



verbraucherzentrale

Saarland

Jahresbericht 2003



Inhalt

Vorwort	2		
1 Ernährung	4		
Ernährungsberatung:			
Von Acrylamid bis Zusatzstoffe	4		
Gutes Essen – gesunde Kinder	5		
Alcopops und andere Getränke mit Tücken	5		
Fit im Alter	5		
Saarländisches Weiderind	6		
Huhn und Pute	7		
Marktcheck Eier	7		
Fairer Handel: Saarbonne in aller Munde	8		
2 Geld und Versicherungen	9		
Versicherungsberatung:			
Wieviel Schutz muss sein – was darf er kosten?	9		
Lebensversicherer unter Druck	10		
Kassenwechsel als günstige Alternative?	10		
Altersvorsorge: Ohne Sparen geht nichts	10		
Baufinanzierung: Der Weg zum Eigenheim	11		
Haushaltsgeldberatung	12		
Was Verbraucher zum Thema Geld wissen müssen	12		
3 Recht und Reklamation	13		
Das neue “Schuldrecht” sorgte für Verunsicherung	13		
Rechte von Reisenden	14		
Gewinnerfahrten & Co	14		
4 Telekommunikation und Medien	15		
Dialer und kein Ende	15		
Call-by-Call jetzt auch für Ortsgespräche	16		
Abzocke per Telefon und Fax	16		
Medienpolitik: Fernsehen überall	17		
5 Schuldnerberatung	18		
Immer mehr Schuldner suchen Rat	18		
6 Energie und Umwelt	20		
Umweltberatung	20		
Verwirrung im Zeitalter des Dosenpfands	20		
Trinkwasser muss öffentliches Eigentum bleiben	21		
Freiheit auf dem Strommarkt nutzen	22		
25 Jahre Energieberatung	22		
7 Verbraucherberatungsstellen außerhalb von Saarbrücken	24		
Beratungsstelle Merzig	24		
Beratungsstelle Neunkirchen	25		
Beratungsstelle Dillingen	25		
8 Kooperation mit der Arbeitskammer	27		
Starkes Netzwerk im Haus der Beratung	27		
9 Patientenberatung	29		
Gut informiert ins Sprechzimmer	29		
10 Kundenservice und Öffentlichkeitsarbeit	32		
Infothek und Kundenservice:			
Antworten auf tausendundeine Frage	32		
Internet: Ellen – eine virtuelle Dame weiß Rat	33		
Immer mehr Verbraucher-Service in den Medien	33		
11 Zahlen, Namen, Fakten	35		
Der Vorstand der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.	35		
Anzahl der Mitarbeiter	35		
Die Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes	36		
Verbraucherkontakte in Zahlen 2003	37		
Kernhaushalt der Verbraucherzentrale für das Jahr 2003	38		
Projekthaushalt der Verbraucherzentrale für das Jahr 2003	39		
Projekt Sozialer Verbraucherschutz	40		
Haushalt der Schuldnerberatung für 2003	40		
Haushalt der Insolvenzberatung für 2003	41		
Projekt Energie: Lokales Projektmarketing	41		
Sonderprojekt Beratung zu Förderungsmöglichkeiten der privaten und betrieblichen Altersvorsorge	41		
Sonderprojekt Internetberatung mit einem Agenten	42		
Aktuelle Öffnungszeiten der Beratungsstellen	43		

Vorwort

Auch wenn die Grundlagen zu ganz unterschiedlichen Zeitpunkten gelegt wurden: 2003 bleibt bei den Bürgerinnen und Bürger als ein Jahr großer Veränderungen in Erinnerung. Dies schlug sich in besonderer Weise auch in der Verbraucherarbeit nieder.



Jürgen Zimmer
Geschäftsführer

Wirtschaftspolitisch waren mit der vorangegangenen Liberalisierung der Märkte bei Strom, Telekommunikation und der Bahn auch für Verbraucher viele Hoffnungen verbunden, die ganz unterschiedliche Ergebnisse brachten. Hintergrund der Liberalisierung war die ordnungspolitische Vorstellung, dass nur das freie Spiel der Märkte bei den Konsumenten zu einem höheren Nutzen führen würde, als wenn staatliches Handeln weiterhin in der Produktverantwortung bliebe.

Auf dem Telekommunikationsmarkt entwickelte sich eine große Angebotsvielfalt, allerdings auch verbunden mit vielen Schattenseiten. Beispielhaft genannt seien die unerwünschten Internetzugänge über Dialer, die sich als häufig nicht nachvollziehbare hohe Telefonrechnungen bei Verbrauchern niederschlugen. Viele Menschen haben sich in dieser Angelegenheit hilflos an die Verbraucherzentrale gewandt. Mit Unterstützung der Regulierungsbehörde konnte in vielen Fällen erfolgreich interveniert werden. Die unseriösen Angebote machen auch vor Lockangeboten an Jugendliche per SMS auf Handys nicht halt. Zwar gibt es inzwischen gesetzliche Verbote, doch windige Anbieter haben auch schon wieder neue Lücken entdeckt. Die Verbraucherzentrale hat angesichts dieser Entwicklung die Beratung zu



Wolfgang Krause
Vorstandsvorsitzender

Telekommunikation und Internet als ein Schwerpunkt entwickelt.

Große Hoffnungen waren auf den Wettbewerb unter den Stromanbietern gesetzt worden. Nach teilweise kräftigen Strompreissenkungen, von denen allerdings mehr die Großabnehmer profitieren konnten, haben bei den Kleinverbrauchern die Stromtarife wieder das Ausgangsniveau erreicht. Im gleichen Zug sind viele neue Anbieter vom Markt verschwunden, die angesichts hoher Durchleitungskosten offensichtlich nicht mehr bestehen konnten. Inzwischen gibt es auf diesem Markt fünf große Anbieter. Um den Wettbewerb wieder zu stärken, soll eine Regulierungsbehörde im wesentlichen für die Durchleitungskosten eingesetzt werden. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes begrüßt diese Initiative.

Davon unbenommen hat die saarländische Verbraucherzentrale mit dem seit 25 Jahren erfolgreichen Bundesprojekt „Energieeinsparberatung“ bei der Bevölkerung unverändert stark für den sparsamen Umgang beim Energieeinsatz geworben. Denn beim Energiesparen gibt es immer noch große Kosteneinsparpotentiale.

Die genannten Beispiele zeigen, dass Liberalisierungen keine Selbstläufer zu positiven Ergebnissen sind. Zudem gibt es Bereiche, in denen schon vorab klare negative Auswirkungen zu befürchten sind. Zum Beispiel bei der Privatisierung der Trinkwasserversorgung. Dies hat die Verbraucherzentrale des Saarlandes dazu veranlasst, dem vom Ver.di Landesbezirk Saar initiierten „Zukunftsbündnis Wasser“ beizutreten und gegen die Kommerzialisierung der Trinkwasserversorgung zu votieren. Denn ein anbieteroffenes Versorgungsnetz wie beim Strom ist beim Trinkwasser ohne Qualitätseinbußen nicht realisierbar. Ein anfänglicher Wettbewerb unter den Bewerbungen um die Versorgung wird letztlich wieder zu Monopolstrukturen führen – allerdings mit dem Unterschied, dass die Eigner private Investoren sind, die den Wasserpreis ausschließlich nach Rentabilitätsgesichtspunkten festlegen (müssen). Die Verbraucherzentrale sieht in dem Trinkwasser die Ressource Nr. 1, die unter öffentlicher Kontrolle bleiben muss.

Liberalisierung bedeutet für die Bürger meist mehr Entscheidungsfreiheit – damit verbunden ist aber auch mehr Eigenverantwortung. Das

äußert sich auch in der Sozialpolitik. So wird angesichts der schwierigen finanziellen Perspektive der gesetzlichen Rentenkasse, der Aufbau einer privaten Altersvorsorge als „Riester-Rente“ staatlich gefördert. Arbeitskammer und Verbraucherzentrale haben in einem gemeinsamen Projekt bis zur Jahresmitte 2003 in einer saarlandweiten Informationskampagne über die „Riester-Rente“ informiert und in größeren Veranstaltungen mit Vertretern der Bundes- und der Landesebene über die kontroversen Standpunkte der Altersvorsorge diskutiert. Als eindeutiges Ergebnis aus diesem gemeinsamen Projekt bleibt die Feststellung, dass in der Bevölkerung unverändert ein hoher Informationsbedarf besteht. Dies zeigte sich auch in den Abschlusszahlen von Riestergeförderten Geldanlagen. Offensichtlich bilden die Modalitäten der Förderung zu hohe Hürden. Die von den Verbraucherorganisationen geforderten Nachbesserungen wurden nur in Teilen umgesetzt.

Auch die beginnende Reform im Gesundheitswesen schlug sich bereits in der Beratungsarbeit nieder. So konnte die von Sozialverband VdK Saarland e. V. und Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. gemeinsam getragene Patientenberatung eine stetig ansteigende Beratungsnachfrage zu den die Bürger betreffenden Veränderungen im Gesundheitswesen verzeichnen. In einer Veranstaltung zusammen mit der Arbeitskammer im Haus der Beratung hat die Patientenberatung mit Vertretern der Ärzteschaft und Krankenkassen umfassend über die bevorstehenden Veränderungen im Gesundheitswesen informiert.

Doch nicht nur dem marktwirtschaftlichen Handeln in der Region sieht sich die Verbraucherzentrale verpflichtet, sondern auch den Auswirkungen aus der Globalisierung im weltweiten Handel. Gerade Länder in der sogenannten „Dritten Welt“ müssen häufig Produkte unter existenzsicherndem Niveau auf dem Weltmarkt anbieten. Als Gegenbewegung zur Stützung der davon betroffenen Produzenten vor Ort wurde der „Fair-Trade“ gegründet. Die saarländische Landesregierung hat diese Initiative aufgegriffen und zusammen mit mehreren Trägern unter der Führung von inwent (Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH) die Saarland-Kaffee-Kampagne „Saarbonne“ gestartet.

Die saarländische Verbraucherzentrale unterstützt diese Kampagne aktiv mit einzelnen Aktionen und informiert die Verbraucher über das Selbstverständnis und die Hintergründe des fairen Handels. Denn mit dem Kauf von Produkten aus „Fair-Trade“ tragen die Verbraucher dazu bei, dass die kleinbäuerlichen Familien in den Anbauländern einen gerechten Lohn für ihre Arbeit erhalten. Das sichert ihre Existenz, und der umweltverträgliche Anbau verbessert zudem das ökologische Umfeld in den Herkunftsländern.

Mit den genannten Beispielen will die Verbraucherzentrale die Vielfalt und Anforderungen ihrer Arbeit in der Beratung und Verbraucherpolitik verdeutlichen. So hat die Verbraucherzentrale im Berichtsjahr mit knapp 60.000 Kontakten einen weiter gestiegenen Zuspruch in der Bevölkerung erhalten. Über die virtuelle Beratung mit „Ellen“, die nach einer Förderung durch die saarländische Landesregierung im März an den Start ging, hat sie zudem den Zugang zur Verbraucherinformation weiterentwickelt.

Dieses im folgenden Bericht dargestellte Leistungsangebot der Verbraucherzentrale wäre nicht möglich gewesen, ohne die gute Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern Arbeitskammer des Saarlandes, französischer Verbraucherverband C.L.C.V. in Stiring-Wendel, Sozialverband VdK Saarland e. V., Ver.di Bezirk Saarland, dem Umweltverband „Vis à Vis“, Volkshochschule Stadtverband und viele mehr. Die Verbraucherzentrale dankt daher allen, die zu diesem Leistungsergebnis beigetragen haben, der saarländischen Landesregierung für ihre sichernde Förderung und nicht zuletzt dem großen Engagement aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale.

Diese Ergebnisse sind für die Verbraucherzentrale Ansporn und Verpflichtung zugleich, sich als Partner einer sozialen Marktwirtschaft auch künftig weiterzuentwickeln. Denn gut informierte Verbraucher sind ein wesentlicher Bestandteil einer leistungsfähigen Wirtschaft.

Saarbrücken im April 2004

Jürgen Zimmer
Geschäftsführer

Wolfgang Krause
Vorstandsvorsitzender

Ernährung



Ernährungsberatung Von Acrylamid bis Zusatzstoffe

Wer sich richtig ernährt, fühlt sich wohl. So einfach ist das. Oder auch so schwer? In Zeiten von Lebensmittelskandalen sind viele Verbraucher verunsichert. Doch nicht nur Schadstoffe sind ein Problem: Viele Bürger essen zu viel oder das Falsche. Die Verbraucherzentrale berät in Sachen ausgewogene Ernährung. Und sie macht sich stark für die Produktion gesunder Lebensmittel.

Bei der Ernährungsberatung war auch in 2003 das Thema Acrylamid immer noch aktuell. 2002 war der krebserregende Stoff in die Diskussion geraten; schwedische Wissenschaftler hatten hohe Konzentrationen von Acrylamid in frittierten, gebratenen, gerösteten und gebackenen Lebensmitteln gefunden. Verbraucherinnen und Verbraucher hatten immer wieder nach konkreten Messwerten gefragt. Hilfreich war hier der Verweis auf die Informationen der Verbraucherzentrale Hamburg im Internet.

Auch jenseits dieses Schadstoffs gab es viele Fragen in der Ernährungsberatung: Was sagt mir das Etikett? Welche Zusatzstoffe sind im Käse enthalten? Wie hoch ist heute noch das BSE-Risiko beim Verzehr von Rindfleisch? Wo kann ich rein ökologisch erzeugte Produkte kaufen? Sollte ich während der Schwangerschaft bestimmte Nahrungsergänzungsmittel nehmen?

Wie reduziere ich mein Gewicht? Die Ernährungsberaterinnen der saarländischen Verbraucherzentrale haben sich bemüht, all diese und viele andere Fragen zu beantworten oder auf andere Experten zu verweisen. Und sie haben selbst Schwerpunkte in ihrer Öffentlichkeitsarbeit gesetzt. Beispiele für Themen in 2003:

- Gegen Übergewicht bei Kindern lässt sich etwas tun
- Gesundheit aus Hülsenfrüchten
- Verbraucherzentrale beurteilt Nahrungsergänzungsmittel skeptisch
- Sommerzeit – Eiszeit: Tipps für den Genuss
- Welcher Fisch kann auf den Tisch? – Tipps für eine umweltgerechte Auswahl
- Gesetzliche Bestimmungen zur Haltbarkeit von Lebensmittel
- Keine Chance für Weihnachtspfunde
- Gesund Grillen



Gutes Essen – gesunde Kinder

Besser Vollkorn, Obst und Gemüse als Schokoriegel, Burger und Pommes – das klingt wie eine Binsenweisheit. Doch die Erfahrung zeigt: Kindgerechte Ernährung ist für viele ein Fremdwort. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes setzt sich dafür ein, dass Eltern bewusster einkaufen und kochen.

Die Zahlen sind erschreckend: Jedes fünfte Kind und jeder dritte Jugendliche in Deutschland ist zu dick. Die gesundheitlichen Folgen können Bluthochdruck, hohe Cholesterinwerte, verkalkte Gefäße und Gelenkleiden sein – Krankheiten, die früher eher typisch für ein hohes Lebensalter waren, treten jetzt in immer früheren Jahren auf.

Das Essverhalten wird bereits im Kindergartenalter geprägt und einmal erworbene Ernährungsmuster werden oft ein Leben lang beibehalten. Im Rahmen der Kampagne „FIT KID“ des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft hat die saarländische Verbraucherzentrale auch in 2003 Schulungen für Erzieherinnen durchgeführt. Drei eintägige Workshops brachten den Erzieherinnen die Grundlagen der Kinderernährung näher und zeigten, wie man die Kleinen über eine erlebnisorientierte Erziehung ans gesunde Essen heranzuführen kann. Die eintägigen Schulungen fanden in Wadern statt, in Dillingen über die Katholische Erwachsenenbildung und für die Städtischen Kindergärten in Neunkirchen. Auch das

Projekt „Sinnesparcours“ wurde in 2003 fortgeführt. Es richtete sich an Grundschulkindern und demonstrierte an fünf Tischen, wie man Lebensmittel nicht nur schmecken, sondern auch mit Augen, Ohren und den anderen Sinnen beurteilen kann. Schulen, die sich für dieses Projekt interessieren, wenden sich bei der Verbraucherzentrale an Beraterin Eva-Maria Loch unter Telefon 0681/50089-0.

Alcopops - Getränke mit Tücken

Die Flasche ist bunt, der Inhalt schmeckt wie Limonade – darunter gemixt ist allerdings ein doppelter Wodka. Alcopops sind derzeit die Renner unter den Jugendlichen.

Doch die Mischgetränke auf der Basis von Rum, Wodka oder Whiskey können ihnen aufgrund des relativ hohen Alkoholgehalts gefährlich werden. Getränke auf Spirituosenbasis dürfen laut Gesetz nicht an Jugendliche unter 18 Jahren abgegeben werden. Doch die Kontrollen sind lückenhaft. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes informierte in einer Telefonaktion mit der Saarbrücker Zeitung über Alcopops und andere Getränke mit Tücken. Sie begrüßt die Pläne der Bundesregierung, auf alkoholhaltige Limonaden-Mixgetränke eine Zusatzsteuer zu erheben. Die Steuer dürfe jedoch nicht auf Alcopops beschränkt bleiben, sagt Ernährungsberaterin Barbara Schroeter. Auch bei den üblichen Biermischgetränken besteht die Gefahr, dass sich Jugendliche sehr

früh an Alkohol gewöhnen.

Das Gaststättengesetz schreibt übrigens vor, dass die Getränkekarte mindestens ein alkoholfreies Getränk enthalten muss, das nicht teurer ist, als das günstigste alkoholhaltige Getränk (hochgerechnet auf den Literpreis). Bei einer Untersuchung der Verbraucherzentrale im Berichtsjahr verstießen von 24 Gaststätten der Saarbrücker Innenstadt gut 58 Prozent der Gastwirte bei der Preisgestaltung für Getränke gegen das Gesetz. Weizenbier und Bier vom Fass waren oft die billigsten Getränke. Durch solche Preise werden Jugendliche zum Konsum von Alkohol verleitet.



Fit im Alter

Unter dem Motto „Fit im Alter – gesund essen, besser leben“ hat das Bundesverbraucher-schutzministerium in 2003 eine groß angelegte Aktion gestartet. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes hat diese Kampagne mitkonzipiert.

Wie verändert sich der Körper im Alter? Was taugen die Versprechungen der Werbung über Nahrungsergänzungsmittel? Wieviel Flüssigkeit brauchen ältere Menschen täglich, um gesund zu bleiben? Fra-

gen über Fragen, die die saarländische Verbraucherzentrale 2003 in einem Kursprogramm für Senioren im Rahmen einer gemeinsamen Aktion des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft und der Verbraucherzentralen behandelt hat.

Die Auftaktveranstaltung der Verbraucherschulungen im Saarland fand im Oktober 2003 im Haus der Beratung statt. An den „Ernährungsnachmittagen“ in der Verbraucherzentrale können Senioren lernen, wie sie ihre Ernährung altersgerecht umstellen können und wie sich die negativen Folgen zum Beispiel von Diabetes, zuviel Cholesterin oder Gicht verringern lassen. Auf Wunsch wird ein persönliches Ernährungsprofil am Computer erstellt. Dazu gibt es eine Sinnesschulung und Tipps zum Einkauf. Im Saarland finden diese Kurse eine rege Nachfrage und werden auch 2004 weiter angeboten.

Saarländisches Weiderind

Artgerechte Haltung – gesundes Fleisch: Vom Projekt „Saarländisches Weiderind“ profitieren Tiere und Verbraucher.

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes hat 2003 die Federführung des Projekts „Saarländisches Weiderind“ übernommen. Das Ziel: Verbraucherinnen und Verbrauchern ein hochwertiges Lebensmittel aus regionaler Erzeugung anzubieten und zugleich den saarländischen Landwirten eine zusätzliche Einkommensquelle zu erschließen. Während der Sommermonate weiden die Tiere auf naturnah bewirtschafteten Wiesen. Dadurch leisten sie einen Beitrag zur Erhaltung der saarländischen Kulturlandschaft,



die ohne Weidetiere verwildern würde. Mischfutter oder gentechnisch manipulierte Futtermittel sind untersagt. Durch diese Form der Haltung ergeben sich auch Vorteile für den Konsumenten. Dazu gehört zum Beispiel eindeutig gesteigerter Anteil an wichtigen essentiellen Fettsäuren im Fleisch.



Das Projekt wurde von dem Verein „Vis à Vis“ angestoßen, dessen geschäftsführende Vorsitzende, Ernährungsberaterin Barbara Schroeter, von der Verbraucherzentrale des Saarlandes kommt. In dem Verein haben sich fast 40 saarländische Organisationen aus den Bereichen Land- und Forstwirtschaft, Handwerk, Tourismus, Naturschutz und Verbraucherschutz sowie der öffentlichen Hand zu einer regionalen Partnerschaft zusammengeschlossen. Beim bundesweiten Wettbewerb „Regionen aktiv“ wurde das Saarland 2001 mit „Vis à Vis“ aus 300 Mitbewerbern vom Bundesverbraucherministerium zu einer von 18 Modellregionen in der Bundesrepublik ausgewählt und gefördert. Für die Umsetzung des Projekts „Saarländisches Weiderind“ wurde im September 2003 ein Mitarbeiter eingestellt und ein Büro bei der Verbraucherzentrale eingerichtet. Das erste Fleisch aus diesem Programm soll im Sommer 2004 auf den Markt kommen. In der Startphase der Vermarktung wird es zunächst über Restaurants, Kantinen und andere Großküchen angeboten. Um die regionale Vermarktung von Produkten weiter vorwärts zu bringen, führt die saarländische Verbraucherzentrale gemeinsam mit „Vis à Vis“ auch das Projekt „Neue Wege der Verbraucherinformation“ durch.



Marktcheck Eier

Bei der Kennzeichnung von Eiern liegt manches im Argen.

Das zeigte ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen Anfang 2003. Zur Kennzeichnung von Eiern gibt es eine Vielzahl gesetzlicher Vorschriften, die durch freiwillige Deklarationen ergänzt werden können. Beim Marktcheck wurde geprüft, ob die geforderten Mindestangaben vorhanden waren. Das Ergebnis: An einigen Stellen wurde gegen die Vorschriften verstoßen. Mal fehlte das Mindesthaltbarkeitsdatum oder es war falsch berechnet. Manche Eier lagen noch in den Regalen obwohl sie älter als 21 Tage alt waren. Erfreulich im Saarland war, dass die Eier entgegen dem Bundestrend überwiegend gekühlt waren.

Ein wichtiger Punkt ist die Frische der Eier. Mit bloßem Auge ist sie nicht zu erkennen. Ist das Legedatum auf dem Ei, kann man mühelos alte von frischen Eiern unterscheiden. Doch leider ist diese Angabe freiwillig und war nur auf knapp 30 Prozent der Eier im Saarland vorhanden.

Huhn und Pute

Huhn- und Putenfleisch werden immer beliebter. Doch wegen Arzneimittelrückständen sorgt es immer wieder für Schlagzeilen

Geflügel gilt als fettarm und ist vielseitig zuzubereiten. Doch der Großteil des Angebots stammt aus intensiver Bodenhaltung. Worauf man beim Einkauf achten sollte und wie man artgerechte Angebote erkennen kann, erfahren Interessierte unter der Internetadresse [www.verbraucherzentrale.de](#), die die Verbraucherzentralen 2003 ins Netz gestellt haben. Beim Landmarkt Homburg hatte sich die saarländische Verbraucherzentrale mit der Ausstellung „Huhn und Pute“ beteiligt und Informationsbroschüren zum Thema verteilt. Angelockt wurden die Besucher durch ein großes aufgeblasenes Kunststoff-Huhn. Das Thema stieß auf großes Interesse bei den Besuchern des Markts.



Das Logo von Saarbonne

Fairer Handel Saarbonne in aller Munde

„Der Kaffee ist fertig!“ – mit Saarbonne gibt es jetzt auch im Saarland einen fair gehandelten Regionalkaffee. Die Verbraucherzentrale ist Mitträger der Kaffee-Kampagne. Ihr Ziel: Verbraucher für mehr Gerechtigkeit im internationalen Handel zu sensibilisieren.

Schon die Kaffeetüte sieht ganz anders aus: Auf der silbergrauen Verpackung ist ein geöffneter Mund abgebildet, der eine Kaffeebohne zwischen den Zähnen hält. Die Arabica-Bohnen von Saarbonne stammen aus biologischem Anbau von Kleinbauern aus Lateinamerika und Afrika. Und in jedem Päckchen stecken nicht nur Kaffeebohnen, sondern auch ein Beitrag zum Fairen Handel. Das verbessert die Lebensbedingungen der Kaffeebauern in den Anbaugebieten.

Initiiert wurde die Saarland-Kaffee-Kampagne von Wirtschaftsminister Hanspeter Georgi. Im November 2003 fiel der Startschuss für die Aktion, zu der Ministerpräsident Peter Müller die Schirmherrschaft übernommen hat. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes gehört zum Trägerbündnis. Geführt wird das Projekt von InWent (Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH – vormals Carl-Duisberg Gesellschaft), die einzelne Veranstaltungen vorbereitet und mitorganisiert.



Präsentation von Saarbonne durch Ministerpräsident Peter Müller und Wirtschaftsminister Dr. Hanspeter Georgi zusammen mit Projektbetreuerin Raphaela Adam sowie Manfred Sexauer vom Saarländischen Rundfunk.

Einkauf mit gutem Gewissen

Mit „Saarbonne“ will die Verbraucherzentrale über die Hintergründe des Fairen Handels und seiner Produkte informieren. Schließlich haben es die Verbraucherinnen und Verbraucher beim Einkauf letztendlich in der Hand, ob menschengerechte Arbeitsbedingungen in den Entwicklungsländern Einzug halten können.

Das große öffentliche Interesse hat die Träger ermuntert, 2004 diese Kampagne weiterzuentwickeln. Die einprägsame Marke „Saarbonne“ und ihre ungewöhnliche Gestaltung haben mit dazu beigetragen, den Kaffee bekannter zu machen. Eigens kreiert wurde der Auftritt von dem renommierten Kommunikationsdesigner Ivica Maksimovic.

Eine Liste der Geschäfte, die „Saarbonne“ im Saarland verkaufen, ist im Internet unter www.saarbonne.de abrufbar.



Verbraucherschutz-Beraterin Rosemarie Günther-Arand stellt Saarbonne in Merzig zusammen mit Oberbürgermeister Dr. Alfons Lauer und Raphaela Adam vor.

Geld und Versicherungen

Versicherungsberatung

Wieviel Schutz muss sein – was darf er kosten?

Autoversicherung, Haftpflichtversicherung, Lebensversicherung und andere mehr: Jeder Bundesbürger hat im Schnitt sechs Versicherungsverträge abgeschlossen. Dennoch sind viele keineswegs gut abgesichert. Die Verbraucherzentrale durchforstet den Versicherungsbestand von Verbrauchern – und hilft ihnen dabei, mitunter viel Geld zu sparen.

Nicht immer sind die Fälle so krass wie bei der Verbraucherin, die die saarländische Verbraucherzentrale in 2003 aufsuchte, weil sie jeden Monat mehrere hundert Euro Versicherungsbeiträge zahlen musste. Viele Menschen ahnen nicht einmal etwas von ihren Verlusten, weil sie falsch oder bei zu teuren Gesellschaften versichert sind. Die Verbraucherzentrale nimmt den Versicherungsbestand von Verbrauchern unter die Lupe und gibt Empfehlungen für günstigere, weil maßgeschneiderte Lösungen. Denn der Versicherungsbedarf kann sich mit der Lebenssituation ändern. Für alleinstehende junge Berufsanfänger zum Beispiel ist eine Privathaftpflicht und eine Berufsunfähigkeitsversicherung absolut notwendig. Eine Familie mit kleinen Kindern sollte mit einer Risikolebensversicherung für den Fall vorsorgen, dass der Ernährer oder die Ernährerin stirbt.

Computer checkt Versicherungsschutz

In Kooperation mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz bieten die saarländischen Verbraucherschützer zunächst eine Computer-Analyse zum Versicherungsbestand an. Die Auswertung enthält konkrete Empfehlungen zum bedarfsgerechten Versicherungsschutz. In einem persönlichen Gespräch mit den Mitarbeitern der Verbraucherzentrale können die Verbraucher nach dem Computer-Check weitere Fragen klären, zum Beispiel wie mit nicht mehr benötigten Versicherungen verfahren werden soll.

Mangelhafter Schutz bei Berufsunfähigkeit

Bei den Einzelberatungen war auch in 2003 eine steigende Nachfrage nach privaten Berufsunfähigkeitsversicherungen zu verzeichnen. Der Grund: Mit der Rentenreform des Jahres 2001 wurde der Schutz gegen Beeinträchtigungen in der Berufsausübung für jüngere Arbeitnehmer (nach dem 1. Januar 1961 geborene) drastisch beschnitten. Doch nicht jeder Interessent für eine Berufsunfähigkeitsversicherung wird von den Gesellschaften mit offenen Armen empfangen. Bestimmte Vorerkrankungen führen entweder zu teils massiven Risikoaufschlägen oder gar zu einer Ablehnung der Annahme. Schon jüngere Menschen sind teilweise gesundheitlich so eingeschränkt, dass eine private Absicherung gegen die Berufsunfähigkeit nicht möglich ist.

Trotz steigender Beratungs-Nachfrage in 2003 haben allerdings immer noch viel zu wenig Arbeitnehmer für den Fall der Berufsunfähigkeit vorgesorgt. Dabei muss heute laut Statistik jeder vierte Arbeitnehmer wegen Krankheit seinen Job aufgeben.

Lebensversicherer unter Druck

Die Krise der „Mannheimer Leben“ im Sommer 2003 warfeinen Schatten auf die gesamte Branche. Viele Verbraucher sorgten sich um ihre Kapitallebensversicherungen.

Die Notlage der Versicherung „Mannheimer Leben“ hatte viele Kunden im Berichtsjahr aufgeschreckt. Zumal auch andere Lebensversicherungs-Unternehmen wegen der Baisse auf den Aktienmärkten Probleme hatten. Doch die Verbraucherzentrale warnte davor, bestehende Verträge voreilig zu kündigen. Eine Kündigung kann mit finanziellen Einbußen verbunden sein. Vor allem in den ersten Jahren der Laufzeit ist der Rückkaufwert der Police sehr gering. Wer kurz vor Ende der Versicherung kündigt, dem entgeht wiederum der Schlussüberschuss. Die Frage der Kündigung bleibt in jedem Einzelfall eine Rechenaufgabe.

Die Versicherungsverträge der „Mannheimer Leben“ wurden von der Auffanggesellschaft „Protektor“ weiter geführt. Die Versicherten erhalten derzeit jedoch nur die gesetzlich garantierte Mindestverzinsung.

Unsicherheit bestand auch wegen der generellen Senkung der gesetzlichen Mindestverzinsung von Lebensversicherungen von 3,25 auf 2,75 Prozent zum 1. Januar 2004. Die Verbraucherzentrale riet den Bürgern im Berichtsjahr, sich nicht von Versicherungsvertretern durch die Absenkung der Mindestverzinsung beim Abschluss einer neuen Police unter Zeitdruck setzen zu lassen.

Kassenwechsel als günstige Alternative?

Um Beiträge zu sparen, hatten auch in 2003 viele Verbraucher über einen Wechsel ihrer Krankenkasse nachgedacht. Die Verbraucherzentrale unterstützte bei der Entscheidungsfindung.

Das Thema Krankenkasse war nach wie vor aktuell. Gesetzlich Krankenversicherte können ihre Kündigungsrechte nutzen, um in eine günstigere Krankenkasse zu wechseln. Angestellte ab einem bestimmten Brutto-Monatseinkommen, Selbstständige und Beamte können sich auch für eine private Krankenversicherung entscheiden. Für alle gilt: Die Entscheidung will wohl überlegt sein. Neben den Beiträgen sollten auch die Leistungen im Auge behalten werden, empfahl die Verbraucherzentrale. Denn beim Service und den Zusatzleistungen kann es große Unterschiede geben.

Ver mehrt kamen Anfragen von Ratsuchenden, die wegen gravierender Beitragserhöhungen von der privaten zurück in die gesetzliche Krankenversicherung wechseln wollten. Sehr oft war ein Zurück aber nicht mehr möglich. Welche Möglichkeiten es bei der Erhöhung der Privaten für den Verbraucher gibt, dazu informierte die Verbraucherzentrale des Saarlandes über einen Musterbrief der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.

Altersvorsorge Ohne Sparen geht nichts

Der Appell, privat für das Alter vorzusorgen, ist inzwischen bei den Bundesbürgern angekommen. Doch sie tun sich schwer bei der Entscheidung für entsprechende Vorsorge-Produkte. Die Verbraucherzentrale berät Ratsuchende individuell – es gibt kein Patentrezept für die optimale Vorsorge.

Der Favorit der Deutschen bei der privaten Altersvorsorge war auch 2003 die klassische Lebensversicherung. Die Riester-Rente hingegen schien für viele immer noch ein Fremdwort zu sein. Das hat auch die Aktion „Private Altersvorsorge und Riester-Rente“ gezeigt, ein Gemein-

schafts-Projekt der Verbraucherzentrale des Saarlandes und der Arbeitskammer des Saarlandes. Von Juli 2002 bis Juni 2003 informierten beide Institutionen über die staatlich geförderte Riester-Rente und andere Vorsorge-Produkte. Dabei wurden die Vor- und Nachteile der einzelnen Möglichkeiten dargestellt, damit die Verbraucherinnen und Verbraucher sachkundig entscheiden können. Im Rahmen des einjährigen Altersvorsorge-Projektes gab es rund 1.300 Einzelberatungen, mehrere Informationsveranstaltungen sowie zum Abschluss eine Podiumsdiskussion.

Die Versorgungslücken sind größer als viele Bürger bislang meinen

Die Berater haben festgestellt, dass die Regelungen der Riester-Rente so kompliziert sind, dass Anleger und sogar Finanz-Dienstleister Schwierigkeiten haben, alle Fördermöglichkeiten und -kombinationen zu überblicken. Aber auch darüber hinaus scheint das Thema Altersvorsorge schwierig für die Verbraucher zu sein. „Viele waren durch die ständigen Reformdiskussionen und die verwirrenden Angebote auf einem unübersichtlichen Markt verunsichert“, beschreibt Werner Kiefer von der Verbraucherzentrale die Situation. Hinzu kommt: Viele Bürger unterschätzen immer noch, welche Sparleistungen tatsächlich notwendig sind, um den Lebensstandard im Rentenalter zu sichern. Die Versorgungslücken sind größer als bislang angenommen.

Einen breiten Raum in der Beratung der Verbraucherzentrale

nahm auch die betriebliche Altersvorsorge ein. Die Betriebsrente kann dank der verbesserten staatlichen Förderung eine gute Ergänzung zur gesetzlichen Rentenversicherung sein. Die Verbraucherberater informierten über Vor- und Nachteile, Durchführungswege und Produkte der betrieblichen Altersvorsorge.

Der Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit lag im Bereich der betrieblichen und privaten Altersvorsorge. Hierzu wurden mehrere Presse-, Hörfunk- und Fernsehinterviews gegeben.

Baufinanzierung Der Weg zum Eigenheim – Überraschungen vermeiden

Damit der Traum von den eigenen vier Wänden kein Alptraum wird, berät die Verbraucherzentrale bei der Finanzierung. Das lange Hin und Her bei der Neuregelung der Eigenheimzulage hatte viele Bauwillige verunsichert.

Vor allem junge Menschen haben nach wie vor ein starkes Interesse an Wohneigentum. Viele betrachten eine Immobilie als Altersvorsorge, weil sie später im abbezahlten Eigentum mietfrei leben können. Damit die Belastung überschaubar bleibt, ist eine auf den persönlichen Bedarf zugeschnittene Baufinanzierungsberatung unbedingt notwendig. 308 Verbraucher konnten ihre Fragen bei einem persönlichen Gespräch mit den Mitarbeitern der Verbraucherzentrale klären, 362 wurden telefonisch beraten.

Dabei kamen viele Fragen auf: Wie steht es mit dem Eigenkapital? Wie hoch sind die Gesamtkosten? Welche monatlichen Belastungen fallen an? Gibt es staatliche und steuerliche Vergünstigungen? Sind die bereits eingeholten Angebote seriös?

Viele Verbraucher sind ob der Vielzahl der Baufinanzierer und ihrer Versprechungen verunsichert. Auch die langwierigen Debatten um den Fortbestand der Eigenheimzulage hatten viele Verbraucher in 2003 irritiert. Darüber hinaus haben die Berater der Verbraucherzentrale in den Gesprächen festgestellt, dass die Kreditinstitute den Kunden weiterhin verstärkt normierte „Programmkredite“ mit Nebenprodukten wie Lebensversicherungen und Bausparverträge oder Fond-Sparverträge anbieten. Die individuell auf den jeweiligen Kunden zugeschnittene Beratung durch die Banken blieb dabei oft auf der Strecke.



Haushaltsgeldberatung Mit dem Einkommen auskommen

Wer sich scheiden lässt oder arbeitslos wird, für den ist jeder Euro nur noch die Hälfte wert. Aber nicht nur in diesen Fällen leistet eine gute Haushaltsplanung wertvolle Hilfe. Vielen Familien und Singles zerrinnt das Geld zwischen den Fingern.

Wer kennt das nicht? Kaum hat man Geld vom Konto abgeboben, herrscht schon wieder gähnende Leere im Portemonnaie. „Wo ist bloß das Geld geblieben?“ Oft heißt die Antwort: Es ging für ungeplante, spontane Einkäufe oder vermeintliche Schnäppchen drauf, die sich später als überflüssig herausstellten. Wer häufiger mehr ausgibt als vorgehabt, für den macht sich eine übersichtliche Haushaltsbuchführung bezahlt.

„Wichtig ist diese vor allem, wenn sich das Einkommen verändert, etwa durch die Geburt eines Kindes, Arbeitslosigkeit oder Eintritt in den Ruhestand“, sagt Eva-Maria Loch. Sie ist für die Haushaltsgeldberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes zuständig, die vom saarländischen Sparkassen- und Giroverband gefördert wird. Aber auch in 2003 hat sie festgestellt, dass sich viele Menschen scheuen, über ihren Umgang mit Geld zu sprechen. Einige hatten telefonisch Termine abgemacht, nahmen sie jedoch nicht wahr.

Dabei leistet die Verbraucherzentrale wertvolle Hilfe.

Die Haushaltsgeldberatung

- beginnt mit einem umfassenden Finanzcheck (Einnahmen/Ausgaben)
- zeigt, wie ein Haushaltsbuch geführt wird
- überprüft die Fixkosten wie Versicherungen oder Wohnnebenkosten
- führt Sparmöglichkeiten auf
- plant Rücklagen für Anschaffungen und Altersvorsorge ein
- zeigt Lösungen bei individuellen Fragestellungen wie etwa die gerechte Aufteilung des Haushaltsgeldes bei nichtehelichen Lebensgemeinschaften

Spätestens wenn ein Haushalt gegen Ende des Monats wiederholt rote Zahlen schreibt, ist eine Unterstützung in der Finanzplanung dringend zu empfehlen. Damit zum Schluss nicht nur die Schuldnerberatung bleibt.



Was Verbraucher zum Thema Geld wissen müssen

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes berät umfassend zum Thema Finanzdienstleistungen: über Aktien, Wertpapiere und andere Anlageformen, private Altersvorsorge, Kredite und Baufinanzierung. Fragen zu Bankdienstleistungen wie etwa Einlagensicherungen von Direkt- oder Auslandsbanken oder Bankentgelte werden hier ebenfalls beantwortet. Die Verbraucherzentrale warnt immer wieder auch vor sogenannten „Anlagehaien“, die Verbraucher mit Produkten des „Grauen Kapitalmarkts“ – Anlageprodukte, die keiner staatlichen Aufsicht unterliegen – um ihre Ersparnisse bringen.

Recht und Reklamation

Das neue „Schuldrecht“ sorgt für Verunsicherung

Neue Gesetze nutzen wenig, wenn sie weitgehend unbekannt sind. Besonders im Bereich der neuen Sachmängelhaftung hat die Verbraucherzentrale festgestellt, dass viele Kunden und Anbieter kaum über den verbesserten Verbraucherschutz Bescheid wissen.

Am 1. Januar 2002 trat das neue „Schuldrecht“ im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) in Kraft. Alles, was mit Garantie- und Haftungsfragen zu tun hat, wurde neu geregelt. Verjährungsfristen hat man vereinfacht. Außerdem gibt es neue Bestimmungen bei Haustürgeschäften und beim Kauf von Waren über elektronische Medien.

Das neue Gewährleistungsrecht im BGB soll dem Kunden mehr Rechte einräumen, wenn ein Produkt Mängel aufweist. Dazu wurde die Gewährleistungsfrist von ursprünglich sechs Monate auf zwei Jahre verlängert. Treten innerhalb der ersten sechs Monate Mängel am Produkt auf, wird vermutet, dass die Ware bereits zum Zeitpunkt des Verkaufs fehlerhaft war. Erst ab dem siebten Monat ist der Kunde verpflichtet, dem Händler nachzuweisen, dass der Produktmangel schon beim Kauf vorlag. Die Ansprüche des Käufers bei fehlerhafter Ware richten sich zunächst auf Ersatzlieferung eines einwandfreien Produktes oder auf kostenfreie Reparatur. Erst wenn die Instandsetzung zweimal scheitert oder die Er-

satzlieferung einmal misslingt, kann der Käufer weitere Rechte geltend machen: Minderung des Kaufpreises oder Vertragsauflösung und Rückzahlung des Kaufpreises verlangen. Diese und weitere Neuerungen im Schuldrecht haben bei Kunden und Anbietern zu Unsicherheiten geführt.

Verbraucherfragen sind oft Rechtsfragen

Im Berichtsjahr hat die Verbraucherzentrale des Saarlandes rund 15.000 Bürgerinnen und Bürger im Bereich Reklamationen und Rechtsberatung unterstützt. Hier waren neben den Beratern der Verbraucherzentrale auch mehrere Anwälte auf Honorarbasis tätig; sie haben die Ratsuchenden bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche unterstützt, insbesondere bei Problemen im Kauf- und Werkvertragsrecht, im Reise- und Versicherungsvertragsrecht sowie im Bank- und Kapitalanlagerecht. Schwerpunkte waren Anfragen zu Widerrufs- und Rücktrittsrechten insbesondere beim Online-Kauf sowie Fragen zur Nacherfüllung. Im Werkvertragsrecht (Handwerker, Service, Kundendienst) gingen viele Beschwerden über verspätete Werkleistungen und überhöhte Handwerker-Rechnungen ein. Der Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit lag im Bereich „Modernisierung des Schuldrechts“. Hierzu haben die Berater der Verbraucherzentrale viele Presse-, Rundfunk- und Fernsehinterviews gegeben. Per Pressemitteilungen wurde immer wieder auch vor den Machenschaften dubioser Firmen gewarnt.



Telekommunikation und Medien

Rechte von Reisenden

Angesichts des Irak-Kriegs stellten viele Verbraucher besorgte Fragen: Wie sicher ist die gebuchte Reise in die Türkei, nach Ägypten oder Marokko? Können wir stornieren?

Mit dem Beginn des Irak-Krieges im März 2003 hatten viele Verbraucher Ängste, bereits gebuchte Reisen in die arabischen Anrainerstaaten oder die Türkei anzutreten. Die Verbraucherzentrale informierte zu diesem Thema in vielen Beratungsgesprächen sowie bei einer Podiumsdiskussion auf der Saar-Messe.

Bei Naturkatastrophen oder Bürgerkrieg in der Urlaubsregion haben die Reisenden ein Kündigungsrecht wegen höherer Gewalt. Hierbei sind die Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amtes eine wichtige Informationsquelle. Höhere Gewalt liegt vor, wenn das Auswärtige Amt eine eindeutige Warnung für das konkrete Reisegebiet ausgibt. In diesen Fällen können Reisen kostenfrei storniert werden – es sei denn, es war schon zum Zeitpunkt der Buchung klar, dass die Gefahr bestand. „Angst“ allein ist kein Stornierungsgrund. Deshalb besteht bei Anschlägen außerhalb der Urlaubsregion kein Kündigungsrecht. Angesichts der weltpolitischen Lage zeigten sich einige Reiseveranstalter jedoch kulant und akzeptierten kostenlose Umbuchungen.

Gewinnerfahrten & Co

Sie locken mit Geschenken, suchen in Wirklichkeit aber nur nach Opfern, die sie ausnehmen können. Sehr viele Bürger hatten sich in 2003 wegen dubioser Gewinnmitteilungen an die Verbraucherzentrale gewandt.

„Viel kann verlieren, wer gewinnt“, schrieb einst der Schriftsteller August Wilhelm von Schlegel. Viele Saarländer schienen diese Warnung beherzigt zu haben und riefen massenweise bei der Verbraucherzentrale wegen Gewinnmitteilungen an. Vor allem im ersten Halbjahr 2003 erkundigten sich zeitweise bis zu 30 Verbraucher am Tag nach einer Einschätzung der Ernsthaftigkeit der Versprechungen.

Ein Klassiker unter den Tricks der „Bauernfänger“ sind Verkaufsfahrten. Dabei werden den Teilnehmern zunächst wertvolle Geschenke versprochen – wie etwa der Sachpreis in Höhe von 150 Euro, den eine Postfach-Firma in Aussicht gestellt hatte. Auf der Verkaufsfahrt nach Koblenz entpuppte sich der Preis als geringwertiges Uhrenset. Dafür wurden bei stundenlangen Verkaufsveranstaltungen übertriebene Waren wie Magnetdecken zum Preis von 998 Euro angeboten.

Auf der Jagd nach dem Geld argloser Bürger setzten die Organisatoren der Gewinnspiele aber auch zunehmend moderne Techniken ein: In einem Fall wurden Postkarten von Preisausschreiben, die Teilnehmer ausgefüllt hatten, eingescannt und in das Anschreiben eingearbeitet. In der Gewinnmitteilung sah der Empfänger sein eigenes Schriftbild, das erhöhte sein Vertrauen in die Ernsthaftigkeit der Mitteilung.

In 2003 traten erstmals auch Anfragen zu Lottofirmen auf. In geschickt angelegten Telefongesprächen erfragten sie die Kontonummer von Verbrauchern und buchten daraufhin Geld von den Konten ab. Die Firmen hatten die Angabe der Kontonummer als Vertragsabschluss gewertet. Zu einer dieser Firmen lag der saarländischen Verbraucherzentrale eine eidesstattliche Versicherung eines Verbrauchers vor, so dass die Firma wegen unerlaubter Telefonwerbung über den Verbraucherzentrale Bundesverband abgemahnt werden konnte.

Wegen der großen Nachfrage zum Thema Gewinnmitteilungen hat die Verbraucherzentrale im September 2003 gemeinsam mit der Arbeitskammer einen Aktionstag im Haus der Beratung durchgeführt. Auch die Medien wurden fortlaufend über dubiose Gewinnmitteilungen und negative Erfahrungen von Verbrauchern unterrichtet.

Dialer und kein Ende

Um Verbraucher vor Einwahlprogrammen zu schützen, die sich unbemerkt auf dem Computer einnisten und hohe Telefonkosten verursachen, hat der Gesetzgeber 2003 das Mehrwertdienstegesetz verabschiedet. Doch findige Betrüger stoßen gegen dieses Gesetz oder versuchen, es zu umgehen. Es gilt: Weiter wachsam bleiben.

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes hat auch im Jahr 2003 ausgesprochen häufig zum Thema Dialer beraten. Dialer sind nicht per se unseriös. Im Normalfall vereinfachen sie die Bezahlung von kleinen Beträgen für kostenpflichtige Internetangebote. Unzählige Betrüger haben jedoch erkannt, wie leicht sich mit diesem System Geld verdienen lässt. Mit allen möglich Tricks versuchen sie, arglose Internetnutzer zum Download ihrer kostspieligen Programme zu bringen. Oft werden die teuren Verbindungen unbemerkt aufgebaut – der Schaden zeigt sich dann erst bei der nächsten Telefonrechnung.

Am 15. August 2003 trat das Mehrwertdienstegesetz in Kraft. Danach müssen Dialer bei der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post registriert werden. Seit Dezember 2003 sind sie nur noch mit der Rufnummernvorwahl 0900-9 zugelassen. Die Dialer-Programme müssen so gestaltet sein, dass der Nutzer sie eindeutig erkennen kann. Vorgeschrieben sind ferner Preisobergrenzen sowie die ausdrückliche Zu-

stimmung des Nutzers. Die Verbraucherzentrale riet Internet-Nutzern, ihre Rechnungen zu überprüfen und bei der Regulierungsbehörde unter www.regtp.de oder der Telefonnummer 01805/342537 nachzuforschen, ob ein Dialer registriert ist oder nicht. Eine Zahlungsverpflichtung besteht nur bei registrierten Dialern. Bei fast 400.000 Dialern wurde 2003 die Registrierung zurückgenommen, weil sie die erforderlichen Voraussetzungen nicht erfüllt hatten.

Trotz veränderter Gesetzgebung tummeln sich im Netz immer noch viele schwarze Schafe, die die gesetzlichen Vorgaben mit zahlreichen Tricks unterlaufen. „Räuberische Dialer werden immer raffinierter und wir müssen fast schon detektivisch vorgehen, um sie zu entlarven“, beschreibt Silke Schröder von der Verbraucherzentrale des Saarlandes ihre Arbeit. Zum Teil weichen die Betrüger jetzt auf andere Nummerngassen aus oder benutzen Auslands- sowie Satelliteneinwahlen. Silke Schröder warnt vorm vorschnellen Zahlen der Rechnung. Besser ist es, sich vorher bei der Verbraucherzentrale beraten zu lassen.



Call-by-Call jetzt auch für Ortsgespräche

Mit dem Call-by-Call-Verfahren können Verbraucher jetzt auch im Ortsnetz von Anruf zu Anruf den jeweils günstigsten Telefonanbieter wählen.

Ab April 2003 wurde das Ortsnetz für den Wettbewerb geöffnet. Wie früher schon bei den Ferngesprächen gilt seither auch hier: Von Anruf zu Anruf kann man über entsprechende Vorwahlnummern den jeweils günstigsten Anbieter wählen. Bei diesem Verfahren ist jedoch auch viel Eigeninitiative gefragt, denn die Tarife wechseln ständig und machen regelmäßige Vergleiche erforderlich. Nicht alle Call-by-Call-Anbieter stehen zur freien Verfügung. Manche machen eine Anmeldung zur Bedingung. Ab Juli 2003 wurde das sogenannte Pre-Selection angeboten: Statt von Anruf zu Anruf zu entscheiden, ist auch eine generelle Wahl eines anderen Telefonanbieters möglich. Dieses Verfahren eignet sich für Vieltelefonierer.

Bei der Verbraucherzentrale gab es im großen und ganzen keine Klagen wegen den Call-by-Call-Anbietern. Allerdings bemühen sich manche Gesellschaften sehr darum, feste Kunden zu gewinnen. Die Folge davon sind massive Werbeaktionen entweder per Telefon oder an der Haustür.

Abzocke per Telefon und Fax

Die Betrüger unter den Anbietern von 190er, 0900er oder 0137er Nummern sind sehr erfindarisch, wenn es darum geht, die eigenen Kassen klingeln zu lassen. Die Verbraucherzentrale hat wieder vor den Tricks gewarnt.

Welchen Weg unseriöse Anbieter auch einschlagen, das Grundprinzip ist immer das gleiche: Das potentielle Opfer soll dazu gebracht werden, eine teure Nummer anzuwählen. Dies geschieht meist durch Vortäuschung falscher Tatsachen. Fallbeispiele aus dem Jahr 2003:

- **Gewinnbenachrichtigung:** Per Telefon-Ansage wurde arglosen Saarländern ein großer Geld-Gewinn in Aussicht gestellt. Einzige Bedingung: Man solle unter einer 0190-Nummer zurückrufen, um den Preis anzufordern. Beim Rückruf lief ein Endlosband, bei dem die Spielregeln eines möglichen Gewinns erklärt wurden. Bei einem Preis von 1,86 Euro pro Minute wurde beim Abhören schnell eine beachtliche Geldsumme fällig.

- **Umfrage:** In einem unaufgefordert zugesandten Fax wurden die Verbraucher zu einer Abstimmung aufgefordert: „Dürfen Hunde und Katzen für Pelzmode getötet werden?“ Die Empfänger sollten ihre Meinung ankreuzen und das Schreiben zurücksenden – natürlich über eine 0190-Faxnummer.

- **SMS-Botschaft:** Handy-Besitzer erhielten eine SMS-Botschaft, die dazu aufforderte, den Dispo-Kredit auszugleichen. Mehrere Verbraucher hatten irrtümlich geglaubt, die Nachricht von ihrer Bank erhalten zu haben und für 98 Cent pro Minute die angegebene Telefonnummer zurückgerufen.

- **Antwort auf eine Kleinanzeige:** Ein Bürger gab eine Kleinanzeige zum Verkauf von Autoersatzteilen in einem Anzeigenblatt auf. Daraufhin erhielt er eine SMS: „Wir würden gern ihr Autozubehör kaufen: Telefonnummer 01908...“

Bei ihren Versuchen, ahnungslose Menschen mit teuren Telefonnummern abzuzocken, gingen die Betrüger immer geschickter vor. Silke Schröder von der saarländischen Verbraucherzentrale warnt: „Oft wurden die 0190er Nummern auch durch Voranstellen der Telekom-Kennnummer 01033 getarnt“. Am besten könne man sich schützen, indem man überhaupt nicht reagiere. Die Verbraucherzentrale hat die Medien im Berichtsjahr immer wieder über die Problematik informiert. Auch im Zusammenhang mit unerbetenen Werbebotschaften per Fax und Telefon.

Medienpolitik Fernsehen überall

Digitales Fernsehen ist im Kommen: Seit 2003 können die Berliner und Brandenburger als erste Bundesbürger das digitale terrestrische Fernsehen nutzen. Mehr als 20 Programme bringt die neue Technik DVB-T ins Wohnzimmer, künftig auch in tragbaren Geräten zum Picknick auf die Wiese oder ins Auto. Im Saarland ist es voraussichtlich ab 2006 soweit. Die saarländische Verbraucherzentrale vertritt die Interessen der Zuschauer in bundesweiten Gremien.

Ein mobiler Fernseher so groß wie eine Brieftasche, mit dem man auch telefonieren und im Internet surfen kann – das ist noch Zukunftsmusik. Doch die Grundlagen dafür werden derzeit gelegt. Die Umstellung der Rundfunkübertragung von analog auf digital ist überall im Gange. Die saarländische Verbraucherzentrale begleitet diese Entwicklung wachsam. Geschäftsführer Jürgen Zimper ist Vorsitzender der Expertengruppe „Medienpolitik der Verbraucherzentralen“; zudem vertritt er zusammen mit dem Bundesverband die Verbraucherzentralen in der von Bund und Länder einberufenen Kommission „Initiative Digitaler Rundfunk“.

Im Berichtsjahr stand die Einführung des digitalen terrestrischen Fernsehens in Berlin und Brandenburg im Blickpunkt. DVB-T (Digital Video Broadcasting Terrestrial) heißt die neue Technik. Erforderlich für den Empfang der digitalen Funksignale ist die herkömmliche Hausantenne sowie

eine sogenannte „Set-Top-Box“, die dem bestehenden Fernsehgerät oder Videoempfänger vorgeschaltet werden. Bei einem Preis seinerzeit zwischen 100 und 200 Euro und möglicherweise mehreren Empfängern geht die Umstellung schnell ins Geld. Dafür können damit in der Region Berlin /Brandenburg insgesamt 28 Fernsehprogramme empfangen werden, und weitere Kosten, wie zum Beispiel Kabelgebühren, fallen keine an. Die Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg sowie die Stiftung Warentest haben die Bevölkerung umfassend über die Umstellung und Set-Top-Boxen informiert. Nach einer ersten Befragung sind die Fernsehzuschauer sehr zufrieden; gleichwohl blieben im Land Brandenburg noch erhebliche Empfangslücken beim digitalen terrestrischen Fernsehen.

Start im Saarland in wenigen Jahren

Im Saarland soll die neue Technik voraussichtlich ab 2006 gestartet werden. Die saarländische Verbraucherzentrale beurteilt diese Perspektive positiv, da es dadurch auch zu mehr Wettbewerb zwischen den Übertragungswegen Kabel, Satellit und Terrestrik kommen wird. Wer sich mit rund 20 Programmen zufrieden geben kann, könnte dann zum Beispiel prüfen, ob sich die Grundgebühr fürs Kabelfernsehen einsparen lässt. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes wird frühzeitig und umfassend informieren, wenn die Umstellung ansteht. Im Jahr 2004 sollen zunächst große Gebiete in Nordrhein-Westfalen und Norddeutschland

auf den digitalen terrestrischen Empfang umgerüstet werden.

Im Bereich des Kabelempfangs beobachten die Verbraucherzentralen mit großer Aufmerksamkeit die Monopolisierungstendenzen auf diesem Markt – zumal im Jahr 2003 ein amerikanischer Investor den größten Teil des ehemaligen Kabelnetzes von „Kabel Deutschland GmbH“ übernommen hat.

Ob mit dem digitalen Ausbau des Kabels neue Pakete mit Sendeangeboten geschnürt werden, die möglicherweise mit Verteuerung einhergehen, bleibt derzeit noch abzuwarten und kritisch zu beobachten.

Schuldnerberatung

Immer mehr Schuldner suchen Rat

Ein verlorener Job, Scheidung oder Shopping auf Pump – Überschuldung hat viele Ursachen. Und treffen kann sie jeden. 400 Menschen hat die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes im Jahr 2003 intensiv betreut. Die Zahl der Hilfesuchenden stieg damit um knapp 15 % gegenüber dem Vorjahr. Neben Alleinerziehenden oder Langzeitarbeitslosen waren darunter auch immer mehr Selbstständige.

In den meisten Fällen führen mehrere kleine Kredite und Rückstände zur großen Katastrophe: Die Raten für das Auto, Bestellungen bei Versandhäusern, ausstehende Telefonrechnungen und andere bestehende Forderungen weiten sich zum Flächenbrand aus. Wer seine Rechnungen nicht mehr begleichen kann, muss aber nicht unbedingt Schuld an der Misere sein. „Arbeitslosigkeit, Krankheit, Trennungen oder Bürgschaften treiben Menschen in die finanzielle Not“, sagt Michael Lehmann von der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes.

Laut Statistik ist der saarländische Schuldner im Durchschnitt zwischen 30 und 50 Jahre alt und steht mit 20.000 bis 30.000 Euro in der Kreide. Zirka 70 Prozent der Schulden entfallen auf Kreditverbindlichkeiten. Die meisten überschuldeten Haushalte verfügen nur über ein sehr geringes Einkommen (weniger als 1000 Euro im Monat). Doch betroffen sind auch immer mehr

Menschen aus der Mittelschicht oder ehemals Selbstständige.

Ein fiktives, aber typisches Beispiel: Für Werner, 30 Jahre, verheiratet, zwei Kinder beginnt zunächst alles verheißungsvoll. Der Facharbeiter findet nach der Ausbildung eine gut bezahlte Stellung. Er heiratet, und auch seine Frau verdient zunächst gut. Dennoch gerät das Paar in die Schuldenfalle. Sie kaufen sich eine Eigentumswohnung als die beiden Kinder kommen und finanzieren Einrichtungsgegenstände über Kredite. Werners Frau gibt ihren Job auf, weil sie niemanden hat, der sich um die Kinder kümmern kann. Die Kredite hätten ohne Probleme von Werners Einkommen bezahlt werden können. Dann ein schlimmer Schlag: Werner wird arbeitslos, weil überraschend über das Unternehmen, in dem er arbeitete, ein Insolvenzverfahren eröffnet wurde. Die wirtschaftlichen Folgen sind verheerend für die junge Familie: Geringes Einkommen, Abhängigkeit von Arbeitslosenunterstützung, Besuch des Gerichtsvollziehers, Zwangsversteigerung der Wohnung. Durch die schlechter gewordene Ertragslage auf dem Immobilienmarkt bleiben Schulden bei den Banken in Höhe von 50.000 Euro. Werner ist pleite und weiß nicht, wie er jemals wieder aus den roten Zahlen kommen kann.

Verbraucherinsolvenz – die Chance auf den wirtschaftlichen Neubeginn

„Die Menschen, die zur Schuldnerberatung kommen, befinden sich in einer äußerst belastenden Situation“, weiß Lehmann. Doch die Berater der Verbraucherzentrale können helfen. Seit dem 1. Januar 1999 ist das private Insolvenzrecht, auch Verbraucherinsolvenz genannt, in Kraft. Das Gesetz sieht vor, dass nicht länger nur Unternehmen, sondern auch Privatleute die Regelung der „Restschuldbefreiung“ nach dem Insolvenzverfahren in Anspruch nehmen können. Der Privatkonkurs muss bei Gericht beantragt werden und bedeutet: Wer sechs Jahre lang jede zumutbare Arbeit annimmt und sein Einkommen bis auf den pfändungsfreien Teil (Ledige: rund 950 Euro, Familien mit einem Verdiener und Kind: rund 1500 Euro) an die Gläubiger zurückzahlt, ist danach seine Altschulden los. Doch die Belohnung Schuldenfreiheit ist längst nicht so einfach wie viele denken.

Das Verfahren gliedert sich in mehrere Stufen:

- 1) Außergerichtlicher Einigungsversuch mit den Gläubigern
- 2) Scheitert dieser Versuch, wird im gerichtlichen Schuldbereinigungsverfahren mit den Gläubigern verhandelt.
- 3) Wird auch hier keine Einigung erzielt, kommt es zum gerichtlichen Insolvenzverfahren und Verfahren zur Restschuldbefreiung.
- 4) Wohlverhaltensphase über sechs Jahre, in denen der Schuldner den pfändbaren Teil seines Einkommen den Gläubigern überlassen muss.
- 5) Befreiung von den Schulden

Die Prozedur ist kompliziert und braucht fachliche Begleitung. Die Berater der saarländischen Verbraucherzentrale unterstützen dabei. Die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale ist ein Kooperationsprojekt mit der Landeshauptstadt Saarbrücken, das zusätzlich gefördert wird durch den Stadtverband Saarbrücken und das saarländische Sozialministerium. 2003 bestand mit etwa 400 Klienten engerer Beratungskontakt. Das waren 50 mehr als im Jahr zuvor. Insgesamt lag die Kontaktzahl bei 2.600. Die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes ist vom saarländischen Sozialministerium als sogenannte „geeignete Stelle“ anerkannt, welche das Scheitern des außergerichtlichen Einigungsversuchs bescheinigen kann. Diese Bescheinigung muss beim Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens vorgelegt werden. Positiv ist im Berichtsjahr die Zusammenarbeit mit dem Verein zur Förderung der Bewährungs- und Jugendhilfe im Saarland e.V. zu nennen. Da der Verein nicht über die Anerkennung als geeignete Stelle im Insolvenzverfahren verfügt, leitet er die betreffenden Fälle weiter. In 260 Fällen ist inzwischen ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt worden (115 mehr als im Vorjahr). In 150 Fällen läuft das Insolvenzverfahren.

Steigende Nachfrage wegen erleichtertem Verfahren

Die stark gestiegene Nachfrage nach Hilfe und Beratung ist auf die Verbesserungen des Verbraucherinsolvenzverfahrens seit Dezember 2001 zurückzuführen. Vorher mussten Antragsteller

auf einen Privatkonkurs Prozesskosten von bis zu 2.500 Euro auf einen Schlag im Voraus an die Gerichte zahlen. Da viele Betroffene das Geld nicht hatten, blieben sie im Schuldenturm sitzen. Jetzt können die Gerichtskosten gestundet werden. Auch die Anhebung der Pfändungsfreigrenzen zum 1. Januar 2002 hat den Betroffenen Erleichterung verschafft: Ihnen bleibt mehr Geld zur Bestreitung ihres Lebensunterhalts.

Eine wichtige Änderung betrifft auch ehemalige Selbstständige: Eine Entschuldung nach den Bedingungen des Verbraucherinsolvenzverfahrens kommt jetzt für sie in Frage, wenn keine Forderungen aus früheren Arbeitsverhältnissen bestehen und sie höchstens 19 Gläubiger haben. Wenn nicht, dann gilt für sie ein sogenanntes „Regelinsolvenzverfahren“, bei dem ein außergerichtlicher Einigungsversuch nicht obligatorisch ist.

Mitarbeit der Schuldner gefragt

Die Wartezeiten für den ersten Termin bei der Schuldnerberatung schwanken zwischen wenigen Tagen und maximal drei Monaten. In dringenden Fällen helfen die Berater aber schon am Telefon. „Es beruhigt die Menschen, wenn sie hören, dass sie die Schuldsituation langfristig lösen können“, sagt Lehmann. Er und seine Kollegen sind nicht nur Schuldenmanager, sondern oft auch Trostspender und zuweilen Beichtväter. Doch die beste Unterstützung nutzt nichts, wenn die Betroffenen nicht mitarbeiten. Die Beratung ist kostenlos, verlangt jedoch von den Klienten ein hohes Maß an Verbindlichkeit zum Beispiel was die Offenlegung sämtlicher für die Verschuldungssituation relevanten Informationen angeht. Den meisten kann durch Rat und Tat geholfen werden. Die Abbruchquote liegt bei etwa 5 Prozent.

Vorsicht vor unseriösen Kreditvermittlern

Wer sich in einer finanziellen Notlage befindet, sollte um unseriöse Kreditvermittlung und Schuldenregulierung einen weiten Bogen machen. Die zunehmende Verschuldung der Privathaushalte bescherte der Gruppe besonders unerfreulicher Helfer 2003 einen erheblichen Boom.

Energie und Umwelt

Umweltberatung

Was tun, wenn das neue Sofa ausdünstet und Chemikalienduft im Wohnzimmer verbreitet? Die Verbraucherzentrale weiß Rat.

Auch im Berichtsjahr haben sich immer wieder Verbraucherinnen und Verbraucher mit Fragen zu Schadstoffen zielstrebig an die Verbraucherzentrale gewandt. Um dem Problem auf den Grund zu gehen, wurden verschiedene Einrichtungsgegenstände und Materialien besprochen. Die Verbraucherzentrale konnte Empfehlungen für Sanierungen oder chemische Untersuchungen geben. Bei der Umweltberatung geht es meist um bestimmte Produkte: Welche Grenzwerte sind erlaubt? Welche Schadstoffe befinden sich beispielsweise in bestimmten Lacken? Wir informieren über die Aussagefähigkeit von Öko-

Zeichen, Gütesiegeln, Kennzeichnungen und vieles mehr. Die Sorge darum, dass Umwelteinflüsse unsere Gesundheit gefährden, spielt eine wichtige Rolle in den Beratungen.

Verbraucher können unmittelbar zur Verringerung der Umweltbelastung beitragen, indem sie beispielsweise schadstoffarme Produkte kaufen. Umfassende Informationen dazu gibt es bei den Infotheken in den Verbraucherberatungsstellen in Saarbrücken, Dillingen und Merzig sowie in der Stadtbibliothek von Saarbrücken.

Verwirrung im Zeitalter des Dosenpfands

Seit dem 1. Januar 2003 müssen Verbraucherinnen und Verbraucher Pfand auf Getränke in Einwegverpackungen zahlen. Weil sich Einzelhändler und Produzenten monatelang nicht auf ein gemeinsames Rücknahmesystem einigen konnten, musste jede Dose zunächst dorthin zurück, wo sie gekauft wurde.

Die Medien zeigten sehr großes Interesse an der Stellungnahme der Verbraucherzentrale zum Einwegpfand. Schließlich waren viele Verbraucher verwirrt: Welches Geschäft musste welche Verpackung zurücknehmen und was tun, wenn das Pfandmännchen verloren gegangen war? Dann war auch das Pfand weg. Schätzungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands gehen davon aus, dass die Kunden innerhalb der ersten

neun Monate der neuen Regelung auf diese Weise 375 Millionen Euro Pfandgelder „verschenkt“ haben.

Am 1. Oktober 2003 endete die Übergangsfrist für die Pfandpflicht: Danach mussten Händler auch Verpackungen zurücknehmen, die nicht bei ihnen verkauft wurden. Doch für die Kunden bleibt es kompliziert. Es gibt zwei verschiedene Rücknahmesysteme und viele Ausnahmen. So gilt die allgemeine Rücknahmepflicht nicht für Kioske und kleine Läden. Discounter wie Aldi oder Lidl haben eigene Flaschen entwickelt, die nur in den jeweiligen Filialen verkauft und auch nur dort zurückgenommen werden. Damit umgehen sie die Verpflichtung, Einwegverpackungen anderer Hersteller anzunehmen.

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes kritisiert diese sogenannten „Insellösungen“ der Handelsketten. Ziel des Dosenpfands ist es, die umweltfreundlichere Mehrwegflasche zu fördern. Erste Bilanzen nach einem Jahr Dosenpfand zeigen, dass dies zu einem kleinen Teil auch erreicht worden ist. Ein größerer Schritt in diese Richtung ist nach Meinung der Verbraucherzentrale jedoch nur möglich, wenn entweder die Insellösungen untersagt werden oder mehrere Discounter freiwillig zum Mehrwegsystem für Bier und kohlenensäurehaltige Erfrischungsgetränke zurückkehren.

Bei einer Podiumsdiskussion des Saarländischen Ökologie-Zentrums auf dem Hofgut Imsbach in Theley im November 2003 zogen Experten eine erste

Bilanz zum Thema Dosenpfand. Auf dem Podium debattierten Staatssekretär Rainer Grün vom saarländischen Umweltministerium, Jürgen Zimmer von der Verbraucherzentrale des Saarlandes, Verena Böttcher vom Hauptverband des Deutschen Einzelhandels, Fritz Schröder-Senker, Leiter der Abteilung Governmental Relations von Coca Cola, Markus Rösler vom Nabu Saarland, Klaus Borger, umweltpolitischer Sprecher von Bündnis 90/Die Grünen sowie Hans-Werner Lessel vom Landesbetrieb für Straßenbau. In der Diskussion unterstrich Jürgen Zimmer, dass das Dosenpfand eine Lenkfunktion hin zum Mehrwegsystem habe. „Mehrweg ist immer noch das Beste“, sagte er. Gezeigt habe sich zudem, dass die Müllmengen an den vielen tausend Kilometern Straßen und Wegen sowie auf den Parkplätzen im Saarland seit Januar bereits weniger geworden sind. Hans-Werner Lessel vom Landesbetrieb für Straßenbau rechnete mit deutlichen Einsparungen bei den Entsorgungskosten für Müll am Straßenrand in 2003.

Die saarländische Verbraucherzentrale hält einen Beschwerde-Musterbrief für Verbraucher bereit, die Probleme bei der Rückgabe pfandpflichtiger Einwegverpackungen haben.

Trinkwasser muss öffentliches Eigentum bleiben

Unter dem Druck der leeren öffentlichen Kassen erwägen Kommunen im Saarland, ihre Wasserwerke an private Investoren zu verkaufen. Die Verbrau-



Energiesparen – aber wie? Beraterin Theresia Weimar-Ehl zeigt Wege.

cherzentrale engagiert sich im saarländischen „Zukunftsbündnis Wasser“ gegen die Kommerzialisierung der Trinkwasserversorgung.

Die Verbraucherschützer haben folgende Bedenken: Ein privater Anbieter wird vorrangig versuchen, die Gewinne zu maximieren. Das bedeutet steigende Preise für das Lebensmittel Nummer 1. Gleichzeitig könnte die Qualität des Trinkwassers schlechter werden. Die Gefahr ist groß, dass private Unternehmen aus Kostengründen die zulässigen Schadstoffbelastungen bis zur Obergrenze ausnutzen werden. Das derzeit hohe Qualitätsniveau des Wassers würde sich auf einen gesetzlichen Mindeststandard reduzieren. Auch Umweltschutz oder Ressourcenschonung in der Region würden nachrangig behandelt, besonders dann, wenn anonyme Anteilseigner darüber zu bestimmen hätten.

Die Wasserwirtschaft gehört zu den Kernbereichen der kommunalen Selbstverwaltung. Über die Gemeindewahlen haben die Verbraucher ein gewisses Mit-



Eröffnung der Energieberatung in Homburg mit Bürgermeister Dr. Klaus Zeßner und dem Geschäftsführer der Stadtwerke Wolfgang Ast sowie den Beratern Dr. Werner Ehl und Dietmar Kolling.



Eröffnung der Energieberatungswoche in St. Ingbert mit Oberbürgermeister Dr. Winfried Brandenburg

spracherecht. Auch deshalb fordert die Verbraucherzentrale: Trinkwasser muss öffentliches Eigentum bleiben.

Neben der Verbraucherzentrale des Saarlandes gehören dem Zukunftsbündnis Wasser der ver.di Landesbezirk Saar an; die Arbeitskammer des Saarlandes; attac Saar; DGB Saar; Naturschutzbund Saar; SPD Landtagsfraktion; Jo Leinen, SPD-Europa-abgeordneter und Hiltrud Breyer, Europa-abgeordnete der Grünen.

Freiheit auf dem Strommarkt nutzen

Zum 1. Januar 2003 trat die letzte Stufe der Ökosteuern in Kraft und erhöhte den Strompreis um 0,26 Cent pro Kilowattstunde. Die Verbraucherzentrale gab Tipps zum Sparen.

Gegen steigende Strompreise empfahlen die Verbraucher-schützer zwei Strategien:

- 1) Stromverbrauch drosseln (Energieberatung nutzen)
- 2) Günstigsten Vertrag für Haushalte beim regionalen Stromversorger wählen oder Energieversorger wechseln

Seit 1999 können Privathaushalte ihren Stromversorger wechseln. Doch nur wenige haben das bislang getan – vielen Verbrauchern fehlt der Überblick über die unterschiedlichen Anbieter. Mit einem Strompreisvergleich der verschiedenen Anbieter im Saarland, hat die Verbraucherzentrale im September 2003 einen Wegweiser im Dickicht des Strommarkts geliefert. Die Reso-

nanz auf die entsprechende Pressearbeit war groß.

25 Jahre Energieberatung

Weniger Geld für Heizung, Strom und warmes Wasser ausgeben und die Umwelt entlasten: Seit 25 Jahren informiert die Verbraucherzentrale des Saarlandes übers Energiesparen. Jetzt kommen die Berater auch zu den Verbrauchern nach Hause.

1978 fiel der Startschuss für das Projekt „Unabhängige Beratung privater Verbraucher über Möglichkeiten der Energieeinsparung“. Seither haben sich viele Menschen bei der Verbraucherzentrale über Wärmeschutz, Heizungstechnik oder regenerative Energien informiert. Auch im Jahr 2003 lief die Beratung wieder auf vollen Touren: Über 2.200 Verbraucher haben das kostenlose Angebot in Anspruch genommen – rund 10 Prozent mehr als im Jahr zuvor. Die Verbraucherzentrale arbeitet hier auf Honorarbasis mit fünf erfahrenen Architekten und Ingenieuren zusammen. Sie gaben nicht

nur Auskunft über Wärmedämmung, Heizungstechnik, Schimmelbildung oder Solaranlagen, sondern wiesen auch auf Finanzierungshilfen und Zuschüsse hin.

Spar-Tipps direkt vor Ort

Seit November 2003 kommen die Experten auch ins Haus. Im Rahmen des Projekts „Fallmanagement vor Ort“ testet die Verbraucherzentrale den neuen Service für zunächst ein Jahr. Dabei suchen die Verbraucher zunächst wie bisher das Beratungsbüro der Verbraucherzentrale auf. Ergibt sich bei diesem Gespräch keine abschließende Lösung, bietet der Berater den Hausbesuch an. Dabei begutachtet der Energieberater das Wohnobjekt und gibt Empfehlungen in einem ausführlichen Gespräch. Zusätzlich erhält der Ratsuchende einen schriftlichen Bericht über die Ergebnisse: Sind die Fenster richtig gedämmt? Verrichtet der alte Brenner seinen Dienst noch effizient? Was muss bei einer Altbau-Sanierung beachtet werden? Finanziert wird das Angebot in erster Linie vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit. Den Verbraucher kostet das Gutachten 35 Euro. Die sind jedoch schnell wieder reingeholt, zeigt doch die Erfahrung: Schon kleine Maßnahmen bewirken einiges, um den Geldbeutel, aber auch die Umwelt zu schonen. Im Saarland wird das Fallmanagement in Saarbrücken, Neunkirchen, Homburg, St. Wendel, Völklingen, Eppelborn, in speziellen Fällen auch in Dillingen, Merzig, Saarlouis und St. Ingbert angeboten. Bei positiver Resonanz soll das Angebot auf alle Beratungsstellen im Saarland ausgedehnt werden.

Neue Beratungs-Standorte

Erstmals in Saarlouis wird seit November 2003 im Rathaus zweimal im Monat eine Energieberatung angeboten. In Homburg ist die Energieberatung zu den Stadtwerken umgezogen. Neben der individuellen Beratung hat die saarländische Verbraucherzentrale auch in 2003 viele Informationsveranstaltungen zu Themen wie „Passivhaus“, „Energiespartipps für Mieter“ oder „Fördermöglichkeiten“ durchgeführt. Darunter waren Ausstellungen in Saarbrücken, St. Ingbert, Neunkirchen und Rehlingen-Siersburg; Vorträge; eine Telefonaktion mit der Saarbrücker Zeitung sowie Messeauftritte auf den Verbrauchermessen

„Saarmesse“ und „Welt der Familie“.

Heizen mit Holz

Die Nutzung regenerativer Systeme wie Sonnenwärme oder Solarstrom stehen traditionell hoch im Kurs bei der Energieberatung. In 2003 haben die Verbraucherinnen und Verbraucher verstärkt nach Holzpellet-Heizungen gefragt. Pellets sind rund zwei Zentimeter lange Röllchen aus gepresstem Holzstaub. In dieser Form kann das unbehandelte Holz genau dosiert und kontrolliert verbrannt werden. Zusammen mit innovativer Heizkesseltechnologie führt das zu einem Komfort, der bislang nur von Öl- und Gasheizungen geboten wurde.

Doch die kleinen Presslinge haben einen ökologischen Vorteil gegenüber den fossilen Brennstoffen: Biomasse in Form von Holz entsteht mit Hilfe der Sonne aus Kohlendioxid (CO₂), aus Wasser und aus Mineralien. Bei der Nutzung dieser „gespeicherten Sonnenenergie“ wird nur soviel klimaschädliches CO₂ frei, wie während des Wachstums aus der Luft aufgenommen wurde. Heizen mit Holz ist damit CO₂-neutral. Die Verbraucherzentrale hat wegen der verstärkten Nachfrage eine Exkursion zu einer Holzpellet-Heizung in einem Kirkeler Einfamilienhaus durchgeführt. Wer sich für den Einbau einer Pellet-Anlage entscheidet, bekommt eine staatliche Förderung.



Informationsstände auf der Energieberatungswoche

Verbraucherberatungsstellen außerhalb von Saarbrücken

Beratungsstelle Merzig **Gesunde Ernährung von Anfang an**

Von der Ernährung in den ersten Lebensjahren hängt es ab, ob aus Kindern später gesunde Erwachsene werden. Aktionen in Schulen und Kindergärten rund ums vollwertige Essen standen daher im Mittelpunkt der Aktivitäten der Beratungsstelle Merzig. Daneben konnten sich die Bürger über viele andere Verbraucherthemen informieren.

Und sie haben regen Gebrauch davon gemacht: 2.811 Ratsuchende kamen im Berichtsjahr in die Beratungsstelle Merzig, 2.978 haben sich am Telefon informiert. Dazu kamen 54 Briefe und E-Mails. Ihre Anliegen: Rechtsfragen rund ums tägliche Leben, Energieberatung, Altersvorsorge und vieles mehr. Trotz dieser großen Nachfrage, musste das Beratungsangebot in Merzig reduziert werden. Der Kreistag für den Landkreis Merzig-Wadern hat die Fördermittel des Kreises für die Verbraucherzentrale in Merzig in Höhe von rund 5.000 Euro gestrichen. Damit musste eine Teilzeitstelle wegfallen und die Produkt- und Versicherungsberatung eingestellt werden.

Die zahlreichen Vorträge und Seminare der Beratungsstelle haben über 900 Bürgerinnen und Bürger besucht. Bei diesen Veranstaltungen stand das Thema gesunde Ernährung im Mittelpunkt. Neu im Vortragsangebot war das Thema

„Soja – die gesunde Alternative?“ Ernährungsberaterin Rosemarie Günther-Arand informierte über die Bedeutung der Sojabohne in der Ernährung. Wissenschaftler haben eine Reihe von sekundären Pflanzenstoffen in Soja ausgemacht, die vor Herz- und Kreislauferkrankungen sowie Beschwerden in den Wechseljahren schützen sollen. In diesem Bereich werden auch zahlreiche Nahrungsergänzungsmittel angeboten. Wie sinnvoll sind diese Produkte und wie kann Soja im Speiseplan eingeplant werden? Auch um diese Fragen ging es im Vortrag. Im Anschluss konnten die Teilnehmer Gerichte mit Soja zubereiten.

Erlebniswelt Essen – knackig, duftig, bunt

Der Schwerpunkt der Aktionen in der Ernährungsberatung lag in diesem Jahr bei der Vollwertkost für Kinder. Was tun, wenn der Nachwuchs die Äpfel liegen lässt und am liebsten zu Cola, Chips und Pommes greift? Dann helfen Konzepte, bei denen Kinder gesundes Essen „mit allen Sinnen“ erfahren. Dazu hat die Beratungsstelle Merzig eine Reihe von Projekten in Kindergärten und Schulen durchgeführt. Im Mittelpunkt stand „Essen mit Spaß“: Die Kinder sollten gesunde Lebensmittel genießen können. Um Vollwerternährung, die Kindern besonders schmeckt, ging es in einem Kurs für Mütter von Rosemarie Günther-Arand. Daneben wurde der Vollwert-Kochclub in Düppenweiler auch in 2003 fortgeführt. Themenschwerpunkt war die saisonale Vollwertküche.

Gemüse des Monats und andere Ausstellungen

Jeden Monat stellt die Beratungsstelle Merzig in ihrem Schaufenster eine Gemüsesorte vor, die gerade Saison hat. Dazu gibt es Rezeptvorschläge und Informationen zum gesundheitlichen Wert der Inhaltsstoffe. Weitere Ausstellungen widmeten sich den Themen „Die neue Ess-Klasse“, „Wärmedämmung – im Sommer an den Winter denken“ und „Saarbonne – der neue Saarlandkaffee“.

Märkte rund ums Kind

Die Beratungsstelle Merzig hat im Frühling und Herbst zwei Märkte für gebrauchte Kinderkleider veranstaltet. Dazu kam eine Schulbuchbörse zu Beginn der Sommerferien sowie ein Markt für gebrauchtes Spielzeug vor Weihnachten. All diese Veranstaltungen fanden auch 2003 eine sehr große Resonanz. Mit diesen Aktionen möchte die Beratungsstelle einen Beitrag zum Umweltschutz leisten sowie den Verbrauchern die Möglichkeit gegeben, Geld zu sparen. Die Märkte nutzt Ernährungsberaterin Günther-Arand auch dazu, Kontakt zu jungen Eltern aufzunehmen und sie für die Vollwerternährung ihrer Kinder zu sensibilisieren. In der Öffentlichkeitsarbeit spielt neben Märkten, Ausstellungen, Vorträgen, und Info-Broschüren auch der enge Kontakt zu den Medien in der Region eine wichtige Rolle.

Beratungsstelle Neunkirchen **Kinder im Mittelpunkt**

Jeden Mittwochnachmittag berät die Verbraucherzentrale des Saarlandes im Neunkircher Rathaus. Auch hier lag der Schwerpunkt der Aktionen auf der gesunden Ernährung von Kindern.

583 Besucher haben die Beratungsstelle Neunkirchen im Jahr 2003 aufgesucht, 526 informierten sich per Telefon. Die Anfragen waren die gleichen wie in Saarbrücken und umfassten das gesamte ABC des Verbraucherschutzes – von A wie Aufklärung über Waren und Dienstleistungen bis Z wie Zahlungsverkehr.

Zwei Veranstaltungen, bei denen Kinder im Mittelpunkt standen, wurden durchgeführt: Im Juli hat die Verbraucherzentrale im Foyer des Rat-

hauses Neunkirchen die Ausstellung „Sinnesparcours“ gezeigt und im Dezember wurde im Rahmen der Aktion „Fit Kid“ eine kostenlose Fortbildung für Erzieherinnen zum Thema „Gesunde Ernährung von Kindern“ angeboten.

Der „Sinnesparcours“ brachte Kindern spielerisch die fünf Sinne näher. 140 Schülerinnen und Schüler haben dabei mitgemacht. „Fit Kid“ ist eine Aktion des Bundesministeriums für Verbraucherschutz. In Seminaren lernen Erzieherinnen, wie sie Kinder für gesunde Ernährung begeistern können. 15 Kindergärtnerinnen haben am Workshop der Verbraucherzentrale zu diesem Thema in Neunkirchen teilgenommen.

Beratungsstelle Dillingen **Intensive Beratung gefragt**

Wie an allen anderen Standorten der Verbraucherzentrale haben auch die Mitarbeiter in Dillingen festgestellt, dass die Beratungsgespräche länger dauern und intensiver geworden sind. Kein Wunder: Das Leben der Verbraucher wird komplexer – sei es bei Kaufentscheidungen oder bei der Krankenversicherung, Baufinanzierung und vielem mehr.

Genau 6.017 Verbraucherinnen und Verbraucher haben im Jahr 2003 Kontakt zu der Beratungsstelle Dillingen aufgenommen. Die Palette der Anfragen reichte von Informationen über den Umgang mit 0190-Nummern, Dialern, unerwünschter Faxwerbung und Gewinnversprechen über Informationen zu gesunder Ernährung und zum Energiesparen bis hin zur privaten Verbraucherinsolvenz. Zweimal pro Monat wurde eine Versicherungsberatung angeboten.

Die Patientenberatung der Beratungsstelle Dillingen hat sich in 2003 ausschließlich auf die Beratung zu Krankenkassenfragen konzentriert. Nachgefragt wurden Beitragssätze, Kündigungs- und Wechselmöglichkeiten sowie die Vor- und Nachteile gesetzlicher und privater Krankenversicherungen.

Erfreulich hat sich in 2003 die Energieberatung entwickelt; sie hat eine steigende Nachfrage

verzeichnet. In diesem Bereich wurden die Bürgerinnen und Bürger auch über Ausstellungen informiert, zum Beispiel zum Thema Solarenergie.

Kasper macht Kinder fit

Auch über „Bio-Lebensmittel“ hatte die Beratungsstelle Dillingen in einer Ausstellung und einem Vortrag informiert. Im Zusammenhang mit dieser Ausstellung zeigte der „Ernährungs-Kasper“ vom Dillinger Puppentheater Kussani Kindergartenkindern, wie sie sich gesund ernähren können. Zusammen mit der Verbraucherzentrale Dillingen bot er unter dem Motto „Kaspers Tipp – Iss dich fit“ eine Lehrstunde über richtige Ernährung an. Die Vorstellung des Puppentheaters wurde vom Bundesverbraucherministerium im Rahmen der Kampagne „Fit Kid“ finanziert.

Schulbuchbörse 2003

Stark besucht war auch in diesem Jahr die Dillinger Schulbuchbörse. Im großen Sitzungssaal der Stadt konnten Eltern und Schüler gebrauchte Bücher aller Schulsysteme kaufen oder verkaufen. Auch in Saarbrücken hat die Verbraucherzentrale eine Schulbuchbörse veranstaltet: im großen Saal

in der Volkshochschule am Schlossplatz. Das Interesse war sehr groß, immerhin kosteten die Bücher höchstens die Hälfte vom Neupreis. Zugleich geht es bei der Schulbuchbörse immer auch darum, die Kinder zu einem pfleglichen Umgang mit den Büchern zu erziehen: „Wenn die Kinder wissen, dass sie ihre Bücher wieder verkaufen können, passen sie auch besser darauf auf“, weiß Eva-Maria Loch von der Verbraucherzentrale.

„Sparen in knappen Zeiten“

Zum Thema „Sparen in knappen Zeiten, die Verbraucherzentrale gibt Tipps“ erschien in Dillingen im Lokalteil der Saarbrücker Zeitung über mehrere Monate eine Artikel-Serie. Ergänzt wurde die Öffentlichkeitsarbeit unter anderem durch mehrere Vorträge zu den Themen „Patientenberatung“ und „Neuerungen im Verbraucherrecht“.

Die Beratungsstelle Dillingen ist weiterhin im City-Marketing-Kreis der Stadt Dillingen und war im Rahmen der Patientenberatung bei Selbsthilfegruppen des Landkreises Saarlouis vertreten.



Schulbuchbörse in Saarbrücken

Kooperation mit der Arbeitskammer

Starkes Netzwerk im „Haus der Beratung“

In Zeiten vieler Reformvorhaben und Gesetzesnovellierungen hat Verbraucherberatung Konjunktur. Auch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer haben zunehmenden Informationsbedarf. Die Konsequenz: Verbraucherzentrale und Arbeitskammer kooperieren auf vielen Feldern verstärkt.

Immer mehr saarländische Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nutzen das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale. Schließlich sitzen Verbraucherzentrale und Arbeitskammer seit Frühjahr 2002 gemeinsam unter einem Dach im „Haus der Beratung“ in der Trierer Straße 22 in Saarbrücken. Das verkürzt die Wege und erleichtert die Kooperation. Im Jahr 2003 haben nahezu 1.700 Mitglieder der Arbeitskammer oder ihre Familienangehörigen persönlichen Rat gesucht bei Fragen wie etwa „Was ist mit der privaten Altersvorsorge, macht die Riesterrente Sinn?“ oder „Welche Versicherungen brauchen wir?“ Grundlage für den Beratungsservice, den Mitglieder kostenfrei beanspruchen können, ist der Kooperationsvertrag, der 1996 zwischen Verbraucherzentrale und Arbeitskammer geschlossen wurde. Die Arbeitskammer erstattet die Beratungsgebühren ihrer Mitglieder bei der Verbraucherzentrale. Auf diesem Weg hat die Arbeitskammer der Verbraucherzentrale im Berichtsjahr rund 77.000 Euro vergütet.

„Altersvorsorge auf dem richtigen Weg?“

Arbeitskammer und Verbraucherzentrale sind auch mit einzelnen Veranstaltungen gemeinsam an die Öffentlichkeit getreten. Im Juni 2003 wurde das Sonderprojekt „Beratung zu Fördermöglichkeiten der privaten und betrieblichen Riesterrente“ abgeschlossen. Die Ergebnisse des Projekts, das über ein Jahr lang lief und von der Arbeitskammer gefördert wurde, hat Verbraucherberater Werner Kiefer am 2. Juli 2003 im Haus der Beratung der Öffentlichkeit vorgestellt. Dabei wurde deutlich, dass gerade bei den Fördermodalitäten noch erheblicher Nachbesserungsbedarf besteht, um die Akzeptanz in der Bevölkerung und bei den Verbrauchern zu erhöhen.

In einer gemeinsam veranstalteten Podiumsdiskussion am 28. Oktober 2003 haben Arbeitskammer und Verbraucherzentrale diese Thematik unter dem Motto „Altersvorsorge auf dem richtigen Weg?“ noch einmal vertieft. Peter Seringhaus, stellvertretender Chefredakteur der Saarbrücker Zeitung, moderierte die Veranstaltung. Die Experten auf dem Podium, darunter Peter Mozet vom Bundessozialministerium waren sich einig: Die gesetzliche Rente wird künftig trotz ansteigender Beiträge nicht mehr reichen, um das Alter komplett abzusichern. Private Altersvorsorge wird in Zukunft immer wichtiger. Die Verbraucherzentrale wird hier noch mehr gefördert sein, Beratungshilfe über die richtige Aus-

wahl geeigneter Geldanlageprodukte zu leisten. Informationen zur Altersvorsorge war auch Gegenstand eines Beratungstages am 18. September 2003 auf der Messe „Welt der Familie“, den der Berater Werner Kiefer anbot.

Änderungen im Gesundheitswesen

Auch die Gesundheitsreform spiegelte sich in der Zusammenarbeit mit der Arbeitskammer wider. Die Patientenberatung, die vom Sozialverband VdK und der Verbraucherzentrale getragen wird, führte am 4. Dezember 2003 in Kooperation mit der Arbeitskammer eine Informationsveranstaltung zur „Neuregelung in der gesetzli-

Gemeinsamer Aktionstag zum Thema „Gewinnspiele“

Einen gemeinsamen Aktionstag zu der Flut von verschiedenen Gewinnspielen, die im Berichtsjahr im Saarland angeboten wurden, organisierten Arbeitskammer und Verbraucherzentrale am 3. September 2003. Dabei standen die Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale Silke Schröder und Gertrud Truar den Anrufern Rede und Antwort. Auch zu Fragen der Energieeinsparung und Baufinanzierung arbeiteten die Arbeitskammer und Verbraucherzentrale zusammen, teilweise auch in Kooperation mit der Volkshochschule des Stadtverbandes Saarbrücken.

Die Vielzahl der gemeinsamen Veranstaltungen macht deutlich, dass sich die Zusammenarbeit zwischen Arbeitskammer und Verbraucherzentrale bewährt. Das haben immer wieder auch Vertreter der Landesregierung und des Parlaments unterstrichen, die im Berichtsjahr das „Haus der Beratung“ zum Teil mehrmals besucht hatten.



An der Infothek: Beraterin Iris Klemm im Gespräch

chen Krankenversicherung“ durch. Zusammen mit Vertretern der Hausärzte und Krankenkassen berichteten die Experten der Patientenberatung über die veränderten Bestimmungen der Gesundheitsreform. In dieser Veranstaltung wurde deutlich, dass viele neuen Verfahrensfragen noch nicht geklärt werden konnten, da noch keine abschließenden Regelungen bestanden. Die Referenten vertraten einstimmig die Auffassung, dass die Gesundheitsreform einen hohen Beratungsbedarf auslösen wird, dem alle Akteure, auch die Patientenberatung, Rechnung tragen müssen.

Patientenberatung

Gut informiert ins Sprechzimmer

Alle reden vom mündigen Patienten. Doch im Dschungel des Gesundheitssystems fehlt oft der Durchblick. Die Patientenberatung im Saarland gibt Orientierung. Auch Medien und Gesundheitsexperten schätzen das Modellprojekt als objektive Informationsquelle.

„Renale tubuläre Azidose“, so steht es im Arztbericht – aber was heißt das? Manchmal fühlen sich Patienten mit medizinischen Fachbegriffen allein gelassen und sind mit ihrem „Latein“ buchstäblich am Ende. Dann kann ihnen die Ärztin Barbara Tödte weiterhelfen. Sie arbeitet bei der Patientenberatung im Saarland, einem gemeinsamen Projekt der saarländischen Verbraucherzentrale und des Sozialverbands VdK. Zu ihren Aufgaben zählt es unter anderem, Ratsuchenden medizinische Fachausdrücke zu übersetzen und Diagnosen zu erklären. Zum Team der Patientenberatung gehören außerdem ein Jurist, ein Diplom-Sozialarbeiter sowie eine Verbraucherberaterin (im ersten Halbjahr 2003). Denn beim Verbraucherschutz im Bereich Gesundheit ist nicht nur medizinische Information gefragt, sondern auch juristische Beratung und oft auch psychosoziale Hilfe. Die fachübergreifende Zusammenarbeit gehört zum Konzept des Modellprojekts „Patientenberatung im Saarland“, das im Juli 2001 auf der Grundlage des Paragraphen 65b SGBV eingerichtet wurde (siehe Info-Kasten).

1326 Menschen haben sich im Jahr 2003 an die Patientenberatung gewandt. 88 Prozent suchten Information und Beratung bei Fragen wie etwa „Welche Spezialklinik gibt es für meine Erkrankung?“ oder „Wie formuliert man eine Patientenverfügung?“ 6 Prozent kamen mit einer Beschwerde über Ärzte, Krankenhäuser oder Krankenkassen. Weitere 6 Prozent hatten einen Verdacht auf Behandlungsfehler. Deutlich zugenommen haben die Beratungen, die gleichzeitig rechtliche und medizinische Fragen beinhalten. Oft führen Barbara Tödte und der Jurist Martin Nicolay die Gespräche mit den Ratsuchenden gemeinsam.

Die gesamte Lebenssituation erkrankter Menschen im Blick

Doch nicht nur medizinische und rechtliche Fragen standen im Mittelpunkt der kostenlosen Beratung: Auch die sozialen und persönlichen Folgen einer Erkrankung wurden in 2003 zunehmend angesprochen. Eine schwere Krankheit verändert oft das ganze Leben: Verlust des Arbeitsplatzes, finanzielle Schwierigkeiten, Überforderung von Familienangehörigen und viele andere Belastungen können Folgeprobleme sein. Die Patientenberatung bemüht sich auch hier, Betroffenen Erleichterung zu verschaffen. Zum Beispiel pflegenden Angehörigen, die einmal Abstand gewinnen möchten. Dabei helfen die Kooperationspartner, die mit der Patientenberatung zusammenarbeiten. Im Jahr 2003 wurden folgende Partnerschaften und Kooperationen neu aufgebaut:

- Arbeitskammer des Saarlandes
- Verbraucherverband C.L.C.V. in Lothringen
- Zahnärztekammer des Saarlandes
- AG Saarländischer Patientenfürsprecher
- Deutsche Rheuma Liga Saar e.V.
- Saarländische Krebsgesellschaft
Beratungsstelle für Tumorkranke
und Angehörige
- Aphasiker Zentrum St. Wendel e.V.
- Krankenhaussozialdienste

Seit dem Start des Modellprojekts „Patientenberatung im Saarland“ im Jahr 2001 haben die Mitarbeiter kontinuierlich ein enges Netzwerk geknüpft. Zu den Kooperationspartnern zählen heute das saarländische Gesundheitsministerium, Gesundheitsamt Saarbrücken, Ärztekammer, Krankenkassen, Kassenärztliche Vereinigungen, Fachverbände, Krankenhäuser, Pflegedienste, Selbsthilfegruppen, Stiftung Demokratie, Katholische Hochschule für soziale Arbeit und andere mehr. Patientenberatung und Kooperationspartner unterstützen sich gegenseitig in der Bearbeitung von Anfragen, tauschen Ergebnisse aus und erarbeiten neue Projekte wie etwa einen Workshop zum Thema „Patientenverfügung“. Einige Krankenkassen nutzten die Rückmeldung der Patientenberatung im Saarland, um den Service für ihre Kunden zu verbessern.



In Kooperation mit der Landesarbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung im Saarland e.V. wurden die Internetseiten der Patientenberatung unter im Juli 2003 ins Netz gestellt. Darin finden sich Antworten auf typische Fragen wie etwa „Ich will meine Krankenunterlagen bei meinem Arzt einsehen. Habe ich dieses Recht und wie kann ich dieses gegebenenfalls wahrnehmen?“ oder „Ich bin gesetzlich krankenversichert. Habe ich Anspruch auf eine Haushaltshilfe während ich im Krankenhaus behandelt werde?“

Kooperation mit den Krankenhaussozialdiensten und Beko-Stellen

Ausgebaut hat die Patientenberatung die Zusammenarbeit vor allem auch mit den Krankenhaussozialdiensten. Diese Dienste kümmern sich um die Belange der Patienten, was etwa Rehabilitation oder Pflege angeht. Sie dürfen jedoch nur helfen, solange sich die Patienten im Krankenhaus befinden. Nach der Entlassung fehlte dem Patienten bislang weitere Unterstützung. Hier springt jetzt die Patientenberatung ein. Auch mit den „BeKo-Stellen“ kooperiert sie verstärkt. Diese Beratungs- und Koordinierungsstellen unterstützen ältere Menschen und ihre Angehörigen. Sie sind Wegweiser im Dickicht der vielen Angebote in der Altenhilfe und Altenpflege.

Medien und Gesundheitsexperten schätzen das unabhängige Beratungsangebot

Im Jahr 2003 hat die Patientenberatung eine deutliche Zunahme von Anfragen professioneller Akteure im Gesundheitswesen verzeichnet (4 Prozent aller Gespräche) – darunter Ärzte, Politiker, Sozialarbeiter, Mitarbeiter von Krankenkassen, Fachverbänden, Krankenhäusern und anderen Institutionen. Die gestiegene Nachfrage zeigt, dass das unabhängige und neutrale Angebot der Patientenberatung von Experten geschätzt wird. Auch die Medien haben sich in 2003 verstärkt an die Patientenberatung gewandt, um Stellungnahmen und Informationen vor allem zur anhaltenden Diskussion um die Gesundheitsreform einzuholen. Die Patientenberatung hat den Anspruch, umfassend – und nicht einseitig – zu informieren. Ihre Objektivität und Expertise haben ihr zu einer hohen Glaubwürdigkeit bei Medien und Fachöffentlichkeit verholfen.

Krankenkassenwechsel – langes Warten auf die Chipkarte

Vor allem in der ersten Hälfte des Jahres 2003 hat die Patientenberatung eine deutlich gestiegene Nachfrage im Zusammenhang mit dem Wechsel der Krankenkasse verzeichnet. Um Geld zu sparen, waren viele Verbraucher in sogenannte „Billig-Krankenkassen“ gewechselt. Doch eine solche Wahl ist nicht ohne Risiken. Versicherte verschiedener Billig-Krankenkassen mussten die

Erfahrung machen, dass sie aufgrund von Problemen bei der ärztlichen Vergütung durch Billig-Krankenkassen Einschränkungen bei Ärzten hinnehmen mussten. Die Patientenberatung beklagte, dass „die Patienten hier für Probleme zwischen Kassenärzten und Krankenkassen quasi in Geiselnhaft genommen wurden.“

Zudem ging beim Absprung zum günstigeren Anbieter nicht immer alles glatt. So kam es vor, dass neue Kunden Wochen nach dem Aufnahmeantrag weder eine Chipkarte noch eine Mitgliedsbescheinigung erhalten hatten. Das führte zu Ärger mit den Ärzten, einige wollten die Behandlung verweigern.

Grundsätzlich muss der Versicherte beim Arztbesuch seine Chipkarte vorlegen. Doch unbehandelt darf der Arzt den Patienten nicht nach Hause schicken. Er kann aber eine Rechnung ausstellen, wenn die Karte nicht innerhalb von zehn Tagen nachgereicht wird. Legt der Patient noch im laufenden Quartal die Karte vor, muss der Arzt den Rechnungsbetrag wieder erstatten.

Wie das Konzept des „mündigen Patienten“ aufgehen kann

Auch dieses Beispiel zeigt, dass man seine Rechte im Gesundheitssystem kennen sollte – Patienten verlieren viel von ihrer Mündigkeit, wenn sie sich als Hilfesuchende von Arzt oder Krankenkasse abhängig fühlen. Aufgeklärte Patienten haben zudem eine deutlich höhere Motivation, aktiv mit an ihrer Heilung zu arbeiten. Ein partnerschaftlicher Kommunikationsstil zwischen Arzt und Patient fördert zudem die Genesung. Viele Studien haben diesen Zusammenhang gezeigt.

Der mündige Patient hat jedoch nicht nur Rechte, sondern auch Pflichten. Der Erfolg der meisten Behandlungen hängt zu einem sehr großen Teil von der Einstellung und Mitarbeit des Patienten ab. Und natürlich beginnt die Verantwortung für die eigene Gesundheit schon lange vorher. Eine ungesunde Lebensweise kann viele Krankheiten (mit-)verursachen oder verschlimmern.

Das Konzept des mündigen Patienten kann nur aufgehen, wenn sich die Betroffenen informieren und autonom entscheiden können. In zahlreichen

Pressemitteilungen und Interviews in den Medien hat die Patientenberatung in 2003 zu mehr Transparenz im Gesundheitssystem beigetragen. Dazu kamen saarlandweit viele Vorträge und Informationsveranstaltungen.

Sozial benachteiligten Menschen fehlt jedoch oft die Bildung und der Zugang zu entsprechendem Wissen. Die Patientenberatung im Saarland entwickelt Konzepte, um auch diese Gruppe zu erreichen; vorbereitet wurde in 2003 unter anderem eine Kooperation mit der Katholischen Hochschule für soziale Arbeit zu diesem Thema.

Krankenkassen fördern Patientenberatung

Mit der Gesundheitsreform 2000 hat der Gesetzgeber den Paragraphen 65b im Fünften Sozialgesetzbuch (SGB V) eingeführt. Darin werden die Krankenkassen verpflichtet, Modellprojekte zur Verbraucher- und Patientenberatung mit insgesamt rund 5 Millionen Euro pro Jahr zu fördern. Die Träger der Projekte müssen unabhängig und neutral sein. Bundesweit sind auf der Grundlage dieses Gesetzes rund 30 Einrichtungen zur Patientenberatung entstanden. Im Saarland tragen die Verbraucherzentrale und der Sozialverband VdK gemeinsam das Modellprojekt „Patientenberatung im Saarland“.



Barbara Tödtte, Ärztin und Martin Nicolay stellen die Patientenberatung vor.

Kundenservice und Öffentlichkeitsarbeit

Infothek und Kundenservice Antworten auf tausendundeine Frage

Ob sich Verbraucher für die richtige Ernährung ihrer Kinder interessieren, für Haftpflicht-Versicherungen oder Kreditberatung – die Verbraucherzentrale des Saarlandes versucht stets, die passenden Informationen zu vermitteln.

Wer zum ersten Mal unter der Telefonnummer 0681/50089-0 in Saarbrücken mit der saarländischen Verbraucherzentrale Kontakt aufnimmt, spricht in der Regel mit Iris Klemm. Sie ist für die Erstberatung zuständig und vermittelt die Ratsuchenden an die entsprechenden Experten der Verbraucherzentrale. Falls ein Anliegen nicht von der Verbraucherzentrale behandelt werden kann, verweist sie auf andere Institutionen. „Wir versuchen immer, eine Anlaufstelle zu finden“, beschreibt Iris Klemm den Service der Verbraucherzentrale. 16.693 Menschen haben in 2003 mit der Zentrale der Verbraucherzentrale in Saarbrücken telefoniert. 5.442 Besucher wurden am Empfang der Verbraucherzentrale im Haus der Beratung gezählt. Die Telefon-Beratung findet in Saarbrücken an Werktagen in der Zeit von 8.30 bis 12 Uhr statt. Das erste Telefongespräch führt oft zu der Verabredung eines Beratungstermins.

Broschüren und Ratgeber bestellen

Eine weitere erste Anlaufstelle für Verbraucher

ist die Internet-Seite. Unter finden sich viele Informationen und aktuelle Tipps. Unter anderem ein Link zum Ratgeber- und Broschürenbestelldienst der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, mit der die saarländische Verbraucherzentrale kooperiert. Der Bestelldienst zu Themen wie „Bauen und Wohnen“, „Geld und Versicherungen“, „Recht“, „Gesundheit und Ernährung“ sowie „Eltern“ ist auch unter der Rufnummer 06131/28 48 44 rund um die Uhr erreichbar.

Auch im Jahr 2003 wurde das fachspezifische Telefonberatungsangebot in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz weitergeführt. Zu häufig nachgefragten Themen wie Banken, Baufinanzierung und Geldanlage sind an drei Vormittagen in der Woche unter der Rufnummer 0190/77808-3 Auskünfte zu erhalten.

Nachschlagen an der Infothek

Egal ob es sich um eine neue Tiefkühltruhe oder den Abschluss einer Risikolebensversicherung geht – je mehr konkurrierende Produkte am Markt sind, desto größer ist der Informationsbedarf der Kunden über Vor- und Nachteile der einzelnen Angebote. Die Infotheken in den Verbraucherberatungsstellen Saarbrücken, Dillingen, Merzig, Neunkirchen und in der Stadtbibliothek Saarbrücken helfen weiter. Das Selbstinformationssystem umfasst 60 Ordner mit Checklisten, Testergebnissen, bundesweiten Preisvergleichen sowie kritischen Berichten unter anderem von der Stiftung Warentest. Dazu liegen Zeitschriften wie

Finanztest, Ökotest, Stiftung Warentest, Konsument und andere bereit. Einsehen kann man hier auch Ratgeber und Broschüren, die vom Verbund der Verbraucherzentralen zu Themen wie „Haustiere“, „Eheverträge“, „Nebenjobs“, „Geldanlage“ und vielen mehr herausgegeben werden.

Internet Ellen – eine virtuelle Dame weiß Rat

Die neue Online-Beraterin „Ellen“ zeigt auf der Web-Site der saarländischen Verbraucherzentrale, wie zukunftsweisende Kommunikation im Internet aussehen kann. Auf individuelle Anfragen gibt sie Auskunft über Versicherungen, Reisereklamationen, Patientenrechte und Kaufrecht.

Das hat mancher schon erlebt: Man wählt die Telefonnummer der Verbraucherzentrale, um ein wichtiges Anliegen zu klären. Doch leider gibts kein Durchkommen, an manchen Tagen scheidert man am Besetztzeichen. Leider sind auf Grund

der begrenzten Personalkapazität Engpässe an Tagen großer Beratungsnachfrage nicht zu vermeiden.

In diesen Fällen kann zunächst „Ellen“ Auskunft geben. Das ist die erste virtuelle Verbraucherberaterin im Internet. Seit dem 24. März 2003 informiert sie online. Ellen gibt Ratsuchenden rund um die Uhr Auskünfte über Versicherungen und Patientenrechte. Außerdem zeigt sie Lösungswege bei Problemen mit Kaufverträgen und Pauschalreisen.

Hinter der virtuellen Dame verbirgt sich eine umfangreiche Datenbank, die dem Verbraucher im Dialog Ratschläge und Erläuterungen gibt. Die Software erlaubt eine anonymisierte Auswertung der Dialog-Protokolle. Aufgrund dieser Ergebnisse kann die umfangreiche Wissensbasis ständig den Bedürfnissen der Verbraucherinnen und Verbrauchern angepasst werden. Weitere Verbesserungen sind geplant.

Ellen ist eine gute erste Ansprechpartnerin, die die Telefonleitungen der Verbraucherzen-

trale entlasten und das Beratungsangebot ergänzen kann. Komplexe und rechtlich heikle Fragen müssen natürlich weiter von den Beraterinnen und Beratern der saarländischen Verbraucherzentrale bearbeitet werden

Der neue Internet-Service wurde aus dem IT-Programm der saarländischen Landesregierung auf den Weg gebracht. Mit diesem Beratungsangebot hat die saarländische Verbraucherzentrale völliges Neuland in der Internetszene betreten. Denn neben Ellen gibt es in dieser Komplexität des Informationsangebotes nur wenig Vergleichbares im Netz.

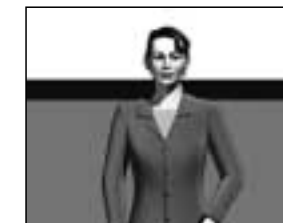
Öffentlichkeitsarbeit Immer mehr Verbraucher-Service in den Medien

Die Bedeutung von Verbrauchertemen für die Medien steigt. Immer öfter setzen die Redaktionen auf Beiträge, die ihren Lesern, Hörern oder Zuschauern Orientierung und Lebenshilfe im Alltag geben. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes ist ein zuverlässiger Partner für die Medien.

Die Rolle der Medien für den Verbraucherschutz ist kaum zu unterschätzen. In zunehmend unüberschaubaren Märkten benötigen die Verbraucher mehr Informationen über die einzelnen Produkte. Dazu kommt: Unternehmen reagieren in aller Regel schnell, wenn über ihre Produkte kritisch in den Medien berichtet wird. Keine Firma kann sich auf Dauer eine schlechte Presse leisten. Auch in diesem Sinne tragen die Medien zum



Online-Beraterin Ellen geht ins Netz: Präsentation mit Staatssekretärin Daniela Schlegel-Friedrich, Hauptgeschäftsführer der Arbeitskammer Horst Backes und Geschäftsführer Jürgen Zimmer



Verbraucherschutz bei.

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes kooperiert eng mit regionalen und überregionalen Medien. Mit der Saarbrücker Zeitung hatte sie in 2003 alle zwei Wochen einen Telefonservice zu wechselnden Themen angeboten, bei dem an zwei Werktagen Leserinnen und Leser einem Fachberater Fragen stellen konnten. Zuvor wurde das jeweilige Thema bereits in der Wochenendausgabe der Saarbrücker Zeitung als Verbrauchertipp vorgestellt. Inzwischen widmet sich eine „Mehrwertseite“ in der Saarbrücker Zeitung ausschließlich Verbraucherthemen. Aber auch Wochenspiegel und Saar-Revue veröffentlichen regelmäßig Beiträge der Verbraucherzentrale.

Im Saarländischen Rundfunk war im Hörfunk auf SR1 und SR3 regelmäßig das Expertenwissen der Verbraucherzentrale gefragt, bei SR-Online ebenso wie im Fernsehen beim „Aktuellen Bericht“ sowie den Magazinen „Plusminus“ und „Bonus“. Auch bei den Privatsendern Radio Salü und Saar-TV griff man gerne auf die Auskünfte der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale zurück.

Berichte über die Patientenberatung im Saarland waren in der Ärzte-Zeitung vertreten; Anfragen kamen unter anderem auch vom Südwestrundfunk (SWR3), Öko-Test, Deutschen Depeschen Dienst (ddp) und Sat1.

Zahlen, Namen, Fakten (Stand 31.12.2003)

VORSTAND DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E. V.

Vorsitzender:	Wolfgang Krause
Gleichberechtigte Stellvertreterinnen:	Hiltrud Arweiler, Ulla Karch
Beisitzerinnen und Beisitzer:	Peter Kiefer, Brunhilde Müller, Isolde Ries, Astrid Schmeer
Geschäftsführer:	Jürgen Zimmer

Zu den Vorstandssitzungen und Mitgliederversammlungen entsenden je einen Vertreter als beratendes Mitglied: das Ministerium für Wirtschaft, das Ministerium für Frauen, Arbeit, Gesundheit und Soziales und die Landeshauptstadt Saarbrücken.

Mitgliederversammlung war am 13.11.2003.

ANZAHL DER MITARBEITER	vollbeschäftigt	teilzeitbeschäftigt	geringfügig Beschäftigter
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1	
Beratungsstelle Saarbrücken	5	1	1
Dillingen		1	3
Merzig		1	1
Neunkirchen			1
Schuldnerberatung	1	1	
Insolvenzberatung		1	
	8	6	6

KOOPERATIONSPROJEKT

“Patientenberatung im Saarland”
zusammen mit dem Sozialverband VdK Saarland
(einschließlich einer Honorarkraft) **3**

ZUSÄTZLICH WAREN TÄTIG

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

5 Architekten und Ingenieure als Energieberater auf Honorarbasis, die im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit gesondert finanzierten Energieberatungsprojekt tätig waren.

Die 30 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes

(Stand 31.12.2003)

- 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 in F-Stiring-Wendel
- 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
- FDP Landesverband Saar
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Saarland e.V.
- Katholische Arbeitnehmerbewegung, Diözesanverband Speyer e.V.
- Katholische Arbeitnehmerbewegung, Diözesanverband Trier e.V., Landesbezirksverband Saar
- Katholische Familienbildungsstätte Saarbrücken e.V.
- Kolpingwerk, Landesverband Saarland
- Kreisstadt Merzig
- Landeshauptstadt Saarbrücken
- Landfrauenverband Saar e.V.
- Landkreis Merzig-Wadern
- Mieterhilfe e.V. Saarbrücken
- Saarverband der evangelischen Frauenhilfe e.V.
- SPD-Landesverband Saar
- Stadt Dillingen
- Stadtverband Saarbrücken
- Ver.di (Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft) e.V., Landesbezirk Saar

MITGLIEDSCHAFT DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES IN ORGANISATIONEN

- Arge „Solar“ e.V., Saarbrücken
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Berlin
- Europäische Bewegung Deutschland, Landeskomitee Saarland e.V., Saarbrücken
- Landesarbeitsgemeinschaft Gesundheitsförderung Saarland e.V., Saarbrücken
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., Kassel
- Vis à Vis e.v., Saarbrücken

Die Verbraucherzentrale ist durch den Vorsitzenden Wolfgang Krause als ordentliches Mitglied im Rundfunkrat des Saarländischen Rundfunks und durch die stellvertretende Vorsitzende Hiltrud Arweiler in der Landesmedienanstalt Saarland vertreten. Der Geschäftsführer Jürgen Zimper ist Mitglied im Hörfunkrat des DeutschlandRadio Köln/Berlin.

Die Verbraucherzentrale ist auch in der Einigungsstelle bei der IHK des Saarlandes zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten in der gewerblichen Wirtschaft und in der Schieds- und Schlichtungsstelle des AGV Bau Saar. Zudem ist die Verbraucherzentrale des Saarlandes im Rahmen einer Kooperation in der Textilschlichtungsstelle der VZ Rheinland-Pfalz vertreten. Sie wirkt mit in den Fachbeiräten der Stiftung Warentest und in der Weinprüfungskommission der saarländischen Landwirtschaftskammer.

Ferner hat die Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale des Saarlandes, Frau Barbara Schroeter den Vorsitz im Verein „Vis à Vis“, in dem sie die saarländischen Projekte im bundesweiten Programm „Regionen aktiv“ betreut.

Verbraucherkontakte in Zahlen 2003

Kontakte und Aktivitäten der Verbraucherzentrale und ihrer Beratungsstellen
Anzahl der Verbraucherkontakte insgesamt **58815**

1 KONTAKTE INNERHALB DER BERATUNGSSTELLEN

1.1 Besucher (inkl. Vorträge und Gruppenberatungen)	20553
davon Vorträge und Gruppenberatungen	350
1.2 Anrufer	34792
1.3 Schriftliche Anfragen	1191
Zwischensumme	56536

2 KONTAKTE UND AKTIVITÄTEN AUSSERHALB DER BERATUNGSSTELLEN

		Teilnehmer
2.1 Vortragsveranstaltungen/Seminare	75	2003
2.2 Mitarbeit bei Schlichtungs- u. Schiedsfällen		
2.3 Ausstellungen	21	
2.4 Mobile Beratung		
2.5 Sonstige Aktionen	40	276

3 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

3.1 Printmedien	56
3.2 Hörfunk/Fernsehen	121
3.3 Eigene Pressekonferenzen	4
3.4 Eigene Pressemitteilungen	108
3.5 Broschüren/Faltblätter	4
3.6 Periodika	0
3.7 Sonstiges	1
Zugriff auf die Seiten des Internetangebots	180348

I. Kernhaushalt der Verbraucherzentrale für das Jahr 2003

1.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
1.1.1	Bundesministerium f. Ernährung, Landwirtschaft u. Forsten (Gemeinkosten)	5.544,44	
1.1.2	Ministerium f. Wirtschaft d. Saarlandes	240.875,00	
1.1.3	Übertragung aus dem Haushaltsjahr 2002	4.575,00	
1.1.4	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Gemeinkosten)	5.552,24	
1.1.5	Arbeitskammer des Saarlandes	77.000,00	
1.1.6	Kommunen und Landkreise	18.992,08	
1.1.7	vzbv Gemeinkosten Energieberatung	7.778,60	
1.1.8	vzbv Projekte	2.848,00	
1.1.9	sonstige Einnahmen davon Sparkassen- u. Giroverband Saar 7.667,44 Euro für Haushaltsgeldberatung	25.299,56	
Summe der Ist-Einnahmen			388.464,92
1.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
1.2.1	Personalkosten		265.048,96
1.2.2	Sachkosten		
1.2.2.1	Geschäftsbedarf/Bücher u. Zeitschriften	5.879,89	
1.2.2.2	Post- u. Fernmeldegebühren	5.142,54	
1.2.2.3	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	18.632,30	
1.2.2.4	Bewirtschaftung der Diensträume und Nachzahlung Vorjahr	21.285,17	
1.2.2.5	Mieten und Pachten	20.962,16	
1.2.2.6	Rechtsberatung	29.736,36	
1.2.2.7	Reisekosten	6.992,85	
1.2.2.8	Veranstaltungen/Veröffentlichungen	5.679,17	
1.2.2.9	Nicht aufteilbare Verwaltungskosten	7.893,63	
1.2.2.10	Mitgliedsbeiträge	950,00	
	Summe der Sachkosten		123.154,07
Summe der Ist-Ausgaben			388.203,03
Überschuss			261,89

II. Projekthaushalt der Verbraucherzentrale für das Jahr 2003

1	VERBRAUCHERAUFKLÄRUNG IM ERNÄHRUNGSBEREICH	EURO	EURO
1.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
1.1.1	Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Broschürenverkauf, Kopien, Spenden, Vorträge, Mitgliedsbeitrag	966,86	
1.1.2	Bundesministerium f. Ernährung, Landwirtschaft u. Forsten	96.361,00	
1.1.3	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes	95.000,00	
1.1.4	Kommunen	920,34	
Summe der Ist-Einnahmen			193.248,20
1.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
1.2.1	Personalkosten		153.281,29
1.2.2	Sachkosten		
1.2.2.1	Post- u. Fernmeldegebühren	3.505,33	
1.2.2.2	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	5.737,59	
1.2.2.3	Bewirtschaftung der Diensträume	10.092,16	
1.2.2.4	Mieten und Pachten	11.206,78	
1.2.2.5	Reisekosten	1.493,86	
1.2.2.6	Veranstaltungen, Ausstellungen, Preisspiegel	7.042,68	
1.2.2.7	Ausgaben f. Ausstellungen betreffend Jahr 2002 (dort als Einnahme eingeg.)	1.417,75	
1.2.2.8	Mitgliedsbeitrag	105,00	
	Summe der Sachkosten		40.601,15
Summe der Ist-Ausgaben			193.882,44
	Fehlbetrag 2003	-	634,24
	Bestand zum 01.01.2003		489,46
	Fehlbetrag zum 31.12.2003	-	144,78
2	EINZELPROJEKTE IM ERNÄHRUNGSBEREICH ÜBER VZBV (ERSTZUWENDUNGSEMPFÄNGER)	EURO	EURO
		Einnahmen	Ausgaben
2.1	Sinnesschulung für Kinder 2003	401,40	412,42
2.2	Projekt Senioren (Fit mit 60 plus)	7.956,00	7.624,51
2.3	Sinnesschulung für Kinder 2002	112,26	1.164,91
	Fehlbetrag 2003	-	732,18
	Bestand zum 01.01.2003		1.434,47
	Bestand zum 31.12.2003		702,29

3 Projekt Sozialer Verbraucherschutz für 2003

3.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
3.1.1	Ministerium für Frauen, Arbeit, Gesundheit und Soziales des Saarlandes	87.000,00	
3.1.2	Eigeneinnahmen: Beratungsgebühren	5.906,03	
Summe der Ist-Einnahmen			92.906,03

3.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
3.2.1	Personalkosten davon Honorare für freie Mitarbeiter 11.166,16		89.882,17
3.2.2	Sachkosten		
3.2.2.1	Bewirtschaftung der Diensträume	3.208,95	
3.2.2.2	Mieten und Pachten	3.146,22	
	Summe der Sachkosten		6.355,17
Summe der Ist-Ausgaben			96.237,34
	Fehlbetrag 2003	-	3.331,31

4 Haushalt der Schuldnerberatung für 2003

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

4.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
4.1	Stadt Saarbrücken	68.800,00	
4.2	Stadtverband Saarbrücken	25.509,31	
Summe der Ist-Einnahmen			94.309,31

4.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
4.2.1	Personalkosten		86.456,78
4.2.2	Sachkosten		
4.2.2.1	Briefmarken	1.699,20	
4.2.2.2	Miete (Büro)	3.900,00	
4.2.2.3	Miete (Telefonanl.)	450,00	
4.2.2.4	Telefongebühren	895,65	
4.2.2.5	Büromaterial	1.661,34	
4.2.2.6	Geräte reparatur/Ausstattung	1.714,85	
4.2.2.7	Fachliteratur	321,97	
4.2.2.8	Büroreinigung, Mietnebenkosten	3.450,00	
4.2.2.9	Reisekosten	52,40	
4.2.2.10	Beiträge	170,00	
	Summe der Sachkosten		14.315,41
Summe der Ist-Ausgaben			100.772,19
	Fehlbetrag 2003	-	6.462,88
	Bestand zum 01.01.2003		16.781,46
	Bestand zum 31.12.2003		10.318,58

5 Haushalt der Insolvenzberatung für 2003

Förderung geeigneter Stellen im Verbraucherinsolvenzverfahren nach VO vom 8.12.1998, § 3 Nr. 3

5.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
5.1	Ministerium für Frauen, Arbeit, Gesundheit und Soziales des Saarlandes		23.853,34
Summe der Ist-Einnahmen			23.853,34

5.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
5.2.1	Personalkosten		22.977,64
5.2.2	Sachkosten		1.022,58
Summe der Ist-Ausgaben			24.000,22
	Fehlbetrag 2003	-	146,88
	Bestand zum 01.01.2003		146,81
	Fehlbetrag zum 31.12.2003	-	0,07

6 Projekt Energie: Lokales Projektmarketing für 2003

6.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
6.1	Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle über vzbv (Erstzuwendungsempfänger)		27.898,65
Summe der Ist-Einnahmen			27.898,65

6.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
6.2.1	Personalkosten		25.365,42
6.2.2	Sachkosten		2.533,23
Summe der Ist-Ausgaben			27.898,65

7 Sonderprojekt Beratung zu Förderungsmöglichkeiten der privaten und betrieblichen Altersvorsorge

"Riester Rente" mit der Arbeitskammer, Laufzeit: 01.07.2002 - 30.06.2003

7.1	IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
7.1.1	Arbeitskammer		13.500,00
Summe der Ist-Einnahmen			13.500,00

7.2	IST-AUSGABEN	EURO	EURO
7.2.1	Personalkosten		13.500,00
Summe der Ist-Ausgaben			13.500,00

8 Sonderprojekt Internetberatung mit einem Agenten

Laufzeit: 15.08.2001 - 31.12.2002, Verlängerung bis 31.03.2003 gem. Schr. des MfW vom 09.12.2002

8.1 IST-EINNAHMEN	EURO	EURO
8.1.1 Ministerium für Wirtschaft des Saarlandes (Schlusszahlung)		6.996,33
Summe der Ist-Einnahmen		6.996,33

8.2 IST-AUSGABEN	EURO	EURO
8.2.1 Gemeinkosten		1.649,47
8.2.2 Sachkosten		1.318,92
8.2.3 Fremdleistungen Dritter		6.670,00
Summe der Ist-Ausgaben		9.638,39

Fehlbetrag 2003	-	2.642,06
Bestand zum 01.01.2003		2.642,06
		-

Gesamthaushalt	Euro
Summe der Einnahmen	849.646,44
Summe der Ausgaben	863.334,10

Die Stationäre Energieberatung hat in 2003 ein Jahresbudget von 107.320 Euro.

Die Pilotphase „Fallmanagement vor Ort“ im Energiebereich hat ein Jahresbudget von 417 Euro Förderung durch das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle.

Die Verbraucher- und Patientenberatung (LZ 01.07.2001 - 30.06.2004), die als GbR-Gesellschaft im Rahmen einer Projektgemeinschaft mit dem Sozialverband VdK Saarland e.V. geführt wird, hat ein Gesamtbudget von 465.579,42 Euro. Förderung nach § 65 bSGB V über Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen.

Das Projekt „Saarländisches Weiderind - vom SAARLANDwirt spezial“ (LZ 01.06.2003 - 31.12.2005) hat ein Gesamtbudget von 187.500 Euro.

Die Projektsumme setzt sich aus Personal- und Sachmittel 169.200 Euro und Eigenleistung 18.300 Euro zusammen. Projektträger ist die Arbeitsgemeinschaft Saarländisches Weiderind.

Diese Arbeitsgemeinschaft bilden die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., die Landwirtschaftskammer für das Saarland und der Bauernverband Saar e.V. auf Grund eines Kooperationsvertrages. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. hat 2003 die Federführung des Projekts Saarländisches Weiderind übernommen.

Die Förderung erfolgt über das saarländische Ministerium für Umwelt.

Aktuelle Öffnungszeiten der Beratungsstellen (Stand 01.04.2004)

66111 SAARBRÜCKEN, TRIERER STR. 22

Tel: 0 68 1 / 5 00 89 - 0
Fax: 0 68 1 / 5 88 09 - 22
E-Mail: vz-saar@vz-saar.de

Telefonische Beratung
montags bis freitags 8.30 - 12.00 Uhr
Besucherverkehr
montags bis donnerstags 8.00 - 17.00 Uhr
freitags 8.00 - 15.00 Uhr

In Kooperation mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

- Telefonische Spezialberatung zu Banken, Baufinanzierung
0190 / 77 80 83 (1,24 Cent/Minute)
montags, mittwochs, donnerstags 9.00 - 13.00 Uhr
- Broschürenbestellung rund um die Uhr 06131 / 28 48 44

66111 SAARBRÜCKEN, STADTBIBLIOTHEK MIT INFOTHEK DER VERBRAUCHERZENTRALE IM RATHAUS-CARRÉE

dienstags - freitags 11.00 - 18.00 Uhr
samstags 10.00 - 13.00 Uhr

66763 DILLINGEN, MERZIGER STR. 46

Tel: 0 68 31 / 97 65 65
Fax: 0 68 31 / 97 65 67
E-Mail: vz-saardill@t-online.de

montags 15.00 - 18.00 Uhr
mittwochs 9.00 - 12.00 Uhr
donnerstags 15.00 - 18.00 Uhr
freitags 9.00 - 12.00 Uhr

66663 MERZIG, BAHNHOFSTR. 1

Tel: 0 68 61 / 54 44
Fax: 0 68 61 / 54 66
E-Mail: vz-saarmzg@t-online.de

montags 13.00 - 18.00 Uhr
mittwochs 9.00 - 13.00 Uhr
donnerstags 8.30 - 12.00 Uhr

66538 NEUNKIRCHEN, RATHAUS (Z1 407)

Tel: 0 68 21 / 2 77 00

mittwochs 14.00 - 17.00 Uhr

Die Energiesparberatung erfolgte saarlandweit gesondert in 13 Beratungsstellen und Beratungsstützpunkten durch Architekten und Ingenieure zum baulichen Wärmeschutz und zur Heiztechnik:

Regelmäßige Beratungen finden statt in den Beratungsstellen der VZ in Saarbrücken, Dillingen, Merzig und Neunkirchen, sowie in den Rathäusern von Eppelborn, Kirkel, Saarlouis und St. Wendel. Ferner im Info-Center der Stadtwerke Saarbrücken (Haus der Zukunft), Homburg, St. Ingbert und Blieskastel und in der Volkshochschule in Völklingen.

Dieser Jahresbericht orientiert sich an den Gestaltungsrichtlinien des neuen Corporate Design der Verbraucherzentralen. Besonderes Merkmal ist die neue Wortmarke, die den Begriff Verbraucherzentrale selbstbewusst in den Vordergrund stellt. Die neue Wortmarke löst das bisherige Logo ab.

verbraucherzentrale

Saarland



verbraucherzentrale

Saarland

Trierer Str. 22
66111 Saarbrücken
Tel.: 0681/500 89-0
Fax: 0681/588 09-22

INTERNET:
<http://www.verbraucherzentrale-saar.de>

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

Herausgeber:	Verbraucherzentrale des Saarlandes
Inhalt:	Jürgen Zimper
Redaktion:	Regina Vögel
Gestaltung:	Jan Scholtz
Layout/Grafik:	Jan Scholtz
Druck:	Pretty-Print, Mainz

© Verbraucherzentrale des Saarlandes, Saarbrücken 2004