft gar nicht bzw. stellte ihren Webauftritt offline.

Dauerthema in der Beratung waren auch 2015 Beschwerden über nicht gewährte Garantie- bzw. Gewährleistungsansprüche im Handel. Hier wurden Verbraucher oft an die Hersteller verwiesen. In vielen Fällen verlangten die Händler Geld für die Reparatur bzw. wiesen den Mangel als nicht behebbare zurück. Nach wie vor wurden im vergangenen Jahr viele saarländische Verbraucher mit ungerechtfertigten bzw. überzogenen Inkassoforderungen konfrontiert.

Aktionsstand der Verbraucherzentrale auf dem Lernfest im DFG



» Nachhaltigkeitskampagne der Staatskanzlei

Ebenfalls hat sich die Verbraucherzentrale Saar aktiv an der Nachhaltigkeitskampagne der Staatskanzlei des Saarlandes „Verantwortung und Nachhaltigkeit. Mach mit!“ beteiligt. Acht Workshops, konzipiert und moderiert von einer VZ-Mitarbeiterin, luden Schülerinnen und Schüler zur kritischen Auseinandersetzung mit dem Thema „Dein Handy und der Krieg im Kongo“ ein. Aus Sicht der Staatskanzlei lief diese Kampagne so erfolgreich, dass sie in 2016 fortgeführt werden soll.



Aufklärung zu verbraucherrechtlichen Themen

- Workshops im Rahmen der Nachhaltigkeitskampagne
- Vorträge für spezielle Zielgruppen
- Schulung von Seniorensicherheitsberatern
- Aktionsstand auf dem Lernfest im Deutsch-Französischen Garten
- Interviews mit Redakteuren von Fernsehen, Hörfunk und Printmedien
- Teilnahme an Telefonaktionen der Saarbrücker Zeitung
- Pressemitteilungen
- Mitarbeit beim Videospot „Umtausch und Widerruf“ www.youtube.com/watch?v=tRKhyVXR7DI

Versicherungen und Finanzen

» Beratung zu Altersvorsorge und Geldanlage

Aufgrund des dauerhaft niedrigen Zinsniveaus spürte man 2015 eine große Verunsicherung und Ratlosigkeit unter den Verbrauchern. In den unterschiedlichen Vertriebsorganisationen wurden immer wieder neue Produktformen angeboten, und nicht selten waren die Verbraucher dabei in Sachen Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit überfordert. Hier erfüllt die Verbraucherzentrale einen wichtigen Auftrag als objektive und unabhängige Einrichtung.

Altersvorsorge wird nach wie vor von vielen als wichtig erachtet. Allerdings hat die Verunsicherung zugenommen, ob die staatlich geförderten Modelle noch zielführend sind. Auch hier ist Aufklärung und Vermittlung von Finanzwissen elementar. Die VZ-Mitarbeiter/innen informierten über Möglichkeiten und Produkte auf der Grundlage der persönlichen Lebenssituation und der individuellen Risikobereitschaft. Im Bereich der Geldanlage standen Beteiligungsmodelle und schwer durchschaubare Sparkombinationen im Vordergrund. Zur Vermeidung von Fehlinvestitionen wurde hier über Risiken und Kosten der einzelnen Modelle aufgeklärt. Die Kündigung hoch verzinslicher Bausparverträge durch die Bausparkassen war ein weiterer Beratungsschwerpunkt.

» Dauerthema fehlerhafte Widerrufsbelehrung

Auch im Jahr 2015 war die Überprüfung fehlerhafter Widerrufsbelehrungen sehr gefragt. Die VZ-Mitarbeiter/innen überprüften die Widerrufsbelehrungen und empfahlen den Verbrauchern, Verhandlungen mit den Banken zu führen. Gegebenenfalls wurde die Einleitung eines Ombudsmann-Verfahrens bzw. - bei Rechtsschutzsuzugabe - die Einschaltung eines Fachanwalts für Bank- und Kapitalanlagerecht angeregt. Darlehensverträge, die eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung aufwiesen, konnten so rückabgewickelt werden oder es kam zu Neuverhandlungen über Zinssatz oder Vorfälligkeitsentschädigung.

» Beurteilung von Lebensversicherungsverträgen

Bei der Beurteilung von Lebensversicherungsverträgen wurden wertvolle Entscheidungshilfen für den Einzelfall angeboten. Dabei fragten die Verbraucher, verunsichert durch widersprüchliche Medienberichte, ob sie bestehende Verträge weiterzahlen, beitragsfrei stellen oder kündigen sollten. Des Weiteren wurden Beratungen zum Widerspruchsrecht beim Policen-Modell und zur Restschuldversicherung nachgefragt. Insbesondere die Kündigung der Restschuldversicherung bei Darlehensablösung und der damit verbundene Risikowegfall führten oft zu Streitigkeiten über die Höhe des Erstattungsbetrages.

» Unzulässige Bankentgelte

In Punkto unzulässige Bankentgelte wurden die Verbraucher über die jeweils geltende Rechtsprechung informiert. In geeigneten Fällen konnten die VZ-Mitarbeiter/innen im Wege der Rechtsbesorgung die Verbraucher bei der Rückforderung unzulässiger Entgelte unterstützen.



Banktour für Jugendliche

Falsche Finanzentscheidungen werden oft aufgrund von mangelndem Finanzwissen getroffen. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes möchte daher frühestmöglich die Kompetenz von Jugendlichen in diesem Bereich stärken. 2015 startete sie mit den Planungen zu einem neuen Projekt: die „Banktour“. VZ-Mitarbeiter wollen Schülerinnen und Schüler dabei begleiten und ihnen Tipps für den Umgang mit Banken geben.



Schuldner- und Insolvenzberatung

» Wichtige Anlaufstelle für Ratsuchende

Die Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle der Verbraucherzentrale Saar wird getragen von der Landeshauptstadt Saarbrücken, vom Regionalverband Saarbrücken sowie vom Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie. Sie war auch 2015 eine wichtige Anlaufstelle für Hilfesuchende. Über 400 Personen konnten hier im vergangenen Jahr persönlich beraten werden. Die festgestellten Gründe für die Überschuldung waren vielfältig, konnten meistens aber auf Überkonsum zurückgeführt werden. Plötzliche Arbeitslosigkeit oder Krankheit stürzte vor allem Familien in die Schuldenkrise. In 2015 wurden auch die Beratungszahlen im Jobcenter Saarbrücken weiter ausgebaut. Die Schuldner- und Insolvenzberatung bietet dort seit 2013 persönliche Gesprächstermine für ALG II-Empfänger an. Sehr oft reichte ein Erstgespräch

aus, um die Situation des Betroffenen zu klären. Meistens gelang es, den Ratsuchenden zu motivieren, aktiv und konsequent an der Regelung seiner Schulden mitzuarbeiten.

Die Insolvenzrechtsreform von Juli 2014 sieht die Möglichkeit der Verkürzung der Insolvenzlafzeit auf drei bzw. fünf Jahre vor. Erfahrungswerte zeigen, dass ein Großteil der Verfahren nach bereits fünf Jahren abgeschlossen werden kann.

Energiesparberatung

» Beratungszahlen steigen weiter an

2015 war ein vergleichsweise warmes Jahr mit geringem Heizbedarf. Zudem fiel der Ölpreis zu Beginn der Heizperiode (4. Quartal 2015) stark ab. So rückten allgemeine Energiesparthemen und energetische Sanierungsmaßnahmen in den Hintergrund des Interesses der Bevölkerung. Trotz dieser widrigen Umstände konnten die Beratungskontakte im Vergleich zum Vorjahr etwas gesteigert werden. Das hohe Niveau von 2013 wurde allerdings nicht ganz erreicht. Die Energiesparberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie. Sie umfasst eine stationäre Beratung an zurzeit 19 Stützpunkten im Saarland, Energie-Checks beim Verbraucher zu Hause und kostenlose Vorträge zu Energiesparthemen, meist in Kooperation mit Bildungseinrichtungen und Vereinen. Dank der intensiven Beteiligung am Energieeffizienznetzwerk im Kreis Saarlouis konnten Ende des Jahres 2015 drei neue Stützpunkte in Ensdorf, Bous und Rehlingen-Siersburg eingerichtet werden.

» Intensive PR-Arbeit in 2015

2015 machten intensive PR-Aktivitäten (Pressemitteilungen, Hörfunkbeiträge, Infostände) die saarländischen Bürger auf die Beratungsangebote aufmerksam. Zum ersten Mal gab es auch Plakatwerbung in Bussen und Bahnen. Neben den wöchentlichen Energiespartipps veröffentlichte die Verbraucherzentrale im Jahr 2015 auch ca. 40 Veranstaltungshinweise. Außerdem gaben die Energieberater in acht Hörfunksendungen und fünf Fernsehbeiträgen fachkundigen Rat. Die PR-Aktivitäten im Jahr 2015 umfassten auch zwei Mailingaktionen an Multiplikatoren (Haus- und Grundeigentümervereine und für Eigentümergemeinschaften tätige Unternehmen).

» Erweitertes Angebot für Energie-Checks

Seit 2012 fördert das Bundesministerium die Energie-Check-Angebote der Verbraucherzentrale. Dazu gehören: Gebäude-Check für Eigenheimbesitzer mit unklaren Vorstellungen zu energetischen Sanierungsmaßnahmen, Basis-Check mit Stromspar- und Heiztipps für Mieter, Detailcheck zur Klärung von wichtigen Einzelfragen. Die Energie-Checks werden von Fachleuten wie Architekten, Ingenieure oder Bauphysiker beim Verbraucher vor Ort durchgeführt. Speziell im Saarland stoßen die Energie-Checks infolge der hohen Eigenheimquote auf ein größeres Interesse als im Bundesdurchschnitt.

Messestand der Energieberatung



Im Herbst 2015 starteten die Heiz-Checks, die sich nicht nur auf Brennwert-Technik konzentrieren. Zunächst stand die zusätzliche Prüfung der Effektivität von Niedertemperatur-Anlagen im Mittelpunkt, seit Februar 2016 steht auch die Prüfung von Wärmepumpen auf dem Programm. Dieses zusätzliche Angebot wurde intensiv im vergangenen Jahr beworben. Im Sommer 2015 fanden erste Checks zur Überprüfung von Solarthermie-Anlagen als Pilotprojekt statt. Der Solar-Check soll ab Mitte 2016 regulär angeboten werden.

Kontaktzahlen der Energieberatung

Entwicklung der Kontaktzahlen in den letzten 5 Jahren

2011	2012	2013	2014	2015
3.355	3.349	3.626	3.028	3.356

Art der Beratungskontakte in 2015

Stationäre Beratung	1.213
Vortragsteilnehmer	734
Kurzberatungen	735
Energiechecks	496
Plus Detail-Checks	178

Lebensmittel und Ernährung

» Vorsicht beim Umgang mit Küchenutensilien aus Kunststoffen

Standen 2014 die Lebensmittelverpackungen im Mittelpunkt der Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale, wurde 2015 das Thema „Lebensmittelkontaktmaterialien“ auf Haushaltsutensilien aus Kunststoff erweitert, wie zum Beispiel Silikonbackformen, Melamingeschirr, Mikrowellendosen sowie Pfannenwender. Alle werden mehr oder weniger hohen Temperaturen im Haushalt ausgesetzt. Durch falsche Anwendung gehen auch hier Bestandteile aus den Kunststoffen in die Lebensmittel über. Besonders problematisch ist dies bei Geschirr aus Melamin, das nur 70°C und keine starken Säuren verträgt, sonst können sich Melamin und Formaldehyd in den Lebensmitteln wiederfinden. Dabei macht gerade dieser Kunststoff nach außen einen besonders stabilen Eindruck und wird sehr häufig für Camping- und Kindergeschirr,

aber auch für Vorratsdosen und Schüsseln verwandt. Auch zu diesem Thema gibt es einen Video-Spot in der Serie „Verbraucherschutz in 100 Sekunden“ und weitere Informationen auf der Internetseite <http://www.vz-saar.de/marktcheck-kuechenutensilien>.

Ernährungsworkshop für Jugendliche



» Vegetarische und vegane Ersatzprodukte – wirklich gesünder?

Das Gesundheits- und Qualitätsbewusstsein bei den Verbrauchern steigt. So werden nicht nur zunehmend Bio-Produkte eingekauft, sondern es hat sich bei der Ernährung auch ein Trend zu vegetarischen und veganen Lebensmitteln ausgebildet. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes hat dies aufgegriffen und sich die so genannten Wurst-Ersatzprodukte genauer angesehen. Höhepunkt dieser Produktbeurteilungen war ein Geschmackstest von vegetarischen und veganen Brotbelägen, der zusammen mit dem Saarländischen Rundfunk durchgeführt wurde. Die Ergebnisse werfen die Frage auf, weshalb gerade gesundheitsbewusste Verbraucher zu solchen Ersatzprodukten greifen, die keine Wurst sind, aber doch wie Wurst schmecken sollen. Die Zusammensetzung lässt durchaus Zweifel aufkommen, stellte die Verbraucherzentrale fest. Denn dieser hochverarbeitete Wurstersatz besteht zum großen Teil aus isolierten Eiweißen, die aus besonders allergenträchtigen Pflanzen oder tierischen Rohstoffen gewonnen wurden, so z.B. aus Soja und Weizen oder aus Hühner- und Milcheiweiß. Geschmacklich konnte fast keiner der zum Test bereitgestellten Brotbeläge punkten. Die großen Wurstwarenhersteller erreichen aber inzwischen bis zu einem Drittel ihrer Gewinne aus diesen vegetarischen und veganen Ersatzprodukten.

» Regional – das neue Bio?

Was aus der Region kommt, kann auch wegen der kürzeren Wege reifer geerntet werden und ist damit in Qualität und Geschmack vielfach den „weitgereisten“ Produkten überlegen. Auch die Verbraucher haben zu Lebensmitteln, die aus der eigenen Region stammen, mehr Vertrauen. Aber was ist eine Region? Ist das ganz Deutschland, ein Bundesland oder auch nur die unmittelbare Umgebung? Die Verbraucherzentrale hat sich Angebot und Kennzeichnung im Handel näher angeschaut. Lebensmittelhersteller und -handel nutzen offenbar diesen Trend und werben in vielfältiger Weise mit regionalen Herkunfts- und Qualitätsangaben. Fast jede Einzelhandelskette hat ihre eigene Regionalkennzeichnung mit oftmals für den Verbraucher unklaren Beschreibungen der tatsächlichen Herkunft des Produktes. Vielfach bezieht sich die Bewerbung der Region auch nur auf den Ort der letzten Verarbeitungsstufe und nicht auf die Herkunft der

Rohstoffe. Die können dann von weit her kommen. Das freiwillige Regionalkennzeichen mit definierten Angaben zur Herkunft des Rohproduktes fanden wir bei einer Marktuntersuchung 2015 nur bei wenigen Einzelhandelsketten. Und das auch überwiegend bei frischem Obst und Gemüse. Die Herkunftskennzeichnung bleibt eines der wichtigen Themen für die Verbraucherzentrale.

Projekte und Kooperationen

» Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Ziel des vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) geförderten Projektes ist es, Verbraucher /-innen auf die besonderen Herausforderungen und Marktbesonderheiten einzustellen, Verunsicherungen abzubauen und sie bei wettbewerbswidrigem Anbieterverhalten zu unterstützen. In 2015 waren dies die Themen: Orientierung auf den Energiemärkten, Informationen zu unlauterem Wettbewerb und unseriösen Inkassopraktiken sowie das Schließen von Informationsdefiziten in Verbraucherbelangen bei Minderjährigen und jungen Erwachsenen.

» Zusammenarbeit mit dem Saarländischen Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz

Im Jahr 2015 fanden regelmäßige Treffen mit Vertretern des Ministeriums und der Verbraucherzentrale statt. Dabei wurden aktuelle Probleme und Fragestellungen – insbesondere auch mit Blick auf die Verbraucherschutzministerkonferenzen – erörtert. Die Verbraucherzentrale konnte hier wertvolle Anregungen durch Informationen aus der Berufspraxis und durch Kommentierung von Stellungnahmen geben.

» Unabhängige Patientenberatung blickt auf erfolgreiche Arbeit zurück

Am 31. Dezember 2015 endete die erfolgreiche Arbeit der Regionalen Beratungsstelle Saarbrücken der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland als Kooperationsangebot der Verbraucherzentrale des Saarlandes und des Sozialverbandes VdK. Seit dem Jahr 2001 hatte man hier zu allen Fragen der gesundheitlichen Versorgung beraten. Allein im Jahr 2015 wurden in Saarbrücken über 3.400 Beratungsgespräche geführt. Das Beratungsangebot war aus einer zuvor rund neunjährigen Erprobung eines bundesweiten Modellprojektes hervorgegangen. Bei einer Neuausschreibung im vergangenen Jahr erhielt ein anderer Bieter den Zuschlag.

» Marktwächter Finanzen und Digitale Welt

» Aktive Mitarbeit im Bundesprojekt

Im Jahr 2015 starteten zwei neue Instrumente der Verbraucherpolitik: die „Marktwächter Finanzen und Digitale Welt“. Sie werden gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV).

Von links: Ernährungsreferentin Barbara Schröter, Geschäftsführer Jürgen Zimmer, Minister für Umwelt und Verbraucherschutz Reinhold Jost.



Das Projekt wird vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) koordiniert und gemeinsam mit den 16 Verbraucherzentralen umgesetzt. Dabei wird ein Frühwarnsystem aufgebaut: durch einen regelmäßigen Austausch können die beteiligten Verbraucherzentralen frühzeitig Missstände erkennen und Fehlentwicklungen am Markt rechtzeitig entgegenwirken. In erster Linie nutzt man dafür Erkenntnisse aus den Beratungsgesprächen. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes ist Teil dieses Netzwerkes. www.marktwaechter.de

» Marktwächter Finanzen

Mit dem „Marktwächter Finanzen“ beobachten und analysieren die Verbraucherzentralen alle Bereiche des Finanzmarktes: Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite, Geldanlage und Altersvorsorge, Grauer Kapitalmarkt, Immobilienfinanzierung und Versicherungen. Über ein dichtes Frühwarnnetzwerk soll Klarheit gewonnen werden, wie die tatsächliche Situation von Verbrauchern im Finanzmarkt aussieht. Ein Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Saar übernahm im vergangenen Jahr die Aufgabe des Frühwarnnetzwerk-Beauftragten.

» Marktwächter Digitale Welt

Im August 2015 startete das Bundesprojekt „Marktwächter Digitale Welt“ mit einem Workshop in Berlin. Mitarbeiter/innen der Verbraucherzentrale des Saarlandes haben von Anfang an aktiv an diesem Projekt mitgearbeitet. Eine Mitarbeiterin in Saarbrücken übernahm die Rolle als Frühwarnnetzwerk-Beauftragte. Der digitale Markt wird aus Sicht der Verbraucher analysiert. Hier ging es in 2015 um konzeptionelle Fragestellungen der Umsetzbarkeit bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes.

» Finanzen

Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. für das Jahr 2015

Einnahmen

Landesministerien

Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz

Institutionelle Förderung	425.295,00€
Projekt saarländlich	2.073,36 €

Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie

Projekt Insolvenzberatung	43.725,00 €
Landesamt für Soziales - Integrationsamt	2.340,00 €

Summe Landesmittel 473.433,36 €

Bundesministerien

Projekt Ernährung im BMEL	108.914,00 €
Projekt Ernährung- sonstige im BMEL	2.051,00 €
Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz im BMJV	91.305,00 €
Projekt Energie im BMWi	48.902,16 €
Projekte Marktwächter im BMJV	45.480,00 €
Neustart fürs Klima im BMUB	31.486,52 €

Summe Bundesmittel 328.138,68 €

EU - Mittel 14.671,44 €

Kommunen und Landkreise	23.286,68 €
Stadt Saarbrücken	53.861,78 €
Regionalverband Saarbrücken	59.478,22 €

Summe kommunale Mittel 136.626,68 €

Arbeitskammer des Saarlandes (sonstige öffentliche Mittel) 45.324,50 €

Eigeneinnahmen 111.707,25 €

Summe der Einnahmen 1.109.901,91 €

Ausgaben

Personalkosten	889.145,45 €
sächliche Verwaltungskosten	196.544,75 €

Summe der Ausgaben 1.085.690,20 €

Überschuss 2015 24.211,71 €

Fehlbetrag am 31.12.2014 - 7.286,40 €

Rückzahlung für 2014 - 6.610,19 €

Bestand 31.12.2015 10.315,12 €

Erläuterung der Abkürzungen:

BMJV = Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

BMUB = Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit

BMEL = Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

BMWi = Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

» Das Jahr in Zahlen:

■ Beratungen (Verbraucherrecht, Energiesparberatung, Schuldner- u. Insolvenzberatung)	11.750	■ Kurzauskünfte und Verweise	25.315
■ davon Rechtsbesorgungen	1.199	■ Kontakte über Veranstaltungen, Messen, Infostände	9.786
■ davon rechtliche Beratungen	3.546	■ Summe aller Kontakte	46.851
■ davon nicht-rechtliche Beratungen	7.005	■ Besucher der Internetseite	55.725

Der **Sparkassen- und Giroverband Saar** stellte der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. wie in den vergangenen Jahren für die Haushalts-geldberatung eine Förderung von 7.667,44 € zur Verfügung.

Die **Energieberatung** hatte in 2015 ein Jahresbudget von 234.396 €. Die Förderung erfolgte über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

Unabhängige Patientenberatung

Die für den Zeitraum vom 01.01.2015 bis 31.12.2015 auf der Grundlage von §65 b SGB V von den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen zur Verfügung gestellte Förderung betrug für Saarbrücken 207.580 €. Für den bundesweiten Betrieb der „neuen“ unabhängigen Patientenberatung ab 2016 erhielt im Rahmen eines Ausschreibungsverfahrens ein neuer Anbieter den Zuschlag.

» Interessenvertretung für Verbraucher in verschiedenen Gremien

Gremien	Vertreter aus der Verbraucherzentrale
Fachbeiräte der Stiftung Warentest	wechselnde Mitglieder
Hörfunkrat Deutschlandradio Köln/Berlin	Jürgen Zimper
IHK Einigungsstelle zu Wettbewerbsstreitigkeiten	Yvonne Schmieder
Landesmedienanstalt Saarland	Astrid Schmeer
Patientenbeirat der Kassenärztlichen Vereinigung	Jürgen Zimper
Rundfunkrat des Saarländischen Rundfunks	Wolfgang Krause
Schieds- und Schlichtungsstelle des AGV Saar	wechselnde Mitglieder
Verwaltungsrat NEPIM	Jürgen Zimper
Vorstand LAGS	Jürgen Zimper
Programmbeirat Radio Salü	Dr. Michael Franz
AAL Netzwerk	Jürgen Zimper

» Organisation

Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.	
Vorsitzender	Wolfgang Krause
Gleichberechtigte(r) Stellvertreter(in)	Astrid Schmeer, Dr. Michael Franz
Beisitzerinnen und Beisitzer	Isolde Ries, Roland König, Heribert Schmitt, Esther Warken
Beratende Mitglieder	Thiemo Burgard, Dr. Peter Fey, Guido Freidinger, Stefan Brill, Dr. Matthieu Choblet
Geschäftsführer	Jürgen Zimper

Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter	Vollzeit	Teilzeit	GfB	Honorarbasis
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1		
Beratungsstelle Saarbrücken	2	9	1	
Dillingen		2	2	
Merzig		3	2	
Neunkirchen			1	
Schuldnerberatung	2			
Insolvenzberatung		1		
Honoraranwälte				5
Energieberatung				14 Architekten und Ingenieure
Unabhängige Patientenberatung Deutschland/UPD, in Mitträgerschaft mit VdK		3	3	
Gesamt	6	19	9	19

» Die 28 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

(Mitgliederversammlung war am 08. Okt. 2015)

ABi / Aktion Bildungsinformation e. V. • Arbeiter-Samariter-Bund / Landesverband Saarland e. V. • Arbeiterwohlfahrt / Landesverband Saarland e. V. • Arbeitskammer des Saarlandes • BUND / Landesverband Saarland e. V. • Bündnis 90/Die Grünen Saar / Landesgeschäftsstelle • CDU Saar / Landesgeschäftsstelle • CGB Christlicher Gewerkschaftsbund Deutschland / Landesverband Saar • C.L.C.V. Consommation Logement & Cadre de Vie Stiring-Wendel • dbb beamtenbund und tarifunion / Landesbund Saar • DGB Deutscher Gewerkschaftsbund Rheinland-Pfalz / Saarland • Deutscher Mieterbund / Landesverband Saarland e. V. • Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband / Landesverband Rheinland-Pfalz u. Saarland e. V. • Diakonisches Werk an der Saar gGmbH • Europa-Union Saar / Landesgeschäftsstelle • FDP Saar / Landesverband Saar • GdP Gewerkschaft der Polizei / Landesbezirk Saarland e. V. • Katholische Familienbildungsstätte Saarbrücken e. V. • Kreisstadt Merzig • Landeshauptstadt Saarbrücken • Landfrauenverband Saar e. V. / Landesgeschäftsstelle • Landkreis Merzig-Wadern • Mieterhilfe e. V. • Regionalverband Saarbrücken • SPD / Landesverband Saar • Stadt Dillingen • VdK Saarland e. V. Sozialverband • Ver.di / Landesbezirk Rheinland-Pfalz-Saarland

» Beratungsstellen

66111 Saarbrücken Beratungs- und Geschäftsstelle Haus der Beratung Trierer Straße 22	Telefon: 0681 50089 0 www.vz-saar.de E-Mail: vz-saar@vz-saar.de	66763 Dillingen Merziger Straße 46 Telefon: 06831 976565	66663 Merzig Am Gaswerk 10 Telefon: 06861 5444
--	--	--	--

16 weitere Energieberatungsstützpunkte:

Blieskastel, Eppelborn, Homburg, Kirkel-Limbach, Saarlouis, Schiffweiler, St. Ingbert, Neunkirchen
St. Wendel, Tholey, Überherrn, Völklingen, Wallerfangen, Ensdorf, Bous, Rehlingen-Siersburg



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 Zimper **Redaktion:** Jutta Henzmann-Volz **Gestaltung:** Jean Paul Stoll **Druck:** COD Büroservice GmbH
Fotos: VZ © Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., Saarbrücken Juli 2016 **Titelbild:** Pitopia