



**verbraucherzentrale**  
*Saarland*

# Jahresbericht 2016

Die Arbeit der Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V.

## Transparenz und Klarheit für Verbraucher

Auch 2016 konnten wir einen großen Beitrag zur Verbesserung der Markttransparenz für Verbraucher leisten. Klarheit schaffen heißt Farbe bekennen: anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März 2016 kritisierte die Verbraucherzentrale gemeinsam mit Verbraucherschutzminister Reinhold Jost die Intransparenz beim geplanten Transatlantischen Freihandelsabkommen TTIP. Mit Hinblick auf die Landtagswahl im März 2017 wurden Gespräche mit den Landtagsfraktionen über Positionen der Verbraucherzentrale zum Verbraucherschutz im Saarland und dessen Finanzierung geführt. Perspektiven dazu haben Eingang in den Koalitionsvertrag 2017 gefunden. Dem voraus ging im Oktober eine an die saarländischen Parteien gerichtete Resolution der Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale.



Minister Reinhold Jost bei der symbolischen Scheckübergabe

Bereits 2013 wurde im saarländischen Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz die Selbstverpflichtungserklärung des Runden Tisches „Vermeidung von Stromsperrern in einkommensschwachen Haushalten“ unterzeichnet. Das Ministerium hat im vergangenen Jahr diese Initiative durch einen intensiven Dialog mit Energiewirtschaft, Behörden, Sozialverbänden und Kommunen weiter ausgebaut. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes unterstützt diesen Austausch durch die Kompetenz und Erfahrung der Schuldner- und Insolvenzberatung und der Energieberatung. So erwies sich auch im Jahr 2016 die enge Verbindung der Verbraucherzentrale zu allen Ebenen des Ministeriums als richtungweisend für den Verbraucherschutz im Saarland. Es freut uns, dass wir - vor allem durch die intensive Zusammenarbeit mit dem Energieeffizienznetzwerk Saarlouis - unsere

Energiesparberatung im vergangenen Jahr weiter ausbauen konnten. Im Bereich Ernährung lag 2016 der Fokus auf der Aufklärung und Beratung zu Sinnhaftigkeit und Gefahren von Nahrungsergänzungsmitteln. Mit Stolz erfüllt uns, dass das vom Bundesverbraucherschutzministerium geförderte Schülerprojekt „Banktour“ im April 2016 auf der Finanzkompetenzmesse FINKOM in Berlin eine nationale Auszeichnung erhielt.

Im März 2016 konnten wir gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg ein neues Projekt von hoher gesellschaftlicher Bedeutung auf die Beine stellen: „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“. Für die Konzeption und Organisation der zentralen Fachtagung „Der Pflegevertrag – (k)ein Vertrag wie jeder andere?!“ im September in Saarbrücken war die Verbraucherzentrale des Saarlandes verantwortlich. Bundesminister und Fördergeber Heiko Maas unterstrich dort in seinem Grußwort die große Bedeutung dieses Projektes.

Wir bedanken uns bei den Vertretern von Medien, Ministerien und Politik für den konstruktiven Austausch und die sichernde Unterstützung der Verbraucherzentrale im Jahr 2016. Unser besonderer Dank gilt unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die in Saarbrücken, Dillingen, Merzig, Neunkirchen und in den Stützpunkten der Energieberatung mit großem Engagement und Einsatz entscheidend zum Erfolg der Arbeit im vergangenen Jahr beigetragen haben. Gemeinsam mit ihnen wollen wir uns den Zukunftsaufgaben des Verbraucherschutzes stellen.



Jürgen Zimmer  
Geschäftsführer

Wolfgang Krause  
Vorsitzender des Vorstandes

*Jürgen Zimmer*

*Wolfgang Krause*

## Das Jahr in Zahlen:

	2016
<b>persönliche Beratungen (Verbraucherrecht, Energiesparberatung, Schuldner- und Insolvenzberatung)</b>	<b>15.609</b>
• davon Rechtsbesorgungen	1.125
• davon rechtliche Beratungen	4.466
• davon nicht-rechtliche Beratungen	10.018
<b>Kurzauskünfte und Verweise</b>	<b>26.464</b>
<b>Kontakte über Veranstaltungen, Messen, Infostände</b>	<b>10.432</b>
<b>Summe aller Kontakte</b>	<b>52.505</b>



# Finanzen

Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. für das Jahr 2016



## Einnahmen

### Landesministerien

Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz	
Institutionelle Förderung	423.465,00 €
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie	
Projekt Insolvenzberatung	43.625,00 €
Landesamt für Soziales - Integrationsamt	2.340,00 €

**Summe Landesmittel 469.430,00 €**

### Bundesministerien

Projekt Ernährung im BMEL	108.916,00 €
Projekt Ernährung- sonstige im BMEL	1.670,60 €
Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz im BMJV	91.305,00 €
Projekt Energie im BMWi	46.925,00 €
Projekt Regionalmanager im BMWi	28.605,28 €
Projekte Marktwächter im BMJV	60.482,94 €
Projekt Pflegerecht (mit VZ Berlin)	41.120,99 €
Projekt Flüchtlinge (vzbv)	364,00 €

**Summe Bundesmittel 379.389,81 €**

Kommunen und Landkreise	23.286,68 €
Stadt Saarbrücken	56.733,35 €
Regionalverband Saarbrücken	59.546,65 €

**Summe kommunale Mittel 139.566,68 €**

Arbeitskammer des Saarlandes (sonstige öffentliche Mittel)	37.442,01 €
Eigeneinnahmen	90.569,94 €

**Summe der Einnahmen 1.116.398,44 €**



## Ausgaben

Personalkosten	936.746,10 €
sächliche Verwaltungskosten	195.156,32 €

**Summe der Ausgaben 1.131.902,42 €**



Fehlbetrag 2016	-15.503,98 €
Bestand 31.12.2015	10.315,12 €
Rückzahlung für 2015	-4.926,78 €
<b>Fehlbetrag 31.12.2016*</b>	<b>-10.115,64 €</b>

\* Der Fehlbetrag von 10.115,64 € beinhaltet eine Saldierung von mehreren jahresübergreifenden Projekten und einem Defizit im institutionellen Haushalt von 8.186,36 Euro. Für letzteres wurde im Rahmen der Fehlbedarfsfinanzierung beim saarländischen Verbraucherschutzministerium eine Aufstockung der Förderung 2016 um diesen Betrag beantragt.

### Erläuterung der Abkürzungen:

BMJV = Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz  
BMW i = Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

BMEL = Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

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 2016 ein Jahresbudget von 281.460,- €. Die Förderung erfolgte über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.



# Informationen



## 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	Yvonne Schmieder
Landesmedienanstalt Saarland	Martin Nicolay
Patientenbeirat der Kassenärztlichen Vereinigung	Jürgen Zimmer
Rundfunkrat des Saarländischen Rundfunks	Wolfgang Krause
Schieds- und Schlichtungsstelle des AGV Saar	wechselnde Mitglieder
Verwaltungsrat NEPIM	Jürgen Zimmer
Vorstand Prävention und Gesundheit im Saarland	Jürgen Zimmer
Programmbeirat Radio Salü	Dr. Michael Franz
AAL Netzwerk	Jürgen Zimmer



## Organisation\*

### Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Vorsitzender	Wolfgang Krause
Gleichberechtigte Stellvertreterinnen	Astrid Schmeer, Martina Stabel-Franz
Beisitzerinnen und Beisitzer	Beatrice Zeiger, Isolde Ries, Roland König, Esther Warken
Beratende Mitglieder	Thiemo Burgard, Dr. Peter Fey, Guido Freidinger, Stefan Brill, Dr. Matthieu Choblet
Geschäftsführer	Jürgen Zimmer

### Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter

	Vollzeit	Teilzeit	GfB	Honorarbasis
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1		
Beratungsstelle Saarbrücken	3	10	1	
Dillingen		2	2	
Merzig		2	3	
Neunkirchen			1	
Schuldnerberatung	2			
Insolvenzberatung		1		
Auszubildende(r)/Umschülerin		1		
Honoraranwälte				5
Energieberatung				14 Architekten und Ingenieure
<b>Gesamt</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>19</b>

\* Stand 31.12.2016

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

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 • 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 • Die Linke Saar • Europa-Union Saar/Landesgeschäftsstelle • FDP Saar / Landesverband Saar • GdP Gewerkschaft der Polizei / Landesbezirk Saarland e. V. • Kreisstadt Merzig • Landeshauptstadt Saarbrücken • Landfrauenverband Saar e. V. / Landesgeschäftsstelle • Landkreis Merzig-Wadern • Mieterhilfe e. V. • Piraten • Regionalverband Saarbrücken • SPD / Landesverband Saar • Stadt Dillingen • VdK Saarland e. V. Sozialverband • Ver.di / Landesbezirk Rheinland-Pfalz-Saarland



## Beratungsstellen

### Saarbrücken

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

### Dillingen

Merziger Straße 46  
66763 Dillingen  
Telefon: 06831 976565

### Merzig

Am Gaswerk 10  
66663 Merzig  
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



## Verbraucherrechts-beratung

### Weites Beratungsspektrum

Das Spektrum der Verbraucherrechtsberatungen war im Berichtsjahr breit gefächert. Für Verdruss sorgten vor allem der Festnetz- und Mobilfunkbereich, Probleme mit Gewährleistungs- bzw. Garantieansprüchen, Identitätsdiebstähle, Fake-Shops und Online-Betrügereien, Ärger mit Reiseanbietern (vor allem zu Flugausfällen und -verspätungen), Fitnessstudio-Verträge sowie unerlaubte Telefonanrufe.

Häufige Beschwerden galten nicht gewährten Gewährleistungsansprüchen im stationären Handel, allen voran die großen Elektronikketten. Auffällig waren ebenfalls die vielen Fälle des so genannten Identitätsdiebstahls. Hier werden dem Verbraucher unbestellte Waren zugesandt oder Beträge für angeblich von ihm beauftragte Bestellungen von seinem Girokonto abgebucht.

Auch im Berichtsjahr 2016 belästigten unerwünschte und verbotene Anrufe die saarländischen Verbraucher. Die Themenliste reicht vom klassischen Gewinnspiel bis zum Verkauf von ungewollten Zeitschriftenabos.

Viele Probleme machten 2016 Free-Mail-Accounts. Ein unbedachter Klick führte hier zu einem kostenpflichtigen Vertrag. In den meisten Fällen stellten die Unternehmen jedoch nach Intervention der Verbraucherzentrale ihre Forderungen ein.

Zu den Top-Themen der Beratung gehörten auch die Fake-Shops: Die Ware wurde nie geliefert, der Rechnungsbetrag jedoch abgebucht.

### Tricks und Maschen der Telekommunikationsanbieter

Auf Platz 1 standen aber wieder einmal die Tricks und Maschen der Telekommunikationsanbieter: Hier ging es gehäuft um Vertragsverlängerungen bzw. Vertragsänderungen von Mobilfunk- und Festnetzverträgen am Telefon.

Die Verbraucher erhielten nach dem telefonischen Vertragsabschluss Vertragsbestätigungen, die nicht den am Telefon geschlossenen Vereinbarungen entsprachen. Für Ärgernis sorgten – wie 2015 schon – ungewollt abgeschlossene Abos mit Drittanbieter auf der Mobilfunkrechnung.



## Versicherungen und Finanzen

### Der richtige Tipp zum Thema Geld

Auch 2016 gab es einen hohen Beratungsbedarf im Bereich Finanzen und Versicherungen. Bis Ende Juni führten Fragen zum Widerspruchsrecht bei fehlerhaften Widerrufsbelehrungen in Kreditverträgen die Themenliste an. Dank der gesetzlichen Regelung der Verjährung des Widerspruchsrechtes entstanden ab Juli neue Freiräume für eine

umfangreiche Altersvorsorge- und Versicherungsberatung. Dabei ging es vor allem um laufende Versicherungsverträge, Betriebliche Altersvorsorge, Orientierung zur Geldanlage sowie Aufklärung bei Falschberatung und Probleme mit Bausparkassen.

Wieder zeigte sich bei den Verbrauchern eine starke Verunsicherung durch widersprüchliche Medienberichte und das anhaltende Zinstief. Die Beratungen zur Altersvorsorge wiesen auf hohe Kostenbelastungen durch Provisionen und Verwaltungskosten hin und zeigten Alternativen auf.

Neue Produktkreationen wurden gemeinsam mit den Ratsuchenden analysiert und je nach Ergebnis empfohlen oder verworfen. Verbraucher wurden in vielen Fällen auch über die besonders günstigen Indexfonds (ETF) informiert. Zum konstruktiven Austausch mit anderen Verbraucherzentralen trafen sich am 22. und 23. November die jeweiligen Finanzexperten in Berlin.

### Ärger mit Bankentgelten und Bausparverträgen

2016 suchten viele Verbraucher Rat zu unzulässigen oder überzogenen Bankentgelten. Hier gab die Verbraucherzentrale wertvolle Informationen zur geltenden Rechtslage. In geeigneten Fällen wurde der Verbraucher bei der Rückforderung unzulässiger Entgelte durch Rechtsbesorgungen unterstützt.

Die Kündigung von alten, hoch verzinsten Bausparverträgen durch die Bausparkassen stellte 2016 ein großes Ärgernis dar. Bei nicht voll besparten Verträgen riet die Verbraucherzentrale zum Widerspruch gegen die Kündigung und zum Festhalten am Vertrag. Zusätzlich wurde die Anrufung des zuständigen Ombudsmannes empfohlen.

### Versicherungslücken bei Verbrauchern

Trotz der hohen Ausgaben in diesem Bereich sind bei vielen Verbrauchern Versicherungslücken festzustellen, beispielsweise bei der Privaten Haftpflichtversicherung oder – bei jungen Menschen – der Berufsunfähigkeitsversicherung. Hier bestand 2016 großer Beratungsbedarf.

In Bezug auf Pflegezusatz- und Zahnzusatzversicherungen konnte die Verbraucherzentrale die Ratsuchenden durch Zurverfügungstellung einer Analyse der Stiftung Warentest unterstützen. In vielen Beratungen ging es um das Sonderkündigungsrecht der Versicherungen im Schadenfall, besonders bei Wohngebäudeversicherungen. Die Verbraucherzentrale wies in diesem Zusammenhang auf die Notwendigkeit einer Elementarschadenversicherung hin. Viele Fragen drehten sich auch um Probleme mit der Leistung im Schadenfall, hier insbesondere bei Handyversicherungen und Restschuldversicherungen bei Kreditverträgen. Das Thema „private Krankenversicherung“ war 2016 ebenfalls ein großes Anliegen der Verbraucher.

### Haushaltsgeldberatung und Haushaltskalender

Die vom saarländischen Sparkassen- und Giroverband geförderte Haushaltsgeldberatung für Menschen mit Problemen im Umgang mit Geld versteht sich als konkretes Hilfsangebot. Dies wurde 2016 stark nachgefragt in Verbindung mit der Ausgabe des jährlich erscheinenden Haushaltskalenders.



## Öffentlichkeitsarbeit Finanzen und Versicherungen

### Printmedien:

- 15.01. FAZ - Bausparverträge
- 01.02. Saarbrücker Zeitung – Damit Schüler zu selbstbewussten Bankkunden werden (Banktour)
- 03.02. Saarbrücker Zeitung – Junge Menschen auf „Banktour“
- 20.02. Rheinpfalz - Thema Geldanlage im Niedrigzinsumfeld
- 16.03. Saarbrücker Zeitung – Vorstellung mit dem Titel „Eine zweite Meinung schadet nie“
- 16.03. Süddeutsche Zeitung – Wie es mit dem Girokonto weitergeht
- 30.03. Süddeutsche Zeitung – Wie Bausparkassen teure Kunden loswerden
- 18.04. Lesertelefon der Saarbrücker Zeitung zum Thema „Altersvorsorge“
- 24.05. Saarbrücker Zeitung – Wann sich riestern lohnt
- 26.11. Saarbrücker Zeitung – Banktour Bericht
- 27.11. Süddeutsche Zeitung – Sparen für Kinder (Artikel zum Sparen per ETF)

### Hörfunk

- 19.01. SR1: „Altersvorsorge kontra Altersarmut“
- 15.02. SR3: „Widerrufsbelehrung und Vorfälligkeitsentschädigung“
- 14.03. SR3: „Altersvorsorge und Niedrigzins“
- 03.06. Deutschlandfunk: „Dread Disease Versicherung“

### Fernsehen

- 15.03. SR Bonus: „Widerruf von Darlehensverträgen“
- 03.06. SR Aktueller Bericht: „Elementarschadenversicherung“
- 19.04. SR Aktueller Bericht: Interview zur Altersvorsorge und sonstigen Geldthemen
- 27.06. SR Aktueller Bericht: Beitrag zum Thema „Diamanten als Geldanlage“
- 21.10. NFC – Kontaktloses Bezahlen, Beitrag im Aktuellen Bericht

### PR-Projekte

Januar: Start des Schülerprojektes „Banktour“

### Vorträge:

- 26.04. Geldanlage - Vortrag bei der IGBCE Eppelborn
- 12.05. Geldanlage - Vortrag VHS Saarbrücken
- 17.05. Private Altersvorsorge - Vortrag VHS Riegelsberg
- 19.09. Wie sicher ist mein Geld - Vortrag VHS Riegelsberg
- 25.10. Geldanlage - Vortrag VHS Dudweiler
- 10.11. Geldanlage - Vortrag 2 VHS Dudweiler
- 01.12. „Richtig versichert“ an der VHS Blieskastel



## Schuldner- und Insolvenzberatung

### Raus aus der Schuldenfalle

Die Ratschläge der Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle, die zu 100 % getragen wird von der Landeshauptstadt Saarbrücken, dem Regionalverband Saarbrücken und dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie, waren auch 2016 sehr gefragt. Vor allem lösten Ursachen wie Krankheit, veränderte Einkommensverhältnisse, Arbeitslosigkeit und Überkonsum die finanzielle Schiefelage der Betroffenen aus.

Leider waren 2016 viele Fälle von bereits überschuldeten Personen zu verzeichnen, die trotzdem problemlos Neuverträge mit Telekommunikationsanbietern abschließen konnten. Dadurch kamen oft Schulden im vierstelligen Bereich zusammen, denn die Betroffenen konnten mehrere Handyverträge nicht mehr gleichzeitig bedienen. Von Seiten der Internetprovider waren 2016 so genannte „Schuldenregulierer“ unterwegs. Deren Interesse bestand allerdings nicht in der Hilfe zur Regelung der Rückstände, sondern eher im Abschluss von Neuverträgen. Eine neue Dimension der „Kundenunfreundlichkeit“ zeigte eine Genossenschaftsbank, die versuchte - zum Teil mit Erfolg - Kunden mit einem Pfändungsschutzkonto loszuwerden. Die Bank kündigte einfach das Konto, was die Schuldner- und Insolvenzberatung als rechtswidrig ansieht. In vielen Fällen suchten die Betroffenen leider erst nach Kontoauflösung die Beratungsstelle auf.

Im vergangenen Jahr tappten auch mehr und mehr Flüchtlinge in die Schuldenfalle. Das Handy ist für sie oft der einzige Kontakt zur Heimat. Im Zusammenspiel mit der Sprachproblematik wurden sie dadurch zu beliebten Opfern für Vertragsfänger. Aus diesem Grund sind zu diesem Thema mehrere Aufklärungsveranstaltungen - zum Teil mit Simultandolmetschern - für Flüchtlinge geplant.



## Energiesparberatung

### Energie-Checks sehr beliebt

Im Jahr 2016 wurden 545 Energie-Checks in saarländischen Haushalten durchgeführt. Besonders beliebt waren die Gebäude-Checks für Hauseigentümer mit Empfehlungen zu wichtigen Sanierungsmaßnahmen. Der Basis-Check für Mieter gibt Tipps zum Stromsparen und zur Verringerung von Heizkosten ohne Komfortverlust.

Im Winter interessierten sich viele Verbraucher für den Heiz-Check. Er wird nicht nur für Brennwert-Technik angeboten, sondern auch für Niedertemperatur-Brenner sowie für Wärmepumpen und Fernwärme. Im Jahr 2016 bot die Verbraucherzentrale erstmals den Solarwärme-Check an. Bestehende solarthermische Anlagen werden überprüft, um Tipps und Empfehlungen zu Verbesserungsmaßnahmen zu geben.

### Steigende Beratungsdichte

Dank des steigenden Bekanntheitsgrades der Energieberatung konnte 2016 die Beratungsdichte, über alle Beratungskontakte betrachtet, von 3,33 auf 3,85 Kontakte je 1000 Einwohner gesteigert werden. Im Vergleich dazu liegt der Bundesdurchschnitt bei nur 1,32 Kontakten je 1000 Einwohner.

Dieser Erfolg ist vor allem einer gezielten Öffentlichkeitsarbeit zu verdanken. Zahlreiche PR-Aktionen wie die wöchentlichen Energiespartipps machten auf die stationäre Beratung an den saarländischen Stützpunkten aufmerksam. Besonders erwähnenswert ist die erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Energieeffizienznetzwerk Saarlouis.

Im Berichtsjahr hielten die Energieberater insgesamt 61 Vorträge, davon sieben im Rahmen der Aktionswoche „Das Saarland voller Energie“, einer Initiative der Landesregierung. Die Energieberatung beteiligte sich auch an elf Messen und Infoständen in unterschiedlichen Regionen des Landes. Dazu gehörten die beiden großen Fachmessen „Bausalon“ in Merzig im März 2016 sowie die Energiesparmesse Dillingen im November 2016. Die Energieberatung wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.



Die saarländische Ministerpräsidentin am Stand der Verbraucherzentrale auf der Energiesparmesse in Dillingen

## Lebensmittel und Ernährung

### Nahrungsergänzungsmittel – Klartext zum Milliardenmarkt

Auch 2016 interessierten die beiden Themen „Lebensmittelverpackungen und Küchenutensilien aus Kunststoff“ sowie „Lebensmittelkennzeichnung“ die saarländischen Verbraucherinnen und Verbraucher besonders.

Auf Platz Eins der Beratungsliste stand jedoch das Thema „Nahrungsergänzungsmittel – Klartext zu einer sensiblen Branche“. Das Angebot an Nahrungsergänzungsmitteln im Einzelhandel und im Internet stellt einen Milliardenmarkt dar. Obwohl die Health-Claims-Verordnung gesundheitsbezogene Werbeaussagen klar regelt, suggerieren Aufmachung oder die Texte der Produktverpackungen, man könne alleine durch diese Pillen und Pülverchen gesund bleiben. Zu diesem Thema klären die Verbraucherzentralen unter [www.klartext-nahrungsergaenzung.de](http://www.klartext-nahrungsergaenzung.de) mit weitreichenden Infos über Nahrungsergänzungsmittel sowie Marktbeobachtungsergebnissen auf. Die Verbraucher können dort anonym ganz persönliche Fragen zu Sinnhaftigkeit und Gefahren „ihrer“ Nahrungsergänzungsmittel stellen.

2016 arbeiteten unterschiedliche Teams in Arbeitsteilung intensiv am Aufbau dieses Internetangebotes. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes gehört zum Team „Verbraucherbeteiligung und -information“, das zunächst den Markt der Magnesiumpräparate unter die Lupe genommen hat sowie Verbraucher zu ihrer Einstellung zu Nahrungsergänzungsmitteln befragt hat. Ergebnisse der Marktchecks und Umfragen sind unter [www.vz-saar.de/marktcheck-magnesiumhaltige-nahrungsergaenzungsmittel](http://www.vz-saar.de/marktcheck-magnesiumhaltige-nahrungsergaenzungsmittel) zu finden.

Seit dem 18. Januar 2017 ist die Internetseite [www.vz-saar.de/klartext-nahrungsergaenzung.de](http://www.vz-saar.de/klartext-nahrungsergaenzung.de) online. Allein in den ersten zwei Wochen stellten dort über 500 Verbraucher ihre Fragen ein.



Mit einem Marktcheck überprüfen die Verbraucherzentralen Magnesiumpräparate, die beliebtesten Nahrungsergänzungsmittel

### Lebensmittel aus der Region – wie regional sind sie wirklich?

Lebensmittel aus der eigenen Region erzeugen beim Verbraucher ein besonderes Vertrauensgefühl. Daher ist Regionalität ein beliebtes Werbeargument. Die mangelnde Definition des Begriffes „Region“ erlaubt dabei eine emotionale Aufladung mit Worten wie „Heimat“, „von hier“ oder „Gutes aus der Region“. Fast jede Einzelhandelskette verfügt inzwischen über ihr eigenes Regionalkennzeichen. Oftmals wird im Handel aber lediglich die letzte Verarbeitungsstufe zum Regional-Argument herangezogen, obwohl fast alle Zutaten von weiter weg stammen.

Doch unter Regionalität stellen sich die meisten Verbraucher etwas anderes vor. Aber wie und wo erfahren sie, was tatsächlich aus der Region stammt? Die Verbraucherzentralen haben dafür den Lebensmittelmarkt unter die Lupe genommen. Punkten in Sachen Klarheit konnte das Label „Regionalfenster“ ([www.regionalfenster.de](http://www.regionalfenster.de)). Hier wird die Region definiert, aus der die Zutaten des Lebensmittels stammen. Ebenfalls wird der Anteil an regionalen Zutaten in Prozent (mindestens 51%) angegeben. Der Marktcheck zeigt jedoch auch: aus Sicht der Verbraucherzentralen reichen die bisherigen gesetzlichen Regelungen (Irreführungsverbot, geschützte geografische Angaben, Gütezeichen der Bundesländer) alleine nicht für einen transparenten Einkauf regionaler Produkte aus. Mehr unter [www.verbraucherzentrale.de/regionale-produkte](http://www.verbraucherzentrale.de/regionale-produkte).



Landrätin Daniela Schlegel-Friedrich in der Beratungsstelle Merzig

## Projekte und Kooperationen

### Banktour mit Goldenem Finken ausgezeichnet

Ein kompetenter und eigenverantwortlicher Umgang mit Geld, das Wissen über die Rechte als Verbraucher, aber auch ein umfassender Verbraucherschutz sind wichtige Voraussetzungen, um prekäre Lebenslagen zu vermeiden. Mit diesem Bildungsziel startete die

Verbraucherzentrale des Saarlandes im Januar 2016 mit den beiden Pilotschulen Mannlich Gymnasium/Homburg und BBZ St. Ingbert ein ehrgeiziges Projekt: die Banktour. Bei der Banktour lernten Schülerinnen und Schüler die Kriterien für die Wahl eines Girokontos kennen. Sie erfuhren außerdem grundsätzlich, wie sie sich fundiert informieren können. Sie lernten bei Gesprächen mit Bankberatern zwischen Beratung und Verkauf zu unterscheiden, Angebote zu vergleichen und verschiedene Informationsquellen auszuwerten.

Im Herbst 2016 fand eine weitere Banktour mit der Gemeinschaftsschule Illingen statt. Die Banktour wurde in den Jahren 2015 und 2016 als bundesweite Aktion im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ entwickelt und seitdem stetig ausgebaut. Sie zeigt auf beeindruckende Weise, wie man Jugendlichen zeitgemäß Verbraucherkompetenz in Punkto Finanzen vermittelt.

Dieses Schülerprojekt der Verbraucherzentrale des Saarlandes stieß auf positive Resonanz in den regionalen und überregionalen Medien. Im April 2016 wurde die Banktour auf der Finanzkompetenzmesse FINKOM in Berlin mit dem goldenen Finken ausgezeichnet. Unter [www.tinyurl.com/vzsaar-youtube](http://www.tinyurl.com/vzsaar-youtube) gibt es alle Filmbeiträge zum Projekt. Die Banktour wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz BMJV.



## Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ geht an den Start

Am 1. März 2016 startete unter dem Namen „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ („Verbraucherrechte im ambulanten Pflegebereich – Vertragsrechtliche Fragestellungen in einem sozialrechtlich geprägten Umfeld“) ein gemeinsames Projekt der Verbraucherzentralen Berlin (Gesamtleitung), Brandenburg und des Saarlandes.

Ziele sind unter anderem die Aufklärung über Verbraucherrechte im Markt der ambulanten Pflege, die Bereitstellung von Informationen über verschiedene Vertragsgestaltungen und die Beobachtung des Marktes der ambulanten Pflege. Das Projekt läuft bis zum 28. Februar 2018. Fördergeber ist das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Erste Aufgabe war die Erstellung einer gemeinsamen Wissensgrundlage zur Information der Verbraucher. Seit dem 18. Mai 2016 können sich Rat suchende Menschen zu ambulanten Pflege- oder Betreuungsverträgen telefonisch informieren.

Die Infohotline ist unter den Rufnummern

**0681 - 99 99 99 91 oder 030 - 54 44 59 68** zwölf Stunden wöchentlich erreichbar.

Von Anfang an suchten die beteiligten Verbraucherzentralen den Kontakt zu anderen Akteuren des Marktes der ambulan-

ten Pflege. Am 10. Mai 2016 stellten Geschäftsführer Zimper und Projektbetreuer Nicolay das Projekt bei der Saarländischen Pflegegesellschaft vor. In zwei weiteren Veranstaltungen wurde die Diskussion mit den Akteuren des Marktes der ambulanten Pflege intensiv weitergeführt. Am 17. Juni 2016 fand in der Verbraucherzentrale Berlin das erste Dialogforum unter dem Titel „Haftung, Fristen, Kündigung – Pflegevertragsrecht als Herausforderung in der Beratungspraxis“ statt.

Als richtungsweisend im Projekt erwies sich die Fachtagung „Der Pflegevertrag – (k)ein Vertrag wie jeder andere?!“ am 16. September 2016 im Großen Saal des VHS-Zentrums Saarbrücken. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes war für Konzeption und Organisation dieser Veranstaltung verantwortlich. Der Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz Heiko Maas eröffnete persönlich die Tagung mit 75 Teilnehmern insbesondere von Pflegekassen, Sozialverbänden und Pflegediensten.

Einen Schwerpunkt des Projektes bildet die rechtliche Überprüfung von Vertragsmustern, die im Bereich der ambulanten Pflege verwendet werden. Die beteiligten Verbraucherzentralen haben sich hier zuerst des schwer überschaubaren Marktes der 24-Stunden-Betreuung angenommen. Die schwierige rechtliche Lage ist aus Verbrauchersicht verknüpft mit Intransparenz und einem großen Vertrauensvorschuss, der gegenüber den Anbietern erbracht werden muss. Die genauen Ergebnisse dieser Überprüfung liegen seit Anfang 2017 vor.

## Zusammenarbeit mit dem Saarländischen Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz

Auch 2016 war die Zusammenarbeit zwischen der Verbraucherzentrale Saarland und dem Ministerium durch einen konstruktiven und kreativen Austausch geprägt. So konnte eine Vortragsreihe zum Thema „Facebook, WhatsApp & Co – Was Verbraucher wissen sollten“ realisiert werden.

Die Veranstaltungen fanden in den fünf saarländischen Landkreisen und im Regionalverband Saarbrücken mit großem Erfolg statt. Ebenfalls erstellte die Verbraucherzentrale für das Ministerium drei Broschüren zu den Themen „Messenger-Dienste“, „Soziale Netzwerke - Was Verbraucher wissen sollten“ und „Rechtsirrtümer im Verbraucheralltag“.

Im Herbst 2016 startete eine Umfrage unter Saarländerinnen und Saarländern zum Thema „Lebensdauer von Elektrogeräten“. Hier wurde abgefragt, wie lange Elektrogeräte halten, warum sie ausgetauscht werden und wie die Saarländerinnen und Saarländer sich verhalten, wenn ein Gerät einen Defekt aufweist. Ziel dieser Umfrage war es unter anderem, Verbrauchern aufzuzeigen, dass der ständige Neukauf von Elektrogeräten nicht nur dem eigenen Geldbeutel, sondern auch massiv der Umwelt schadet.

