



verbraucherzentrale

Saarland

Produktvielfalt erfordert Orientierung

JAHRESBERICHT 2008

1 Vorwort	3
2 Ernährung	5
3 Geld und Versicherung	8
Altersvorsorge/Geldanlageberatung	8
Baufinanzierung	10
Versicherung/Haushaltsgeldberatung	11
wirtschaftlicher Verbraucherschutz	12
4 Recht und Reklamation/Mobilität	13
5 Telekommunikation und Internet	14
6 Schuldner- und Insolvenzberatung	15
7 Energie und Umwelt	16
8 Klimaprojekt	17
9 Beratungsstellen	18
Dillingen	18
Merzig	19
Neunkirchen	20
10 Medienpolitik, Kooperationen und Aktionen	21
11 Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD Regionale Beratungsstelle Saarbrücken	23
12 Zahlen, Namen und Fakten	26
Gesamthaushalt	28
Mitgliedsverbände	31

Unsere Ratgeber 2008



Verbraucherschutz hat Zukunft

„Früher war Vieles einfacher“ – auf diese Äußerung von Verbrauchern trifft man in zunehmendem Maße. Sicherlich mag in diesen Worten ein Stück Nostalgie mitschwingen, andererseits hört man daraus auch Resignation. Resignation deshalb, weil die Anforderungen für die richtige Wahl eines Produktes für Verbraucher deutlich schwieriger geworden sind. In vielen Fällen sind die Verbraucher überfordert. Denn die Vielfalt an Produkten und Dienstleistungen ist stark gestiegen und mit ihr auch die Komplexität der Märkte. Mit der Liberalisierung wurden neue Märkte geschaffen; Internet und Digitalisierung vieler gesellschaftlicher Bereiche haben diese Entwicklung maßgeblich beeinflusst. Diese Marktentwicklungen brachten für Verbraucher Vor- und Nachteile. Viele von uns erinnern sich, dass bei der früheren grauen Post für einen bunten Telefonapparat oder für ein Stück mehr an Verbindungskabellänge zusätzliche Kosten anfielen. Heute können wir als Verbraucher aus einer Vielzahl verschiedener Geräte und Tarife das Passende auswählen. Früher wurden dem Verbraucher regelrecht Entscheidungen abgenommen, heute steht er vor einer Vielzahl an Konsumententscheidungen. Nicht nur bei den Telekommunikationsmärkten wird dies deutlich, auch bei der Entwicklung der Energiekosten für Strom und Gas. Bei Heizöl gab es schon früher unterschiedliche Angebote. Heute sind unabhängige und qualitative Informationen als Grundlage für Transparenz mehr denn je gefordert.

Die bei dem Verfassen dieses Vorwortes herrschende Wirtschaftskrise und die erschreckend hohe Anzahl an Falschberatungen einiger Geldinstitute mit dem Verkauf von riskanten Geldanlagen machen die Fehlentwicklungen auf den Märkten in besonderer Weise schmerzhaft deutlich.

So blieben uns auch im Berichtsjahr als Schwerpunkt erhalten die Beschwerden über Telekommunikationsprodukte mit unübersichtlichen Tarifen, das aggressive Marketing über Call Center, verbrauchertäuschende Offerten und Abzocke im Internet und nicht zuletzt auch die Energiekostentarife.

Die Verbraucherzentralen wollen „Märkte für Menschen“. Insbesondere in den oben angesprochenen Branchen sind wir noch sehr weit davon entfernt. Hier setzt auch die Verbraucherzentrale Saarland als Korrektiv an und übernimmt damit eine regulierende und ordnungspolitische Aufgabe. Ob vor dem Kauf oder bei Inanspruchnahme einer Dienstleistung oder bei Reklamation eines fehlerhaften Produktes – die Verbraucherzentrale Saarland setzt mit ihrer unabhängigen Beratung, Information und Intervention die Verbraucher ein Stück mehr in die Lage, als gleichwertiger Marktpartner zu ihrem Nutzen konsumieren zu können. 68.600 Verbraucher insgesamt ohne Internetabrufe haben im Berichtsjahr 2008 den Service vom ersten Informationshinweis bis zur ausführlichen Beratung in Anspruch genommen. Mit den aufgezeigten komplexen Marktentwicklungen veränderte sich auch das Beratungsbild. Der Trend zur ausführlicheren Beratung, die ohne Intervention beim Anbieter nicht mehr auskommen kann, hat sich deutlich verstärkt.

Die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. hat 2008 mit Ihrem Haushaltsvolumen von knapp 1 Million Euro, davon 440.000 € Landesförderung und 392.000 € Bundesförderung sowie weiteren kommunalen Fördergebern für die Saarländer einen rechnerischen "Mehrwert" in Höhe von rund 4 Millionen Euro geschaffen. Diese Größenordnung macht deutlich, dass die öffentliche Förderung kein verlorenes Geld, sondern eine Investition ist mit hoher Rentabilität zum Nutzen der saarländischen Bevölkerung und zur Stärkung der Wirtschaft.

Aktuelle Trends, wie die demografische Entwicklung mit zunehmend älter werdenden Menschen und in der Technik die Beschleunigung bei der Digitalisierung vieler Lebensbereiche, werden die Verbraucherzentrale in der Zukunft vor weiteren und teilweise ganz neue Herausforderungen stellen. Damit fordern diese Perspektiven von der Verbraucherzentrale Saarland eine ebenso dynamische Struktur- und Prozessentwicklung, dabei stets den Blick auf Veränderungspotenziale gerichtet.

Leider mussten wir im Berichtsjahr 2008 den Tod zweier sehr geschätzter und engagierter Mitarbeiter bedauern: Helmut Woltz verstarb am 10. März 2008 und Julia Bonn am 18. August 2008. Wir werden das Andenken der beiden verstorbenen Mitarbeiter in Ehre halten.

Rückblickend haben wir Dank des großen Engagements der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Saarland im Berichtsjahr wieder Vieles erreicht. Diesen Dank richten wir auch an die sichernde Unterstützung der Fördergeber, wie die saarländische Landesregierung mit ihren Ministerien für Wirtschaft, für Soziales und für Umwelt, wie den Bundesministerien für Verbraucherschutz und für Wirtschaft sowie allen Abgeordneten im saarländischen Landtag und im Bundestag. Ohne deren Hilfe wäre dieser Erfolg nicht möglich gewesen. Auch viele Kommunen und Landkreise im Saarland tragen mit Förderung zum Erhalt der Serviceleistungen der Verbraucherzentrale des Saarlandes bei.



Jürgen Zimmer
Geschäftsführer

A handwritten signature in cursive script that reads "Jürgen Zimmer".



Wolfgang Krause
Vorstandsvorsitzender

A handwritten signature in cursive script that reads "Wolfgang Krause".

Saarbrücken, Mai 2009

Lebensmittelkompetenz durch Ernährungsberatung

Die Qualität unserer Lebensmittel und der damit zusammenhängende Verbraucherschutz im Sinne gesunder Ernährung hat schwerpunktmäßig in der Ernährungsberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. einen hohen Stellenwert – auch im Berichtsjahr 2008. Die Ernährungsberaterinnen informierten in Vorträgen, mit Workshops sowie den verschiedensten Aktionen zum komplexen Thema „Ernährung – Nahrungsmittel“ die saarländische Bevölkerung jeden Alters. Aufgrund ihrer Sachkenntnis zum Schutz vor Irreführung und Täuschung im Lebensmittelbereich genießen die Expertinnen für gesunde Ernährung der Verbraucherzentrale Saarland nicht nur großes Vertrauen in der Bevölkerung – sie bieten mit ihrem Know-how wichtige Lebenskompetenzen für jede Generation.

Klimaschutz schmeckt mit Lebensmitteln aus der Region

Der Klimaschutz ist derzeit vordringliches Thema im Umweltschutz – hierbei rücken vermehrt auch Zusammenhänge zwischen Landwirtschaft, Ernährungsweisen und Klimaänderung in den Blickpunkt. Immerhin sind Landwirtschaft und Ernährung in Deutschland zu etwa 20% am Ausstoß Klima wirksamer Gase beteiligt. Besonders Energie intensiv und Klima belastend ist die Produktion von tierischen Lebensmitteln, insbesondere von Rindfleisch und Milchprodukten.

Die Ernährungs-Expertinnen sehen hier eine wichtige Aufgabe in der Sensibilisierung der Bevölkerung. Informationen über die Klimabelastung durch Transporte, verschiedene Produktionsweisen oder den Einkauf, sollen den Verbraucher animieren, Klimaschutz mit dem Einkaufszettel zu betreiben. Zu diesem aktuellen Thema wurde die Ausstellung „Klimaschutz schmeckt“ in den Beratungsstellen gezeigt, die die Auswirkung verschieden produzierter Lebensmittel oder unterschiedlicher Herkünfte anschaulich darstellt. Der gleich lautende Flyer mit Tipps zum Klima gesunden Essen und Einkauf gibt ergänzende Informationen zum Thema.

Internetseite www.saarlaendlich.de wieder online

Sich Klima gesund zu ernähren, ist zwar nicht schwierig, scheitert aber oft an der notwendigen Transparenz bezüglich Herstellung, Herkunft und Transportwege



Das Team der Verbraucherzentrale präsentiert Produkte aus der Region

der Lebensmittel. Deshalb ergänzt die wieder neu aufgelebte, vom Land geförderte Internetseite www.saarlaendlich.de mit ausführlichen Infos zu aktuellen Entwicklungen in nächster Nähe die Aufklärungsarbeit zur Klimaschutz: „Was bringt der regionale Einkauf?“ „Wo kann ich regionale Lebensmittel kaufen?“ „Welche Obst- und Gemüsearten haben gerade Saison?“ Als Argument, sich für regionale Produkte zu entscheiden, werden häufig auch die Verringerung der Transportwege - und damit verbunden frischere Produkte - sowie die Förderung der regionalen Wirtschaft genannt.

Auch das **Jahreszeitenspiel „PowerKauer auf Gemüsejagd“** für Kinder ab 8 Jahren ergänzt die Klima-Aktionen. Auf einem großen Spielplan und mit Hilfe eines Saisonkalenders lernen Schüler viel Interessantes über regional erzeugtes Obst und Gemüse.

So knüpfen diese Themen an die Zielsetzung des Klimaschutzes durch Ernährung mit Lebensmittel aus der Region an.

Joschi der Frosch zeigt den Kita-Kindern, wie man gesund isst

Die Entwicklung von Übergewicht bei Kindern und Jugendlichen ist ein zentrales Thema in der derzeitigen Gesundheitsdiskussion. Mit dem Projekt „Joschi hat's drauf“ sollen besonders soziale Randgruppen und Migrantenfamilien angesprochen werden, was in der Praxis sehr schwierig ist. Über den Frosch „Joschi“ als „Vermittler“ der „Botschaften“ wird den Kita-Kindern gesundheitsförderndes Essen und Trinken



erlebnisorientiert vermittelt. So lernten die Kinder die Vielfalt des Lebensmittelangebots kennen und wurden motiviert, auch zu probieren. Die Zielgruppe Eltern wurde begleitend über Kinderlebensmittel, Werbung und weitere Fragen zur gesunden Ernährung von Kindern informiert. Sie hatten auch die Möglichkeit, eine individuelle Ernährungsberatung für ihr Kind zu bekommen. In den Kindertageseinrichtungen wurde den Erzieherinnen und Erziehern ein etwas anderes Konzept der Ernährungserziehung angeboten.

Mit Ampelcheck im Supermarkt den Dickmachern auf der Spur

Eine entscheidende Grundvoraussetzung für eine abwechslungsreiche und bedarfsgerechte Ernährung ist eine angemessene Kennzeichnung des Nährwertgehalts von Lebensmitteln. Die derzeitige Kennzeichnung durch die Anbieter ist lückenhaft und verleitet teilweise zu Trugschlüssen. Oft wird so ein gesundes Image vermittelt, das selten gerechtfertigt ist. Auch sind Nährwertangaben aufgrund kleiner Schrift und schlechten

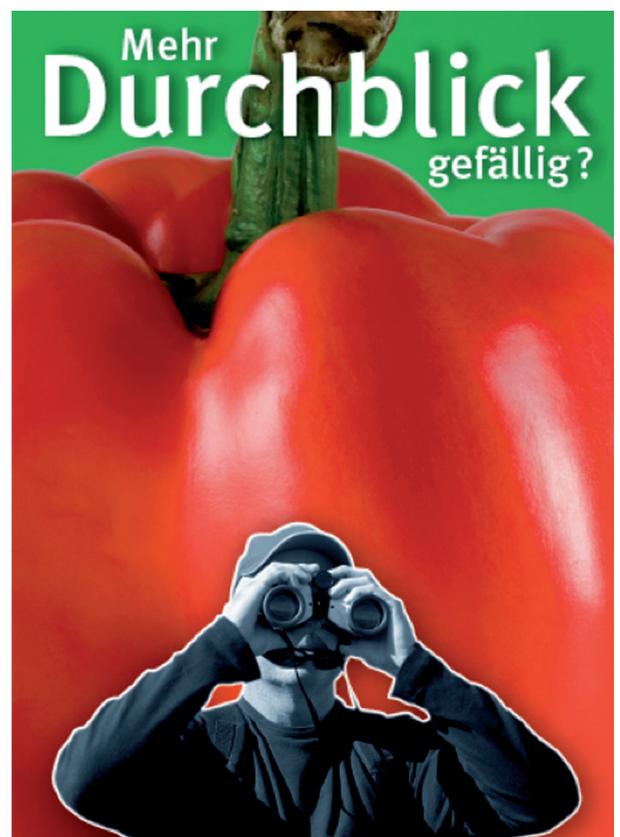
Hauptproblem der Lebensmittelsicherheit. Widerstreitende Medienberichte über die „miesesten Trauben in Europa“ und über Erklärungen des Handels zur Reduzierung der Rückstandsgehalte hinterlassen bei Konsumenten mehr Fragen als Klarheiten zu diesem Thema. Mit der Informationsplattform www.pestizidwissen.de sollen Verbraucher in die Lage versetzt werden, sich eine fundierte Meinung zum Thema Pflanzenschutz und Rückstände zu bilden, Medienbeiträge und Testberichte besser einzuordnen und zu bewerten, sowie kompetente Kaufentscheidungen zu treffen. Die digitale Informationsplattform ist in die Homepages der Verbraucherzentralen eingebunden und im Menüpunkt Ernährung zu finden. Der Bogen an Information spannt sich über die Themenkomplexe „Einsatz & Verbrauch“, „rechtliche Regelungen“ sowie die „Risikobewertung“. Sehr umfangreich werden die aktuellen Daten zu Rückständen in Obst und Gemüse diskutiert, da dieser Punkt im Zentrum des Verbraucherinteresses steht. Diese Seite stellt den Konsumenten ausführliche Hintergrundinformationen zum kurz- und langzeitigen Risiko durch die Aufnahme von Pestizidrückständen und zum Problem Mehrfachrückstände zur Verfügung. Nicht zuletzt erhalten Verbraucher praktische Empfehlungen, wie im Haushalt und in der alltäglichen Ernährung Rückstandsbelastungen reduziert werden können. Zahlreiche Links und Quellenangaben verweisen die Nutzer unter anderem auf die relevanten Seiten der Fachbehörden.



Kontrasten manchmal schwer zu entziffern. Ein einfaches, leicht verständliches Kennzeichnungssystem ist für Verbraucher wichtig, um die Nährwertangaben richtig einordnen zu können. Die Nährwertkennzeichnung vieler Lebensmittelhersteller, die sich auf selbst gewählte Portionsgrößen beziehen, hat gravierende Mängel und bringt für Verbraucher weder die erforderliche einfache Information, noch eine leichte Vergleichbarkeit der Produkte. Die Verbraucherzentralen haben sich deshalb für eine einfache Kennzeichnung nach den Ampelfarben ausgesprochen, die nicht nur bei den Verbrauchern sondern auch bei Einrichtungen im Gesundheits- und Wellnessbereich große Nachfrage erzeugte.

www.pestizidwissen.de

Laut Nationaler Verzehrsstudie halten mehr als 70 Prozent der Verbraucher Rückstände von Pestiziden für ein



Richtige Ernährung in jedem Alter und andere Aktionen

„Fit im Alter – Gesund essen, besser leben“, „Fit Kid“ und die „Mach Bar Tour“ so lauten die Titel der Kampagnen im Rahmen des Projektes „inform“ des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, die auch 2008 fortgesetzt wurden. Neu startete 2008 die Beratungsstelle Merzig eine



Aktives Mitwirken der Schüler bei Workshops

Aufklärungskampagne mit Jugendlichen **„Clever essen – Ernährungstipps für Schüler“**. Das eigene Essverhalten wurde hinterfragt und die Zusammenhänge zwischen Ernährung und Leistungsfähigkeit erläutert. Dabei wurden auch die Eltern eingebunden.

„Schokologie – der Workshop zum Fairen Handel“

erläuterte Schülern ab der fünften Klassenstufe die Ziele des Fairen Handels. Das Motto der „Unesco Projekttag 2008“ an der Gesamtschule Dillingen lautete: „Nebeneinander – Miteinander Heimat finden – wie viel Integration brauchen wir?“



Aktives Mitwirken der Schüler bei Workshops

Brauchen wir Nahrungsergänzungsmittel? Oder die Wunderpille zum Abspecken

Einfach nur eine Pille schlucken, um fit und gesund und schlank zu werden, das blieb auch 2008 aktuell. Viele wissen nicht, dass ein Zuviel dieser Präparate schaden kann. Die meist versprochene Geld-Zurück-Garantie konnte nicht eingelöst werden, weil die Firmen in der Regel vom Ausland aus agieren. Über Risiken und Nebenwirkung bei Nahrungsergänzungsmitteln informiert der Flyer der Verbraucherzentrale „Nahrungs-Ergänzungs-Mittel – Das Geschäft mit der Gesundheit“



Die Verbraucherzentralen mit großer Präsenz auf der „Grünen Woche“ in Berlin

Aktionen der Ernährungsberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes

Zahlreiche Vorträge zu aktuellen Themen rund um die gesunde Ernährung, aber auch Aufklärung über Telefonaktionen oder Interviews in den Medien zeigten im Berichtsjahr 2008 wie wichtig Verbraucherschutzinformationen gerade im Hinblick auf gesunde Lebensmittel und damit auch für die Gesundheit der saarländischen Bevölkerung sind. Die Ernährungsberaterinnen der Verbraucherzentrale des Saarlandes waren zudem an den verschiedensten Aktionen präsent, angefangen von der „Grünen Woche“ in Berlin über den „Saarländischen Aktivtag gegen Übergewicht“ und der „Fairen Woche 2008“ bis hin zum „Umwelt und Friedenstag



V Z Schleswig-Holstein und V Z Saarland präsentieren auf der „Grünen Woche“, Berlin

Private Altersvorsorge und Geldanlage: Guter Rat der Verbraucherzentrale Saarland ist Geld wert

Die Fachberater der Verbraucherzentrale Saarland als wichtige Entscheidungshelfer

Da das Angebot von Altersvorsorge- und Geldanlageprodukten für den Laien nur schwer zu überschauen ist, waren im Berichtsjahr Entscheidungshilfen der Fachberater der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. beim Abschluss von Altersvorsorgeprodukten und Geldanlagen stark gefragt. Die Nachfrage nach Beratungen zur privaten Altersvorsorge nahm deutlich zu. Unter Berücksichtigung der individuellen Situation, Lebensplanung und Risikobereitschaft wurden seitens der Fachberater geeignete Altersvorsorgeprodukte angesprochen sowie Vor- und Nachteile erläutert. Vor allem die Riester-Rente spielte in der individuellen Einzelberatung eine wichtige Rolle.

Die Verbraucher wurden auch vor den Gefahren des „Grauen Kapitalmarktes“ gewarnt.

Immer mehr Menschen geraten angesichts der wirtschaftlich schwierigen Situation in Panik. Im zweiten Halbjahr 2008 war daher auch eine starke Nachfrage zur „Finanzkrisenberatung“ zu verzeichnen. Und angesichts der wachsenden Zahl überschuldeter Haushalte, war auch der Rat der Haushaltsgeldberatung gefragt.

Mit privater Altersvorsorge bereits in jungen Jahren ans Alter denken!

Private Altersvorsorge ist für jeden sinnvoll, der nicht vermögend ist. Denn die gesetzliche Rente allein wird als Alterseinkommen nicht mehr reichen. Dafür bedarf es zusätzlicher Vorsorgesysteme. Selbst das schuldenfreie Eigenheim ist keine Garantie mehr für finanzielle Sicherheit. Wer die Versorgungslücke schließen will, muss deshalb privat für das Alter vorsorgen. Eine freiwillige private Altersvorsorge ist wichtiger denn je. Neben der Bildung von Wohneigenheim sind Kapitalversicherungen die klassischen Vorsorgeprodukte. Geldanlagen in konventionelle Bankprodukte, börsennotierte Anlagen wie Aktien und Anleihen sowie Anlagen in Investmentfonds sind weitere Vorsorgealternativen. Und so lautet die Empfehlung der Fachberater der Verbraucherzentrale Saarland: Keiner soll bei der privaten Altersvorsorge nur auf ein Pferd setzen. Der richtige Mix erhält Flexibilität, Sicherheit und Rentabilität.

Fachberater als Entscheidungshelfer zur Altersvorsorge sehr gefragt

„Weshalb gibt es das Riester-Sparen?“, „Wann kann man Riestern?“, „Für wen kommt die Rürup-Rente in Frage?“ – Die unabhängigen Fachberater der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. beantworteten 2008 die am häufigsten gestellten Fragen zur staatlich geförderten Altersvorsorge „Riester-Rente“. Unter Berücksichtigung der individuellen Situation, Lebensplanung und Risikobereitschaft der Verbraucher erläuterten die Fachberater geeignete Altersvorsorgeprodukte und zeigten Vor- und Nachteile auf. Der Aufbau einer freiwilligen privaten Altersvorsorge wird mit attraktiven Zulagen und gegebenenfalls mit zusätzlichen Steuervorteilen gefördert; auch das selbst genutzte Wohneigentum wird in die Förderung mit einbezogen.

Fazit der Fachberater: Diese privat finanzierte und Kapital gedeckte Altersvorsorge wird in Zukunft immer mehr an Bedeutung gewinnen. Durch sie soll die reduzierte Rente mindestens zum Teil ausgeglichen werden.

Betriebliche Altersvorsorge: Die Rente vom Chef

Einen weiteren Beratungsschwerpunkt bildete im Berichtsjahr 2008 die betriebliche Altersvorsorge. Dabei überprüften die Fachberater bestehende betriebliche Altersvorsorge-Produkte hinsichtlich Angemessenheit, Kosten und Alternativen oder den Neuabschluss betrieblicher Produkte im Vergleich mit Möglichkeiten der privaten Altersvorsorge.

Und so lautet der Rat der Fachberater: Auch wenn die Börsen auf Talfahrt gehen oder die Banken kriseln: Schlaflose Nächte sollte diese Entwicklung kaum jemanden bereiten, der betrieblich für das Alter vorsorgt. Die eingezahlten Beträge sind garantiert. Und zwar ganz gleich welche der fünf Durchführungswege (Direktversicherungen, Direktzusagen, Unterstützungskassen, Pensionskassen und Pensionsfonds) ein Arbeitnehmer abgeschlossen hat.

„Rürup-Rente“ – die neue Leibrente

Im Gegensatz zur „Riester-Rente“ wird die „Rürup-Rente“ nur über Steuervorteile gefördert. Sie ist ausschließlich als Altersversorgung verwendbar und besonders interessant für Selbständige und Freiberufler, die nicht in die gesetzliche Rentenversicherung einzahlen.

„Wohn-Riester“: Ein neues wichtiges Vorsorge-Instrument für finanzielle Sicherheit im Alter

Seit 2008 bietet der Staat mit „Wohn-Riester“ ein neues Vorsorgeinstrumentarium. Hierdurch werden nicht nur Bank-, Fonds- und Versicherungssparpläne gefördert, sondern auch Bausparverträge und Immobiliendarlehen. Voraussetzung ist, dass eine selbst genutzte Immobilie finanziert wird, die nach dem 31. Dezember 2007 angeschafft oder fertig gestellt worden ist.

Die Fachberater informierten die Verbraucher zu Fragen der Förderung von Hypothekendarlehen, Bausparverträgen, Kombinationskrediten aus einem Bausparvertrag bis hin zu Tilgungsleistungen.

Wichtige Tipps der Fachberater der Verbraucherzentrale Saarland:

Geld in staatlich geförderten Verträgen wird beim Arbeitslosengeld II nicht angerechnet. Die staatlich geförderte Altersvorsorge unterliegt der nachgelagerten Besteuerung und somit nicht der Abgeltungssteuer.

Die Finanzkrise erschüttert die Verbraucher

Die Finanzkrise ist beim Verbraucher angekommen. Bankpleiten, Kursstürze und schlechte Aussichten für die Konjunktur verunsichern die Verbraucher immer mehr. Im zweiten Halbjahr 2008 verzeichneten die Fachberater für Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. in Sachen „Finanzkrisenberatung“ eine starke Nachfrage. Zahlreiche besorgte Verbraucher suchten Rat bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes. Die häufigsten Fragen an die Fachberater lauteten: „Wie sicher ist mein Geld?“, „Wo drohen Verluste?“ Wie lässt sich das Risiko minimieren?“, „Ist meine Altersvorsorge noch sicher?“, „Wie sicher ist die deutsche Einlagensicherung?“ „Ist Gold eine sichere Alternative?“ „Soll ich meine Aktien schnell noch verkaufen?“ „Welche Risiken trage ich bei Zertifikaten?“ oder „Was wird aus meiner Lebensversicherung?“ – Die Empfehlung der Fachberater:

Nicht alles auf eine Karte zu setzen und das Geld auf verschiedene Produkte verteilen. Der richtige Mix sichert für Krisen aller Art. Bankprodukte, Fonds oder Zertifikate sollten nur gekauft oder behalten werden, wenn der Verbraucher die dahinter steckende Anlagestrategie auch durchschaut. Der Verbraucher kann an seiner Geldanlagestrategie festhalten, wenn sie zu seinen Zielen und seiner Risikobereitschaft passt. Für die Sicherheit der Kundeneinlagen in Deutschland sorgen Sicherungssysteme der Banken. Zu den sicheren Geldanlagen zählen Giro- und Sparkonten, Festgeld, Tagesgeld und Sparbriefe. Nicht geschützt sind Bankanleihen sowie Zertifikate. Fonds bleiben als Sondervermögen von einer Pleite unberührt. Das Geld der

Bausparkassen ist über eigene Sicherungssysteme in voller Höhe abgesichert. Der Flyer der Verbraucherzentrale Saarland „Wie sicher ist mein Geld?“ gibt auf diese Frage kompetente Antworten.

Baufinanzierung

Damit der Traum vom eigenen Haus nicht zum Albtraum wird

Die meisten Menschen bauen nur einmal im Leben. Für viele Menschen ist der Traum vom eigenen Haus damit auch die größte Investition ihres Lebens. Um jedoch die finanziellen Risiken über einen langen Zeitraum überschaubar zu machen und nicht benötigte Bankprodukte abzuwenden, waren die unabhängigen Baufinanzierungsberater der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. im Hinblick auf die bestmögliche Finanzierungsform für ausführliche Beratungsgespräche stark nachgefragt. Schließlich kennen diese Experten die Tücken rund um die Baufinanzierung und konnten den Verbrauchern in der Region wichtige Tipps zur Finanzierung der Immobilie geben. Auch 2008 boten die Fachberater Bauherren das notwendige Finanz-Management für den Start ins eigene Heim.

Bei der Baufinanzierung Nummer sicher gehen – Mit der unabhängigen Beratung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. können finanzielle Risiken minimiert werden

Trotz 2008 einsetzender Finanz- und Immobilienkrise bestand nach wie vor ein starkes Interesse an Wohneigentum. „Wie finanziere ich den Kauf oder Bau der Immobilie unter Einsatz marktgerechter Konditionen und bezahlbarer Gesamtbelastung auf Dauer?“ – Die Beratungsnachfrage der Verbraucher bezog sich 2008 vor allem auf die allgemeine Baufinanzierung, das heißt Beratungen angefangen von Annuitätendarlehen über Sofortfinanzierungen bis zu Finanzierungen über Lebensversicherungen. Bei bestehenden Darlehensverträgen waren nach wie vor Neuregelungs-, Umschuldungs- beziehungsweise Ablösungsfragen häufig. Vor allem Vorfälligkeitsentschädigungsberechnung wurden überprüft und besprochen sowie Tipps zum Verhalten im Gespräch mit dem Kreditinstitut gegeben.

Die Beratung zu zinsverbilligten Mitteln der KfW im Rahmen der privaten Wohnraumförderung war ein weiterer Schwerpunkt in der Baufinanzierungsberatung. Daneben waren viele Verbraucher, die eine ältere, selbst genutzte Immobilie besitzen oder eine solche durch Erbschaft erlangten, aufgrund der gestiegenen Energiekosten eher als in den vergangenen Jahren bereit, in Wärmedämm-Maßnahmen zu investieren und Zukunftstechnologien zum Einsatz zu bringen. Bei bestehenden Darlehensverträgen waren nach wie vor Fragen zur Umschuldung zu verzeichnen. Auffällig war 2008, dass immer mehr Verbraucher auch im Bereich der Baufinanzierung Probleme hatten, ihre Immobilienfinanzierung zu bedienen.

Ein weiteres Thema im Berichtsjahr war der Verkauf von Forderungen durch Banken. Viele Verbraucher fühlten sich aufgrund widersprüchlicher Meldungen in der Presse verunsichert, wodurch es verstärkt zu Beratungsbedarf über Forderungsverkäufe kam.

Vor dem Bau des Traumhauses erst den Fachmann fragen

Vor einem größeren Bauvorhaben lohnt es sich, vorab ein ausführliches Beratungsgespräch mit dem unabhängigen Baufinanzierungsberater der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. zu führen, um die bestmögliche Finanzierungsform zu besprechen und damit die finanziellen Risiken über einen langen Zeitraum überschaubar zu machen sowie nicht benötigte Bankprodukte abzuwenden, die keinen Vermögensvorteil im Rahmen der Finanzierung bieten.

Versicherungs- und Haushaltsgeldberatung

Der Versicherungsmarkt ist vielfältig und vielfach für Laien auch undurchsichtig. Erklärungsbedarf ist dringend notwendig. Versicherungsberatungen sind entsprechend komplex, da stets ganz individuell nach Lösungen für die Verbraucher gesucht werden muss. Entsprechend der Lebensphasen müssen zudem flexibel gestaltete Verträge abgeschlossen werden. 2008 wurde nach fast 100 Jahren das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) reformiert. Verbraucher suchten bei den Fachberatern der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. daher überwiegend Information und Aufklärung zu diesen umfassenden Änderungen. Vor diesem Hintergrund war auch im Berichtsjahr die Versicherungsberatung entsprechend nachgefragt.

Im Hinblick auf die wirtschaftlich schwierige Situation wächst auch die Zahl der überschuldeten Haushalte. Ratsuchenden Verbrauchern konnte die Haushaltsgeldberatung wichtige Tipps geben.

Mit den richtigen Versicherungen schon frühzeitig den Schutzschirm aufspannen – Versicherungen jeweils der individuellen Lebensphase anpassen

Mehr als 2000 Euro werden jährlich für Versicherungen ausgegeben. Damit ist aber keinesfalls ein ausreichender Versicherungsschutz garantiert. Oft fehlen wichtige Versicherungen. So haben beispielsweise nur rund 70 Prozent der Versicherten eine private Haftpflichtversicherung, dafür aber mehrere Lebensversicherungen abgeschlossen.

2008 wurde das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) nach fast 100 Jahren neu reformiert, was einige Verbesserungen für den Verbraucher bringt. Von diesen Neuerungen konnten die Verbraucher im Jahr 2008 nur beim Abschluss eines neuen Vertrages profitieren. Für Altverträge gelten – mit Ausnahme der Lebensversicherungen - die Neuerungen erst ab 2009.

Die Verbraucher informierten sich bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. im Berichtsjahr 2008 vor allem über die Auswirkungen der Versicherungsreform. Viele Verbraucher wollten von den Fachberatern der Versicherungsberatung ihre Versicherungen überprüfen lassen – oft vor dem Hintergrund, dass durch Arbeitslosigkeit oder Eintritt in den Ruhestand weniger Geld zur Verfügung stand. Ältere Menschen hatten zudem Fragen zur Sterbegeldversicherung. Oftmals hatten sie mehrere Verträge abgeschlossen.

Die Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes konnte im Berichtsjahr vielen Verbrauchern angesichts des „Versicherungs-Dschungels“ notwendige Hilfestellung bieten und empfiehlt

Verbrauchern, die Versicherungen jeweils der individuellen Lebensphase anzupassen.

Ein Flyer der Verbraucherzentrale „Das neue Versicherungsvertragsgesetz: Ihre Rechte als Versicherungsnehmer“ zeigt das Wichtigste im Überblick.

Kein Auskommen mit dem Einkommen

Die Zahl der überschuldeten Haushalte wächst. Die Ursachen sind vielfältig: Arbeitslosigkeit, Krankheit, Scheidung, teilweise aber auch ein Konsumverhalten, das das verfügbare Einkommen übersteigt, lässt viele Verbraucher in die Schuldenfalle geraten. Besonders durch den bargeldlosen Zahlungsverkehr verliert der Verbraucher vielfach den Überblick über seine Ausgaben. Jugendliche über 18 Jahren verschulden sich häufig über das Handy, wobei Rechnungen von mehreren hundert Euro keine Seltenheit sind. „Wie komme ich mit meinem Haushaltsgeld hin?“ – so und ähnlichen Fragen begegnete die Haushaltsgeldberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes im Berichtsjahr, wenn zum Monatsende Engpässe in der Haushaltskasse drohen. Trotz der wachsenden finanziellen Probleme zahlreicher Haushalte müsste die Haushaltsgeldberatung eigentlich noch stärker in Anspruch genommen werden. Aber die Hemmschwelle für die Verbraucher ist sehr hoch. Die Fachberater bedauern, dass oft erst gehandelt wird, wenn es schon zu spät ist. Für einen besseren Überblick über die monatlichen Geldausgaben empfehlen sie das Führen eines Haushaltsbuches.

Dieses Präventionsangebot unterstützt finanziell der saarländische Sparkassen- und Giroverband.

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Projekte sollen Markttransparenz schaffen und Verbraucher stärken

Im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz führte die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. im Jahr 2008 Beratungen auch zu den Themen „Versicherungen“, „Verbraucher in der digitalen Welt“ sowie „Häusliche Pflege und Pflegeversicherung“ durch. Ziel dieser Projekte war es, Verbraucher zu bestärken, sich präventiv auf Herausforderungen und Marktbesonderheiten in diesem Themen einzustellen, sie bei wettbewerbswidrigem Verhalten von Anbietern zu unterstützen und Markttransparenz zu schaffen. Zusätzlich zur klassischen Versicherungsberatung konnten durch diese Projektmittel des Bundesministeriums „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ auch Vorträge angeboten werden.

Themenbereich „Versicherungen“:

Zum 1. Januar 2008 wurde das bestehende Versicherungsvertragsgesetz nach 100 Jahren durch ein reformiertes Gesetz ersetzt. Diese Reform soll die Rechte der Verbraucher stärken, konfrontierte jedoch im Berichtsjahr die Versicherungsnehmer mit einer Vielzahl von Neuerungen mit hohem Beratungsbedarf. Die Verbraucherschützer der Verbraucherzentrale des Saarlandes wiesen daher die Versicherungsnehmer in Einzelberatungen, Vorträgen und Beiträgen in Internet und Medien auf die geänderte Rechtslage hin und gaben wichtige Tipps für die individuell richtige Versicherung.

Das Wichtigste zum neuen Versicherungsvertragsgesetz bietet im Überblick der Flyer der Verbraucherzentrale Saarland „Ihre Rechte als Versicherungsnehmer“.

Themenbereich „Verbraucher in der digitalen Welt“

Immer mehr Verbraucher nutzen das Internet zum Einkaufen von Waren und Dienstleistungen. Im Gegenzug versuchen immer mehr Unternehmen, potenzielle Kunden mit dubiosen Methoden anzusprechen. Sie spekulieren darauf, dass viele Nutzer davon ausgehen, im Internet sei alles kostenlos. Da viele Probleme der Internetnutzer durch Informationsmangel entstehen, bestand die Arbeit der Verbraucherschützer auch 2008 in verstärkter Informationsarbeit vor allem bei der Zielgruppe „junge Internetnutzer“.

Online-Umfrage „Mehr Frust als Lust – Mit High Speed ins Internet“

Aufgrund der vielfach negativen Erfahrungen der Verbraucher bei Neuanschluss, Anbieterwechsel oder

Kundenservice der Internetanbieter starteten die Verbraucherzentralen 2008 die gemeinsame Kampagne „Mit High Speed ins Internet – Lust oder Frust“. Unzählige Verbraucher beklagten sich 2008 auch über die Qualität und Geschwindigkeit des DLS-Anschlusses oder die Rechnung kam ihnen „spanisch“ vor. Das zeigte eine Online-Umfrage mit 15.000 Teilnehmern, die bundesweit zu Qualitätsproblemen Auskunft gaben. Die Hälfte der Verbraucher war mit der Qualität des Breitbandzugangs unzufrieden.

Der Flyer der Verbraucherzentrale Saarland „Langsam reicht’s mit schnell versprochen“ bietet dem Verbraucher die Möglichkeit zum selbst erstellten Angebots-Check.

Themenbereich: „Häusliche Pflege und Pflegeversicherung“

Der demographische Wandel mit immer älter werdenden Menschen ist auch eine große gesellschaftliche Herausforderung. Mit zunehmendem Alter steigt das Risiko der Pflegebedürftigkeit. Mit dem 1995 in Kraft getretenen Pflegeversicherungsgesetz ist auch der Markt für Pflegedienstleistungen auf 11.000 ambulante Pflegedienste angewachsen. Das erhöhte und differenzierte Angebot ist unübersichtlich und führte 2008 zu Anfragen bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes. Die Fachberater informierten Betroffene und Angehörige im Hinblick auf Fragen zu Leistungen, Auswahl, Vertrag und Vergütung ambulanter Pflegedienste. Einen ersten Überblick bieten die Flyer der Verbraucherzentrale Saarland „Ambulante Pflegedienste“ und „Hilfe rund um die Uhr – (l)egal durch wen?“

Recht und Reklamation / Mobilität

Bewährte Rechtsberatung für die Region unverzichtbar

Das Rechtsdienstleistungsgesetz gestattet den Verbraucherzentralen der Länder als eingetragenen Vereinen die Rechtsberatung und Rechtsbesorgung für die Verbraucher. Die Verbraucherprobleme sind vielfältig und steigen angesichts der Wirtschaftskrise weiter: Mit großem Engagement und guten Erfolgen stärkten die erfahrenen Fachberater der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. auch 2008 den rechtlichen Verbraucherschutz. Ob Ärger mit Fitnessverträgen, Handwerkern oder Dienstleistern bis hin zur misslungenen Bewirtschaftung der Hochzeitsfeier – die Verbraucherzentrale des Saarlandes hatte auch 2008 stets ein offenes Ohr für die verschiedensten Alltagsprobleme der Verbraucher. Schwerpunkt der Verbraucherschutzberatung 2008 waren Reklamationen zu Finanz- und Telekommunikationsdienstleistungen sowie im Projekt „Mobilität“ hauptsächlich Probleme der Verbraucher mit erhöhten Beförderungsentgelten.

Im Kampf gegen Abzock-Mentalität und unseriöse Machenschaften

Im Geschäftsjahr 2008 verzeichneten die Rechtsberater der Verbraucherzentrale Saarland eine ständig steigende Zahl an Reklamationen vor allem im Bereich Telekommunikation und Internet. Die Liste der Bearbeitungsschwerpunkte zu Abzock-Fällen war lang: Von unerwünschter Telefonwerbung mit untergeschobenen Kundenverträgen oder mangelndem Kundenservice über Vertragsfallen im Internet durch unseriöse Anbieter von Webseiten bis zur Weitergabe von Vertragsdaten an Dritte, aber auch falsche Rechnungen oder Auftragsbestätigungen für vom Verbraucher nicht veranlasste Tarifwechsel reichten im Berichtsjahr die Verbraucherbeschwerden. Für reichlich Ärger beim Verbraucher sorgten zudem die langen Wartezeiten und Kündigungsfristen bei DSL-Anschlüssen und undurchsichtige Geschäftsbedingungen der Mobilfunk-Provider. Reklamiert wurde zudem das Vorgehen aggressiver Inkassobüros nach Mahnungen. Vielfach war die Klärung der Sachverhalte im Bereich Telekommunikation und Internet für die Fachberater angesichts des breiten Spektrums von Gesetzesverstößen

und Gesetzeslücken teilweise sehr kompliziert sowie zeit- und arbeitsaufwendig. Im Hinblick auf die „rechtliche Grauzone“, in der sich Anbieter im Bereich Telekommunikation und Internet bewegen, fordert die Verbraucherzentrale des Saarlandes dringend klare gesetzliche Regelungen.

Ihr gutes Recht – Pfiffige Verbraucher lassen sich nicht das Geld aus der Tasche ziehen

Bei der Beratung zu Garantie- und Gewährleistungsfragen im Kaufrecht und im Umgang mit Anbietern vertrauten auch 2008 zahlreiche Verbraucher der unabhängigen Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Saarland. Bei Reklamationen zum Werksvertragsrecht ging es in erster Linie um überzogene Kostenvorschläge und Rechnungen. Im Bereich Finanzdienstleistungen wurden von den Verbrauchern unzulässige Gebühren der Banken, Probleme beim Kartenverlust oder die Ablehnung des Girokontos auf Guthabenbasis thematisiert. In beiden Bereichen konnten berechnigte Ansprüche für den Verbraucher in aller Regel realisiert werden

Nach der Lehmann-Pleite hatte die Branche viel Vertrauen verloren. Die sich 2008 bereits anbahnende Finanzkrise verunsicherte die Verbraucher zusätzlich. Da auch der einfache Sparermarkt einbrach, führte diese angespannte wirtschaftliche Situation verstärkt zu Fragen im Hinblick auf sichere Geldanlagen und Finanzierungen. Die Finanzkrise verdeutlichte wieder einmal die Notwendigkeit der unabhängigen Finanzberatung der Verbraucherzentrale Saarland zum Schutz vor Fehlberatung und unsachgemäßen und voreiligen Finanzentscheidungen. Beratung suchten die Verbraucher zudem auch zu Mehrwertdiensten, allgemeinen Vertrags- und schuldrechtliche Fragen, aber auch zu Urheberrechts- und Markenverletzungen.

Hürden der Mobilität überspringen

Das Flugzeug verspätet. Bus und Bahn verpasst? Die stark nachgefragte Mobilitätsberatung machte auch 2008 Verbrauchern den Weg frei. Schwerpunktmäßig ging es dabei um Ärger mit erhöhten Beförderungsentgelten im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) sowie um Schadensersatzregulierungen im Bahnreisedienst und Reisemängeln im Pauschalreisebereich.

Ärgerliche Abzocke im Bereich Telekommunikation und Internet

Das globale Netz soll die Mobilität der modernen Menschen im Hinblick auf Beruf und gesellschaftliches Leben erleichtern. Doch zunehmend entwickelt sich in Deutschland ein undurchschaubarer „grauer Markt“ der gezielten Verbraucher-Abzocke: Mit immer neuen, miesen Tricks wurden im Berichtsjahr 2008 zahlreichen Verbrauchern das Geld aus der Tasche gezogen. Eine Flut von Reklamationen zu fragwürdigen Geschäftspraktiken der Telekommunikationsanbieter sowie Internetabzocker erreichte die Rechtsberater der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Vor diesem Hintergrund fordert die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.: „Wir brauchen gegen Verbraucher-Abzocke unbedingt klare gesetzliche Regelungen im Bereich Telekommunikation und Internet. Telefonisch geschlossene Verträge dürfen erst nach schriftlicher Bestätigung durch den Verbraucher wirksam werden. Um den wachsenden Missbrauch von Daten zu verhindern, soll die Weitergabe von Daten nur noch mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers erlaubt sein.“

Verbraucherfrust durch fragwürdige Geschäftspraktiken

Im Berichtsjahr bemängelten die Verbraucher ärgerliche Störungen und teure Hotlines verbunden mit schlechtem Kundenservice bei Telefon-, Internet- und Kabelanbietern. Die Palette der Beschwerden ist vielfältig: Angefangen von unerwünschter Telefonwerbung mit untergeschobenen Verträgen über technische Schwierigkeiten bei der Einrichtung des Anschlusses und schlechte Erreichbarkeit der Anbieter bei Fragen bis hin zu überhöhten Rechnungen und Schwierigkeiten bei Kündigungen wegen Umzuges.

Dreiste Handy-Verträge und mangelnde Transparenz im Mobilfunk

Einen erheblichen Anstieg bei Beratungen erfuhren die Rechtsberater 2008 im Bereich Mobilfunk. Hier sorgten fehlende Ansprechpartner, fragwürdige Geschäftsbedingungen und wenig transparente Preislisten für Ärger bei den Verbrauchern. Die Verbraucherschützer bemühten sich, eine gütliche Klärung mit der Stornierung der Verträge im Sinne der Verbraucher zu erreichen. Zur wichtigen Aufklärungsarbeit der Fachberater gehörten daher Vorträge an Schulen, die Eltern und Schüler über Gefahren der Handy- und Internet-Nutzung umfassend informieren sollten.

Ein falscher Klick mit hohen Kosten: Internet-Abzocke immer dreister

Branchen übergreifend werden in immer kürzeren Abständen neue Dienste und Produkte auf den Markt geworfen. Diese Situation bot auch 2008 ein breites Betätigungsfeld für kriminelle Machenschaften. Viele Verbraucher suchten daher Hilfe bei den Fachberatern der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., weil sie im Internet auf unseriöse Anbieter von Webseiten gestoßen waren. Hier ging es vorwiegend um die Frage eines wirksamen Vertragsabschlusses oder die Prüfung beispielsweise des Widerrufsrechts. Den Beschwerden mit Korrespondenz zu begegnen und eine tatsächliche Vereinbarung mit der Anbieterseite zu treffen, war aufgrund der Abzockmentalität der Gegenseite selbst für die Rechtsberater sehr aufwendig.

Im Bereich Telekommunikation und Internet verweist die Verbraucherzentrale Saarland auf die für die Verbraucher ausgelegten Flyer „DSL/Internet-Zugang: Langsam reicht’s mit schnell versprochen“, „Musik im Netz – Runterladen ohne Reinfall“ sowie „Augen auf beim Online-Kauf“.

Großes Verbraucherschutz-Thema 2008: Ärgernis Lockvogelangebote

„Sie haben eine Traumreise gewonnen“ oder „Wir haben ein supergünstiges Angebot“ - Unseriöse Anbieter versuchen immer wieder, per Brief oder Anruf oder mit Werbe-E-Mails Verbraucher mit Werbung zu überschütten. Viele Verbraucher beschwerten sich im Berichtsjahr bei der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. über lästige Werbung oder unseriöse Gewinnmitteilungen und fragten sich, woher die Firmen die Telefonnummer oder Adressdaten hatten. Es gibt Unternehmen, die Adressen vermieten oder verkaufen. Deshalb raten die Verbraucherschützer: Verbraucher sollten darauf achten, welche ihrer privaten Daten sie an wen weitergeben. Im Grundsatz jedoch gilt: Wer mit der Weitergabe seiner persönlichen Daten für Werbezwecke nicht einverstanden ist, kann Widerspruch einlegen. Telefonwerbung ohne vorheriges Einverständnis ist als unzumutbare belästigende Werbung wettbewerbswidrig und verboten. Die Verbraucherzentralen können diese unlautere Werbung abmahnen. Und unseriöse Gewinnbotschaften sollten an den Absender zurückgesandt werden oder einfach im Papierkorb landen. Die Flyer der Verbraucherzentrale Saarland „Kein Anschluss unter dieser Nummer!“ und „Ärgernis Werbung“ informieren darüber, wie sich Verbraucher bei lästiger Werbung verhalten sollten.

Schuldner- und Insolvenzberatung

Die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. ist ein Kooperationsprojekt mit der Landeshauptstadt Saarbrücken und wird zusätzlich gefördert durch den Regionalverband Saarbrücken. Das saarländische Ministerium für Justiz, Arbeit, Gesundheit und Soziales wiederum fördert die Insolvenzberatung.

Schuldner- und Insolvenzberatung kann überschuldeten Verbrauchern helfen –

Kooperation mit der ARGE

Die hohe Arbeitslosigkeit treibt immer mehr Verbraucher in die Insolvenz. Die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. berät und hilft in Fragen der Ver- und Überschuldung. Der Schwerpunkt der Beratungstätigkeit lag 2008 wiederum in den Erläuterungen der Möglichkeiten und Grenzen der Entschuldung nach der 1999 eingeführten Insolvenzordnung. Weiterhin wurde eine Kooperation zwischen Regionalverband Saarbrücken, ARGE Saarbrücken und den Trägern der zugehörigen Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen (Caritas, Diakonisches Werk, Verbraucherzentrale) vereinbart mit dem Ziel, zum einen das Beratungsangebot der Schuldnerberatung im Gebiet des Regionalverbandes Saarbrücken zu beschreiben und andererseits das Verfahren der Inanspruchnahme und den Verfahrensablauf zwischen den Beratungsstellen und der ARGE Saarbrücken zu regeln. Die schlechte wirtschaftliche Situation mit Pleiten und Kurzarbeit ließ im Berichtsjahr den Leidensdruck zahlreicher Verbraucher und damit zugleich die Nachfrage in der Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale Saarland weiter ansteigen.

Wenn alle Stricke reißen und das Wasser bis zum Hals steht

Tagtäglich erlebten die Fachberater der Schuldner- und Insolvenzberatung 2008 die äußerst angespannte wirtschaftliche Situation mit ihren psychischen Folgen für die betroffenen Menschen. Bei den rund 550 Beratungen im Berichtsjahr waren nur 30 Prozent der Rat suchenden Verbraucher erwerbstätig. 55 Prozent waren ganz oder teilweise auf Sozialleistungen angewiesen. Weitere 15 Prozent mussten mit ihrem geringen Einkommen Vorlieb nehmen oder waren gar vollständig von den Einkünften ihrer Partner abhängig. Vor allem Trennung, Scheidung, Krankheit, Unfälle oder Arbeitslosigkeit brachten viele Verbraucher in die Schuldenspirale, aus der sie allein nicht mehr herausfanden. Denn die meisten überschuldeten Haushalte verfügten

nur über bescheidene Einkommen zwischen 1.000 und 1.200 Euro. Und genau in diesen existenziellen Fällen zeigte sich wieder einmal die Bedeutung der Arbeit der Fachberater als „Lobby“ für Menschen in der Schuldenfalle. Der Schuldner- und Insolvenzberatung gelang es auch 2008, zahlreichen Verbrauchern Hilfestellung beim Abbau ihrer Schulden zu geben und damit wieder eine bessere Lebensperspektive zu bieten.

Schuldenfalle Scheckkarte und moderne Medien

Konsum macht nicht nur Erwachsenen Spaß. Größte Schuldenfalle bei jungen Menschen waren auch im Berichtsjahr übermäßige Ausgaben für die modernen Medien, also Computer, Handys und Musik. Aber auch Scheckkarten und Kreditverträge verführten zu vermehrten Ausgaben. Bankkredite, aber auch „Leasing“ führten bei vielen Verbrauchern zu verstärktem Konsum und unüberschaubaren Verbindlichkeiten.

Die Fachberater appellieren vor diesem Hintergrund, Jugendliche in ihrer schulischen Ausbildung auf den Lebensalltag vorzubereiten. Mit Aufklärungsarbeit an Schulen informierte daher die Verbraucherzentrale des Saarlandes auch 2008 Eltern und Schüler unter dem Titel „Handy & Co – Schuldenfalle für Jugendliche“ über die Gefahren der Handy- und Internetnutzung und gab wertvolle Tipps, wie man Überschuldung vermeiden kann.

Insolvenzrechtsreform und Recht auf Girokonto immer noch nicht in Sicht

Im Berichtsjahr 2008 ging zwar die Anzahl der Verbraucher-Insolvenzverfahren von 122 Anträgen auf Eröffnung von Insolvenz-Verfahren etwas zurück auf 112 Anträge, doch die Anfragen der Betroffenen waren nach wie vor hoch. Die Insolvenz-Rechtsreform mit einem vereinfachten Entschuldungsverfahren - an dem die Antragsteller allerdings auch in angemessenem Umfang an den Kosten beteiligt werden sollen - sowie eine gesetzliche Regelung im Hinblick auf das „Recht auf ein Giro-Konto“ ließen auch im Berichtsjahr leider immer noch auf sich warten. Die Verbraucherschützer fordern, dass jede Bank in Deutschland zur Einrichtung von Girokonten für jeden verpflichtet werden sollte.

Energie und Umwelt

Nachfrage-Boom bei der Energieberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Die Preiserhöhungen für Strom, Gas und Öl führten 2008 zu einem regelrechten Nachfrage-Boom bei Energie-Fachberatern der Verbraucherzentrale Saarland. Auch die Situation auf dem Gas-, Öl- und Strommarkt verunsicherte die Verbraucher so sehr, dass 2008 die Zahl der Anfragen mit rund 1.600 Beratungen auf das Doppelte des Berichtsjahres 2007 stieg. Beratungsschwerpunkte waren nachträgliche Wärmedämmung und energetische Gebäudesanierung, moderne Heiztechnik, und Stromsparen zur Vermeidung von Nachzahlungen bis hin zu Kosten senkenden, umweltfreundlichen erneuerbaren Energien. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. wird gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. Aufgrund der Unabhängigkeit von Anbieter-Interessen und der Fachkompetenz genießt die Energieberatung bei den Verbrauchern in der Region ein hohes Vertrauen.

Verbraucher 2008 von hohen Heizkosten und Strompreisen kalt erwischt

Welche Energiesparmaßnahmen sind am kostengünstigsten? Wo gibt es Fördermittel? Im Saarland waren im Berichtsjahr 10 Ingenieure und Architekten Honorarbasis als Energieberater tätig. Die „Stationäre Beratung“ in 12 Beratungsstellen und Stützpunkten im Saarland wurde durch das „Fallmanagement vor Ort“ ergänzt. Konnten beispielsweise wünschenswerte Energiesparmaßnahmen nicht ausreichend konkret beschrieben werden, boten die Berater eine Besichtigung des Wohnobjektes an. Zahlreiche Flyer der Verbraucherzentrale Saarland bieten zu den verschiedensten Energiespar-Themen einen umfassenden Überblick.



Das Klimateam informiert über Klimaschutz



V Z-Experten beraten zum Energieeinsparen bei den Umweltsagen in Rehlingen

Über die Energiesparberatung hinausgehend bot die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. im Berichtsjahr Informationen zum Wechsel des Strom- und Gaslieferungsvertrages. Sehr weitgehende ausführliche Rechtsberatung führten angestellte Mitarbeiterinnen durch, wenn es um die Frage ging, wie man sich gegen die enormen Gaspreissteigerungen wehren kann.



Das 12-köpfige Energieberatererteam stellt sich vor.

Pilot-Projekt „Energiespar-Check“ im Laufe des Jahres 2008 ausgelaufen

Das Projekt „Energiespar-Check“ von Regionalverband Saarbrücken, ARGE Saarbrücken und der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. lief im Berichtsjahr aus. Das Pilotprojekt war ein kostenloses Angebot und gesondert für Leistungsempfänger ALG II und Sozialhilfe im Regionalverband Saarbrücken zugeschnitten. Es hatte den Klimaschutz und die gleichzeitige Entlastung der Haushaltsausgaben durch Energiesparen zum Ziel und erreichte mehr als 90 Kunden, die persönlich auf die Energieberatung hingewiesen wurden.

Starke Verbraucher für ein gutes Klima

Klimaschutz ist eine wichtige Sache – auch für Geldbeutel und Gesundheit. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. hat seit Jahrzehnten eine direkte Nähe zum Verbraucher in der Region aufgebaut und kann somit den Verbraucher aktivieren und befähigen, individuell für den Klimaschutz aktiv zu werden. Als Erweiterung des jahrzehntelangen Angebotes der Energieberatung der Verbraucherzentrale Saarland bietet das neue bundesweite Klimaprojekt mit drei Projektmitarbeiterinnen im Saarland interessierten Verbrauchern Informationen zum Klimaschutz im Alltag. Die Schwerpunkte dieses klimafreundlichen Beratungsangebotes liegen in den Bereichen Mobilität, Ernährung und ökologische Geldanlage.



Foto: Das Klimateam der Verbraucherzentrale des Saarlandes (von links): Angelika Baumgardt, Petra Stein und Karin Weishaupt gibt interessierten Verbrauchern praktische Tipps zum Klimaschutz im Alltag.

Klimaschutz kann so einfach sein

2008 startete das Klimaprojekt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. mit einer Beteiligung an der bundesweiten Kampagne „Starke Verbraucher für ein gutes Klima“. Den praktischen Nutzen des Klimaschutzes vermittelte im Berichtsjahr die „Weihnachtskampagne“, die auf große Resonanz bei den Verbrauchern stieß: An acht Informationsständen an gut frequentierten Orten im Saarland bot das Klimateam ein umfassendes Informations- und Beratungsangebot zu klimafreundlichem Handeln im Alltag, beispielsweise durch die Nutzung energiesparender Elektrogeräte. Präsentiert und erläutert wurden neben allgemeinen Tipps außerdem die neuesten Ergebnisse der „Stiftung Warentest“ zum Stromverbrauch verschiedener Haushaltsgeräte.

Für mich. Für dich. Fürs Klima.

Das Klimateam der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. wird während der Projektlaufzeit neben Beratungsangeboten auch Aktionen und Veranstaltungen realisieren, bei denen sich die Verbraucher mit wertvollen Tipps eindecken können, um ihren persönlichen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

Auch Mitwirkung zum Beispiel am Internetportal www.verbraucherfuersklima.de ist möglich und erwünscht.

für mich. für dich.
fürs klima.



INFORMATIONEN UND KONTAKT

Klimateam der
Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.
St. Johanner Str. 41–43
66111 Saarbrücken
06 81/94 56 – 310 oder – 329
klimaprojekt@vz-saar.de
www.vz-saar.de

Beratungsstellen

Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. in Dillingen, Merzig und Neunkirchen stärken die mündigen Verbraucher in der Region

Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Saarland waren im Berichtsjahr 2008 bei den verschiedensten Fragestellungen und Problemen bei den Verbrauchern wieder stark nachgefragt. Ein großer Vorteil ist der kurze Weg für die Verbraucher und der direkte Draht zum Verbraucher in der Region: Und sie sind kompetenter Ansprechpartner zu den verschiedensten Fragen zu Verbraucherrecht, Ernährung, Baufinanzierung und Energieeinsparung sowie Versicherungsthemen und Haushaltsgeldberatung. Interessante Vorträge, Kurse und Seminare gehören zum jeweiligen Leistungsprofil der einzelnen Beratungsstellen, die allerdings in ihrer Verbraucherberatung jeweils schwerpunktmäßig Akzente setzen:

*Die **Beratungsstelle Dillingen** ist im Kreis Saarlouis die Anlaufstelle für **Verbraucherrechtsfragen**.*

*Bei der **Beratungsstelle Merzig** liegt der Schwerpunkt in der **Ernährungs- und Haushaltsgeldberatung**. Die **Beratungsstelle Neunkirchen** ergänzt als Beratungsstützpunkt für allgemeine Verbraucherfragen den regionalen Verbraucherschutz der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.*

Mit ihrer breiten Angebotspalette zum Verbraucherschutz sind die Beratungsstellen Dillingen, Merzig und Neunkirchen ein wichtiges und unverzichtbares Standbein in Wirtschaft und Gesellschaft.

Beratungsstelle Dillingen:

Beratungsbedarf zu Verbraucherrechtsfragen ungebrochen – Internet und Telefon standen im Vordergrund der Verbrauchernfragen

Über 9.000 Anfragen verzeichnete die Beratungsstelle Dillingen im Berichtsjahr. Den weitaus größten Bedarf an Beratungen hatten die Verbraucher im Berichtsjahr zum Thema Anbieterwechsel bei Festnetz- und Mobilfunkverträgen und zum Thema der immer noch aktiven Kostenfallen im Internet.

Ohne Worte – Telefonanbieterwechsel: (k)ein Problem?!

Insbesondere über unerbetene Werbeanrufe, so genannte „Cold-Calls“, wurde zahlreichen Verbrauchern ein Wechsel des Telefonanbieters schmackhaft gemacht oder oftmals sogar auch untergeschoben. Viele Verbraucher gingen irrtümlich davon aus, dass ein Vertrag erst mit einer Unterschrift besiegelt würde. Statt eines Informationsschreibens wurde jedoch ein Vertrag geschickt. Oftmals bestand dabei das Problem, dass bei dem „alten“ Vertrag mit dem bisherigen Anbieter die Mindestlaufzeit noch nicht abgelaufen war und somit doppelt gezahlt werden sollte.

Abgezockt – Vertragsfallen im Internet

Vertragsfallen im Internet – dieses Thema war auch im Berichtsjahr ein Hauptgrund für die Verbraucher, sich an die Verbraucherzentrale des Saarlandes zu wenden. Ob auf der Suche nach vielerorts im Internet kostenlos erhältlich Downloads oder vermeintlich kostenlosen Gewinn-Chancen: Die Maschen der Anbieter sind schwer zu durchschauen. Hunderte solcher Beratungen wurden hierzu geleistet. Oftmals konnte durch die Intervention der Verbraucherzentrale eine weitere Belästigung der Verbraucher mit Rechnungen und Mahnungen abgewandt werden.

Datenklau – Gewinnspiele und Lotto per Telefon

Kaum jemanden hat der Datenklau-Skandal des Jahres 2008 kalt gelassen: Verunsicherte Verbraucher holten sich Rat bei den Verbraucherschützern, weil ihnen von Gewinnspielveranstaltern ohne ihr Einverständnis – und ohne, dass sie zuvor ihre Bankdaten angegeben

hatten – Geld vom Konto abgebucht wurde. Diese Situation führte im Berichtsjahr zu einer regelrechten Lawine von Verbraucheranfragen. Nicht selten wurde bei Verbrauchern von mehr als 10 Anbietern Geld abgebucht. Fast alle der angeblich abgeschlossenen Verträge wurden nach Intervention der Verbraucherzentrale des Saarlandes anstandslos storniert.

Die Schulbücherbörse verzeichnete große Nachfrage nach günstigen Büchern

Wieder mehr als 1.500 Bücher wechselten bei der Schulbücherbörse der Verbraucherzentrale in Dillingen (in Zusammenarbeit mit dem Förderverein) ihren Besitzer. Es bleibt jedoch abzuwarten, wie sich die Schulbücherbörse in den kommenden Jahren entwickelt, nachdem sich endlich ein Leihsystem für Schulbücher durchgesetzt hat, das die Familienhaushalte erheblich entlastet.

Vorträge und Ausstellungen komplettierten das breit gefächerte Angebot

Unter dem Titel „Schokologie – der Workshop zu fairem Handel“ wurden Schülern ab der 5. Klassenstufe die Ziele des fairen Handels erläutert. Das Jahreszeitenspiel „Powerkauer auf Gemüsejagd“ informierte jüngere Schüler spielerisch über regionale Lebensmittel. **12 Vorträge** zu verschiedenen Ernährungs- und Verbraucherthemen sowie Energiespartipps erreichten 233 Verbraucher. Kleinere Ausstellungen in den Räumen der Beratungsstelle rundeten das Angebot der viel nachgefragten Verbraucherzentrale in Dillingen ab.

BERATUNGSSTELLE DILLINGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E. V.

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

Beratungszeiten:

*Montag 15:00 – 18:00 Uhr
Mittwoch 09:00 – 12:00 Uhr
Donnerstag 15:00 – 18:00 Uhr
Freitag 09:00 – 12:00 Uhr*

Beratungsstelle Merzig:

Ernährungsberatung auf hohem Niveau für alle Generationen

Annähernd 9.000 Kontakte listete die Beratungsstelle Merzig im Berichtsjahr 2008 auf. Verbraucherschutz, Energieeinsparung, Altersvorsorge, Versicherungen, Baufinanzierung, ambulante Pflege, Produktberatung und Ernährung.

Ärger mit Telekom und Internet ein Dauerbrenner

In der Verbraucherrechtsberatung ging es in den meisten Fällen um Abo-Vertragsfällen im Internet sowie um Probleme mit Telekommunikationsfirmen und unerwünschte Werbung.

Freude an gesundem Essen bei allen Generationen wecken

Mit 43 Vorträgen vor allem zu aktuellen Ernährungsthemen wurden 880 Teilnehmer angesprochen. Große Resonanz verzeichneten beispielsweise Vortragsveranstaltungen zum Thema „Fit im Alter – gesund essen, besser leben“ mit 157 Teilnehmern sowie „Obst und Gemüse für unsere Gesundheit“ mit 102 Teilnehmern. Großes Interesse zeigten die Verbraucher auch beim Thema „Lebensmittelkennzeichnung“ und an der Aufklärung zur Ampelkennzeichnung bei der die Flyer „Ampelcheck: Dickmachern auf der Spur“ verteilt wurden.

Zwei weitere Veranstaltungen in KITAS unter dem Titel „Mahlzeit Kinder – gesunde Küche schnell und lecker“ und die Schüler-Aktion „PowerKauer auf Gemüsejagd“ in der ERS Wadern ergänzten das ernährungsgesunde Bildungsprogramm. 2008 startete die Beratungsstelle eine Aufklärungskampagne „Clever essen – Ernährungstipps für Schüler“ und informierte Schüler in 13 Einsätzen und Eltern im Rahmen der Elternschule an drei Abenden in den Gesamtschulen Orscholz und Losheim sowie der ERS Wallerfangen.

Ausstellungen sowie Back- und Kochkurse

Ausstellungen zu Energiespartipps sowie Back- und Kochkurse mit Themenschwerpunkt „saisonale Vollwertküche“ sprachen viele Verbraucher an und ergänzten im Berichtsjahr das Informationsangebot.

Die Umwelt schützen und Geld sparen

Eine Riesenresonanz und großen Erfolg verzeichnete 2008 die Beratungsstelle Merzig zu ihren vier Märkten für gebrauchte Kindersachen im Frühjahr und Herbst sowie die Schulbuchbörse zu Beginn der Sommerferien und ein Markt für gebrauchtes Spielzeug. Die Märkte werden bereits seit 18 Jahren in Merzig organisiert. Die Beratungsstelle leistet mit diesen Aktionen einen

wichtigen Beitrag zum Umweltschutz, hilft den Verbrauchern Geld zu sparen und pflegt wichtige Kontakte zu jungen Eltern.

Noch in eigener Sache:

Die Reklamationen über Telekommunikationsprodukte und Abzocke im Internet sind im Berichtszeitraum drastisch gestiegen. Dieser erhöhte Rechtsberatungsbedarf konnte nur durch eine gesonderte, befristete Personalkonstellation mit dem Einsatz einer Juristin entsprochen werden. Perspektivisch ist hier eine Personallösung zum Erhalt dieses wichtigen Services erforderlich.

BERATUNGSSTELLE MERZIG DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E.V.

*Bahnhofstraße 1 · 66663 Merzig
Tel.: 0 68 61 / 54 44 · Fax: 0 68 61 / 54 66
vzmerzig@vz-saar.de · www.vz-saar.de*

Beratungszeiten:

*Montag 13:00 – 18:00 Uhr
Mittwoch 09:00 – 13:00 Uhr
Donnerstag 08:30 – 12:00 Uhr*

Beratungsstelle Neunkirchen:

Beratungsstützpunkt für allgemeine Verbraucheranfragen

„Wie komme ich mit meinem Haushaltsgeld klar?“, „Wie kann ich mich vor unseriösen Angeboten im Internet schützen?“ oder „Welche Versicherung ist für mich die Richtige?“ und „Wie kann ich Energie sparen?“ - Mit solchen und ähnlichen Fragen kontaktierten im Berichtsjahr rund 1.500 Verbraucher aus dem Raum Neunkirchen, Homburg und St. Wendel, aber auch die Angestellten des Rathauses die Beratungsstelle Neunkirchen. Sie ist mit ihrem Beratungs- und Informationsangebot Beratungsstützpunkt der Verbraucherzentrale des Saarlandes zu allgemeinen Verbraucheranfragen: Angefangen vom Verbraucherrecht bei Reklamationen im Bereich Telekommunikation und Internet über Fragen zu Haushaltsgeld oder Versicherungen bis hin zur gesunden Ernährung erhielten die Verbraucher Rat und Hilfe.

Der Beratungsstützpunkt Neunkirchen bietet auch regelmäßige Beratung zur Baufinanzierung und zum Thema „Energiesparen“. Gerade die Energieberatung war 2008 stark nachgefragt, da immer mehr Verbraucher erkennen, dass sich energetische Gebäudesanierung rechnet. In Zusammenarbeit mit der Stadt Neunkirchen wurden Vorträge zu aktuellen Fragen im Energiebereich angeboten.

Mit Aktionen, Workshops, Ausstellung oder Vorträge standen im Berichtsjahr Aufklärungskampagnen in saarländischen Schulen zu „jungen“ Verbrauchertemen von Ernährung bis Umwelt auf der Prioritätenliste.

BERATUNGSSTELLE NEUNKIRCHEN DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES E.V.

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

Beratungszeiten:

*– Montag 8:00 – 12:00 Uhr
Baufinanzierung (nur nach Termin)
– Mittwoch 14:00 – 17:00 Uhr
Beratung und Infothek
– Donnerstag 14:00 – 17:00 Uhr
Energiesparberatung (nur nach Termin)*

Medienpolitik, Kooperationen und Aktionen

Medienpolitik – stets kritisch hinterfragen

Die medienpolitische Arbeit der Verbraucherzentralen gewinnt in einem ständig wachsenden Europa immer mehr an Bedeutung. Die Verbraucherzentralen sind „die“ Wächter des Verbraucherschutzes über die Ländergrenzen hinweg. Sie achten in ihrer medienpolitischen Arbeit darauf, dass das Informationsrecht der Verbraucher und Gebührenzahler nicht ausgehebelt wird.

Die medienpolitische Arbeit der Verbraucherzentralen hat sich auf die zwölfte Änderung des geltenden Rundfunkstaatsvertrages konzentriert. Bei der EU-Kommission stand die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks auf dem Prüfstand. Damit aus Sicht von Brüssel ausgeschlossen werden kann, dass es sich beim geltenden Finanzierungsverfahren um keine unberechtigte Beihilfe oder Subvention handelt, müssen die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten im Rahmen eines besonderen Verfahrens, des so genannten "3-Stufen-Tests", nachweisen, dass ein öffentliches Interesse an dem System öffentlich-rechtlicher Rundfunk in Deutschland besteht. Dieser '3-Stufen-Test' soll klären, ob das entsprechende Angebot dem demokratischen, sozialen und kulturellen Bedürfnissen der Gesellschaft entspricht, in welchem Umfang es zum publizistischen Wettbewerb beiträgt und welcher finanzieller Aufwand dafür erforderlich ist.

Dieses Verfahren wird Eingang in diese zwölfte Änderung des geltenden Rundfunkstaatsvertrages finden. Dieses soll dann 2009 von den Länderparlamenten verabschiedet werden. Diese Neufassung des Rundfunkstaatsvertrages beinhaltet Restriktionen, die aus Sicht der Verbraucherzentralen weit über die Vorgaben der EU-Kommission hinaus ging und die Verbraucher als Gebührenzahler unangemessen einschränken. Denn Verbraucher und Gebührenzahler haben ein Recht auf eine inhaltliche und zeitlich unbeschränkte Information bei den öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten im Internet. Darin sehen die Verbraucherzentralen einen gesellschaftlichen Mehrwert und eine Stärkung der Medienkompetenz bei den Nutzern. In Anhörungen und im Rahmen eines Gesprächs mit Martin Stadelmaier, Staatssekretär der Staatskanzlei Rheinland-

Pfalz (Rheinland-Pfalz ist federführendes Bundesland der Bund-Länder-Kommission), konnten die Verbraucherzentralen ihre kritische Wertung vortragen.

Kooperationen – starke Netzwerke

„Gemeinsam stark im Verbraucherschutz“ – nach dieser Devise kooperiert die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. mit ihren Bündnispartnern und ist damit in ein erfolgreiches Netzwerk eingebunden. So können Kräfte gebündelt und über eine bessere Kosteneffizienz auch das Beratungs- und Serviceangebot vergrößert werden.

Arbeitskammer

Besonders erfolgreich hatte sich das Beratungsangebot im Rahmen der Kooperation mit der saarländischen Arbeitskammer entwickelt. So hatten im Berichtsjahr mit 3.358 Kontakten vermehrt Verbraucher und deren Familienmitglieder persönlichen Rat bei den Experten der Verbraucherzentrale gesucht. Boomartig hatten sich die Reklamationen über die Telekommunikationsdienstleistungen und unseriöse Internetangebote entwickelt. Auch der Vorstand der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) Gerd Billen konnte sich bei dem Besuch der saarländischen Verbraucherzentrale am 11. Februar 2008 von der hohen Leistungsfähigkeit dieser Kooperation persönlich überzeugen.



vlnr: Horst Backes, A K, Gerd Billen, vzbv Berlin, Jürgen Zimmer, VZ, Peter Kiefer, AK

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Auch die Kooperation mit der Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des Broschürenversands und der Redaktionsleistungen im Internetangebot, mit rund 295.000

Besuchern auf den Internetseiten der Verbraucherzentrale Saarland verdient eine besondere Würdigung. Sind dies doch Leistungen, die die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. allein nicht ermöglichen könnte.

Verbraucherzeitung

Wie im Jahr zuvor hat sich die Verbraucherzentrale Saarland im Zusammenschluss mit neun weiteren Verbraucherzentralen an der Sonderausgabe „Die Verbraucherzeitung“ beteiligt, die erneut durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert wurde. Die Auflage der informativ und ansprechend aufgemachten Zeitung lag bei 20.000 Exemplaren, die in Rathäusern und Ämtern des Saarlandes und per Zeitungseinlage verteilt wurde.

Lebendiges Europa auch im Verbraucherschutz

Ein vereintes Europa braucht vor dem Hintergrund der sehr komplexen Verbraucherthemen auch einen starken europäischen Verbraucherschutz. Die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. bekennt sich nicht nur in ihrer inhaltlichen Arbeit, sondern auch mit ihren vereinsrechtlichen Strukturen zu Europa und belebt mit ihren Impulsen den europäischen Verbraucherschutz. Garantie für einen verbesserten Verbraucherschutz regional und national sind die Kooperationen der Verbraucherzentrale Saarland über die Landesgrenzen hinweg.

NEPIM: Die Brücke von regionalem zu europäischem Verbraucherschutz

NEPIM ist ein Netzwerk regionaler Verbraucherorganisationen in Europa zur Weiterentwicklung des nachhaltigen Konsums und zur Stärkung des europäischen Verbraucherschutzniveaus. Nachdem die finanzielle Förderung von NEPIM aus Interreg III C Ende 2007 ausgelaufen war, wurden erste Vorstellungen über eine Fortführung von NEPIM im Rahmen von Treffen in Barcelona und Trient entwickelt. So standen vorwiegend strukturelle Klärungen auf der Tagesordnung. Die Verbraucherorganisationen hatten sich darauf verständigt, NEPIM weiter als ein komplementäres und föderales Verbrauchernetzwerk weiterzuführen, um so eine Brücke von regionalem Verbraucherschutz zu den nationalen Vertretungen in Brüssel bilden zu können. Die Betreuung von NEPIM und die Aufgabe der Geschäftsführung wurden der Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien, in der deutschsprachigen Gemeinschaft übertragen. Diese Vorarbeiten waren Ende 2008 noch nicht abgeschlossen.

Französischer Verbraucherverband C.L.C.V.: Grenzüberschreitendes Beratungsangebot

Auch im Berichtsjahr 2008 wurde zusammen mit dem französischen Verbraucherverband C.L.C.V. mit Sitz in Stiring-Wendel/ Lothringen ein grenzüberschreitendes Beratungsangebot zur Verfügung gestellt. Denn unverändert konnte wahrgenommen werden, dass große Bevölkerungskreise aus dem nahe gelegenen Lothringen im Saarland einkaufen und saarländische Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Da bleiben Probleme nicht aus. In diesen Fällen berät und unterstützt die saarländische Verbraucherzentrale mit ihrem verbraucherrechtlichen Know-how. Das gleiche gilt für den französischen Verbraucherverband, der den Saarländerinnen und Saarländern bei Reklamationen in Frankreich helfend zu Seite steht. Unterstützt werden diese persönlichen Beratungsangebote mit einer Infothek in französischer Sprache, die grenzüberschreitend genutzt werden kann. Diese Infothek befindet sich sowohl in Saarbrücken im ‚Haus der Beratung‘, Trierer Straße 22 als auch in der Beratungsstelle des C.L.C.V. in Stiring-Wendel, Avenue de la Liberation 9.

Europa-Union Landesverband: Verbraucherzentrale Saarland aktives Mitglied der Europäischen Bewegung

Auch institutionell ist die saarländische Verbraucherzentrale in die europäische Arbeit im Saarland eingebunden. Die Verbraucherzentrale Saarland ist Mitglied in der Europäischen Bewegung, Landesverband Saarland e.V. Geschäftsführer Jürgen Zimper engagiert sich ehrenamtlich als stellvertretender Landesvorsitzender der Europa-Union, im Saarland und als Vorsitzender des Bezirksverbandes Saarpfalz für ein bürgernahes Europa. Gleichmaßen ist die saarländische Europa-Union seit 2007 Mitglied der Verbraucherzentrale.

Aktionen: Kundenservice und Öffentlichkeitsarbeit

Förderverein für die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

Der Förderverein für die Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. veranstaltete auch im Berichtsjahr jeweils an den VZ-Beratungsstandorten in Dillingen, Merzig und Saarbrücken stark nachgefragte Schulbücherbörsen, durch die das Haushaltbudget von Eltern enorm entlastet werden konnte.



Kooperation mit NES bei den Entwicklungspolitischen Bildungstagen im Saarland (EPOBITS) mit unserem Vortrag "Dein Handy und der Krieg im Kongo" in saarländischen Schulen



Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD Beratungsstelle Saarbrücken

Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) -Beratungsstelle Saarbrücken weiterhin sehr gefragt und für die Region unverzichtbar

Gesundheitlicher Verbraucherschutz und Informationen im Hinblick auf den mündigen Patienten sind wichtiger denn je: Das außerordentlich komplizierte Gesundheitssystem in Deutschland verlangt für einen verbesserten gesundheitlichen Verbraucherschutz kompetente Lotsen im Patientenschutz und Patientenrecht. Die UPD-Beratungsstelle Saarbrücken, der 2005 die beste Beratungsqualität deutschlandweit bescheinigt wurde, ist eine unabhängige Anlaufstelle für Patienten sowie Nutzer von Gesundheits- und Pflegedienstleistungen. Sie verzeichnete im Jahr 2008 rund 2.200 Beratungen rund um gesundheitliche Themen. Seit April 2008 komplettiert die Zahnärztin Dr. Annette Szliska zu zahnmedizinischen Fragen das UPD-Beraterteam, Ärztin Barbara Tödte, Jurist Martin Nicolay und Diplom Sozialarbeiter Hermann J. Neumann. Träger der Beratungsstelle Saarbrücken sind auch weiterhin die Verbraucherzentrale Saarland und der Sozialverband VdK Saarland, und zwar als „Projektgemeinschaft Patientenberatung im Saarland GbR“.



Neues zahnmedizinisches Beratungsangebot in der UPD-Beratungsstelle Saarbrücken seit 2008 durch Zahnärztin Dr. Annette Szliska

Seit 2008 wieder unabhängige Beratung zu Plombe und Zahnersatz

Die verschiedenen Fachbereiche der Zahnheilkunde sind für den Laien kaum überschaubar. Ratsuchenden Patienten bietet die Zahnärztin Dr. Annette Szliska seit Mitte April 2008 an sechs Stunden im Monat wichtige Informationen zu Zahnerkrankungen, zahnärztlichen Diagnose und Behandlungsmöglichkeiten sowie Behandlungsalternativen und wurde von den Patienten von Beginn an dankbar angenommen. Vor allem Fragen zu Zahnersatz, Füllmaterialien oder Kosten für die Zahnbehandlung waren im Berichtsjahr Schwerpunkt der Beratung.

2008: Erfolgreiche Umsetzung aufgestellter Ziele

Die Wiederaufnahme der zahnärztlichen Beratung durch die Zahnärztin Dr. Szliska sowie die Intensivierung und der Ausbau funktionierender Kooperationen und auch die mit mehreren Partnern geschlossenen Vereinbarungen zur Bearbeitung von Patientenfragen gehörten zu den erreichten Zielen der UPD-Beratungsstelle Saarbrücken für das Jahr 2008. Zu den weiteren erfolgreichen Projektmeilensteinen zählten zudem die Entwicklung eines Konzeptes zur Erfassung der Beratungsleistungen sowie eine neue Organisation der E-Mail-Beratung. Vor diesem Hintergrund zieht die UPD-Beratungsstelle Saarbrücken in der Umsetzung aufgestellter Ziele für das Berichtsjahr eine positive Bilanz.

Starke Nachfrage an Patientenberatung auf hohem Niveau

Das Jahr 2008 zeigte eine stabile Einbindung der UPD-Beratungsstelle Saarbrücken in das System der gesundheitlichen Versorgung in der Region und ist für einen gesundheitlichen Verbraucherschutz in der Region nicht mehr wegzudenken. Von den rund 2.200 Anfragen waren 97 Prozent private Nutzer. 73 Prozent der Anfragen rund um das Thema „Gesundheit“ kamen aus dem Saarland, der Rest aus Deutschland sowie den Nachbarländern Frankreich und Luxemburg. Nicht nur bei Patienten, sondern auch auf Seite der Ärzteschaft und der Krankenkassen wurde die regionale Beratungsstelle im Berichtsjahr als Ansprechpartner



Vorstellung des neuen zahnärztlichen Angebotes im April 2008 in der UPD-Beratungsstelle Saarbrücken (von links): Das Beraterteam Ärztin Barbara Tödtte, Jurist Martin Nicolay und Zahnärztin Annette Sliska sowie Regionaldirektor Ulf Huppert, der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale des Saarlandes Jürgen Zimmer, VdK-Landesgeschäftsführer Hans B. Kraß, Thomas Weis, Jurist der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. und Medizinaldirektor Dr. Rainer Baltes vom Gesundheitsamt des Regionalverbandes Saarbrücken.

aktiv gesucht. Sie setzten sich mit dem Berater-Team in Verbindung, um entweder konkrete Problemfälle zu lösen oder Vorgehensweisen bei sich wiederholenden Konflikten systematisch zu entwickeln.

**UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG
DEUTSCHLAND UPD
BERATUNGSSTELLE SAARBRÜCKEN**

*Dudweilerstraße 24 · 66111 Saarbrücken
Beratungstelefon: 06 81 / 9 27 36 79*

*Die persönliche Beratung ist kostenlos.
Weitere Infos im Internet unter
www.unabhaengige-patientenberatung.de*

Notizen

Zahlen, Namen, Fakten

Verbraucherkontakte in Zahlen 2008

Kontakte und Aktivitäten der Verbraucherzentrale und ihrer Beratungsstellen

Anzahl der Verbraucherkontakte **insgesamt**

68.648

KONTAKTE INNERHALB DER BERATUNGSSTELLEN

Besucher		27.571
• davon Vorträge und Gruppenberatungen	217	
• davon Rechtsberatungen	19.980	
Anrufer		35.994
Schriftliche Anfragen		743
Zwischensumme 1		<hr/> 64.308

KONTAKTE UND AKTIVITÄTEN AUSSERHALB DER BERATUNGSSTELLEN

	Veranstaltungen	Teilnehmer
Vortragsveranstaltungen/Seminare	117	2.595
Ausstellungen (davon 21 "Label-Dschungel")	13	730
Sonstige Aktionen	13	1.015
Zwischensumme 2		<hr/> 4.340

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Printmedien	50
Hörfunk/Fernsehen	117
Eigene Pressekonferenzen	3
Eigene Pressemitteilungen	140
Broschüren/Faltblätter	0
Zugriffe auf Seiten des Internetangebots	294.912

PATIENTENBERATUNG/UPD, INFORMATORISCH

Kontakte in der Beratungsstelle	2.200
---------------------------------	-------

Organisation (Stand 31.12.2008)

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:

- Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft
- Ministerium für Justiz, Arbeit, Gesundheit und Soziales
- Landeshauptstadt Saarbrücken

Ministerium für Umwelt wird über Entwicklungen im Vorstand laufend informiert
Mitgliederversammlung war am 08.09.2008

ANZAHL DER MITARBEITER	vollbeschäftigt	teilzeitbeschäftigt	gB
Geschäftsstelle Saarbrücken	2	1	
Beratungsstelle Saarbrücken	6	4	2
Dillingen		2	2
Merzig		3	2
Neunkirchen			1
Schuldnerberatung	2		
Insolvenzberatung		1	
Arge-Beschäftigungsförderung Mobilitätsberatung Saarbrücken	1		
Arge-Beschäftigungsförderung Saarländlich Saarbrücken	1		
	12	11	7

KOOPERATIONSPROJEKT UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG DEUTSCHLAND/UPD BERATUNGSSTELLE SAARBRÜCKEN

zusammen mit dem Sozialverband VdK Saarland e.V. 3

ZUSÄTZLICH WAREN TÄTIG

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

10 Architekten und Ingenieure als Energieberater auf Honorarbasis, die im Rahmen des vom BMWA im gesondert finanzierten Energieberatungsprojekt tätig waren.

Gesamthaushalt der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. für das Jahr 2008

1	Ist-Einnahmen	Kern- haushalt	Ernährungs- projekt	vzbv, Ernäh- rungsprojekte	sozialer Verbraucherschutz
1.1	Ministerium f. Wirtschaft und Wissenschaft des Saarlandes	219.600,00 €			
1.2	Landesanteil BMELV-Ernährungsprojekt MifWi	- 4.850,58 €	4.850,58 €		
1.3	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Ernährung)		95.000,00 €		
1.4	Ministerium f. Umwelt d. Saarlandes (Gemeinkosten)	6.049,22 €			
1.5	Ministerium für Justiz, Arbeit, Gesundheit und Soziales des Saarlandes				87.000,00 €
1.6	Bundesministerium für Verbraucherschutz		104.850,56 €		
1.7	(Gemeinkosten f. Ernährungsprojekt)	5.857,51 €			
1.8	(Gemeinkosten f. wirtschaftl. Verbraucherschutz)	9.138,37 €			
1.9	vzbv Gemeinkosten Energieberatung, Fallmanagement vor Ort u. Personalkostenbeitrag	15.168,80 €			
1.10	Einzelprojekte im Ernährungsbereich (über vzbv)			9.611,28 €	
1.11	Bundesministerium f. Umwelt (BMU) über Weiterlei- tungsvertrag Verbraucherzentr. Bundesverband e.V.				
1.12	EU-Mittel (Projekt NEPIM)				
1.13	Kommunen und Landkreise	16.416,35 €	920,33 €		
1.14	Stadt Saarbrücken (Schuldnerberatung)				
1.15	Regionalverband Saarbrücken (Schuldnerberatung)				
1.16	Arbeitskammer des Saarlandes	90.000,00 €			
1.17	Eigeneinnahmen: Beratungen, Vorträge	9.270,90 €	351,80 €		18.000,00 €
1.18	Spenden	1.433,91 €	148,77 €		
1.19	Verwaltungseinnahmen: Broschüren	1.046,03 €	287,16 €		623,52 €
1.20	Kopien	1.019,79 €	105,81 €		
1.21	Mitgliedsbeiträge	2.865,22 €	297,28 €		
1.22	sonstige Einnahmen	10.447,24 €			
	Summe der Ist-Einnahmen	383.462,76 €	206.812,29 €	9.611,28 €	105.623,52 €
2	Ist-Ausgaben				
2.1	Personalkosten	292.419,98 €	166.060,31 €	4.284,90 €	70.773,52 €
2.2	Sachkosten				
2.2.1	Geschäftsbedarf / Bücher u. Zeitschr.	6.996,43 €			
2.2.2	Post- u. Fernmeldegebühren	7.265,30 €	2.845,34 €	5,00 €	
2.2.3	Geräte u. Ausstattungsgegenstände	17.900,59 €	7.171,93 €		
2.2.4	Bewirtschaftung der Diensträume	10.012,76 €	8.293,09 €		3.372,57 €
2.2.5	Mieten und Pachten	15.216,02 €	11.714,39 €		4.536,34 €
2.2.6	Rechtsberatung	16.038,13 €			26.941,09 €
2.2.7	Reisekosten	4.283,29 €	2.761,04 €	137,63 €	
2.2.8	Veranstaltungen / Veröffentlichungen	4.754,19 €	5.372,82 €	254,07 €	
2.2.9	Nicht aufteilbare Verwaltungskosten	6.131,66 €			
2.2.10	Mitgliedsbeiträge	1.175,00 €	110,00 €		
	Summe der Ist-Ausgaben	382.193,35 €	204.328,92 €	4.681,60 €	105.623,52 €
	Überschuß 2008 +/ Fehlbetrag 2008 -	1.269,41 €	2.483,37 €	4.929,68 €	
	Bestand am 31.12.2007 +/ Fehlbetrag am 31.12.2007 -		-60,88 €	-749,70 €	
	Rückzahlung an Bundesministerium für Verbraucherschutz am 21.04.2008		-1.853,41 €		
	Bestand am 31.12.2008 +/ Fehlbetrag am 31.12.2008 -	1.269,41 €	569,08 €	4.179,98 €	

wirtschaftl. Verbraucherschutz	Schuldnerberatung	Insolvenzberatung	EU-Projekt NEPIM	Klimaschutzprojekt	Klima-Weihnachtsprojekt	Summe
		32.210,00 €				Landesmittel 439.859,22 €
91.305,00 €						
				46.372,20 €		Bundesmittel 282.303,72 €
			11.098,45 €			EU-Mittel 11.098,45 €
	54.899,69 €					
	46.410,29 €					kommunale Mittel 118.646,66 €
						sonstige öffentl. Mittel 90.000,00 €
2.649,66 €						
229,50 €						
	81,20 €					Eigeneinnahmen 48.857,79 €
94.184,16 €	101.391,18 €	32.210,00 €	11.098,45 €	46.372,20 €		990.765,84 €
70.060,84 €	87.326,46 €	30.318,60 €		9.900,06 €	1.057,98 €	Personalkosten 732.202,65 €
195,10 €	2.073,65 €	2.000,00 €		2.053,78 €		
2.200,00 €	1.919,74 €					
1.275,68 €	2.048,82 €			13.439,87 €		
4.350,00 €	2.937,17 €			434,35 €		
5.500,00 €	3.950,70 €			2.439,50 €		
1.323,68 €	403,51 €		1.004,14 €	471,40 €	148,20 €	
9.278,86 €				2.501,98 €	491,67 €	
	305,24 €		249,90 €			
	170,00 €					
94.184,16 €	101.135,29 €	32.318,60 €	1.254,04 €	31.240,94 €	1.697,85 €	958.658,27 €
	255,89 €	-108,60 €	9.844,41 €	15.131,26 €	-1.697,85 €	
	1.325,02 €		-9.844,41 €			
	1.580,91 €	-108,60 €		Für Aktionen 2009 15.131,26 €	-1.697,85 €	

Addition von Gesamthaushalt und den Projekten:

Einnahmen 990.765,84 €

Ausgaben 958.658,27 €

abzüglich der vorgegebenen Doppelzählung der den Projekten "Ernährung" und "wirtschaftlicher Verbraucherschutz" zugerechneten Gemeinkosten in Höhe von 21.045,10 € ergibt ein saldierter Gesamthaushalt:

Einnahmen 969.720,74 €

Ausgaben 937.613,17 €

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

Die Energieberatung hatte in 2008 ein Jahresbudget von 109.845,21 €. Förderung über das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie.

Die Patientenberatung Saarbrücken (01.01.2008 – 31.12.2008), die als GbR-Gesellschaft im Rahmen einer Projektgemeinschaft mit dem Sozialverband VdK Saarland e.V. seit 1.7.2001 geführt wird, ist in der zweiten Förderphase nach § 65 b SGB V in dem Modellverbund "Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD" eingebunden. Für 2008 wurde von den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen der hiesigen Patientenberatung Mittel in Höhe von 161.724,07 € zur Verfügung gestellt. Die zweite Modellförderphase ist bis zum 31.12.2010 geplant.

Die 29 Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.

(Stand 01.01.2009)

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

MITGLIEDSCHAFT DER VERBRAUCHERZENTRALE DES SAARLANDES IN ORGANISATIONEN

- Arge „Solar“ e.V., Saarbrücken
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., Kassel
- C.L.C.V. Consommation Logement & Cadre de Vie, Stiring-Wendel/Frankreich
- Europäische Bewegung Deutschland, Landeskomitee Saarland e.V., Saarbrücken
- LAGS/Landesarbeitsgemeinschaft Gesundheitsförderung Saarland e.V., Saarbrücken
- Landesverband der Lebensmittelkontrolleure Saar e.V., Saarwellingen
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Berlin
- Vis à Vis e.V. Stadt und Land: Nachbarn mit Zukunft, 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 Zimmer 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. Sie wirkt mit in den Fachbeiräten der Stiftung Warentest und in der Weinprüfungskommission der saarländischen Landwirtschaftskammer. Ferner war die Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., Frau Barbara Schroeter, Mitglied im Verein „Vis à Vis e.V.“, in dem sie die saarländischen Projekte im bundesweiten Programm „Regionen aktiv“ betreute. Ferner vertritt die Verbraucherzentrale mit der Geschäftsführung Patienteninteressen im Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen im Saarland, im Zulassungsausschuss für Ärzte und im Patientenbeirat der Kassenärztlichen Vereinigung Saarland.

Impressum

LANDESGESCHÄFTSSTELLE UND BERATUNGSSTELLE SAARBRÜCKEN

Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.
im „Haus der Beratung“
Trierer Str. 22
66111 Saarbrücken
Tel.: 06 81 / 5 00 89 - 0
Fax: 06 81 / 5 00 89 - 22
E-Mail: vz-saar@vz-saar.de
Internet: www.vz-saar.de oder
www.verbraucherzentrale-saarland.de

Telefonberatung:

Montag – Freitag 8:30 – 12:00 Uhr

Öffnungszeiten:

Montag – Donnerstag 8:00 – 16:00 Uhr
(Terminvereinbarungen auch nach 16:00 Uhr möglich)
Freitag 8:00 – 15:00 Uhr

Herausgeber: Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.
Inhalt: Jürgen Zipper
Redaktion: Karin Löffler
Gestaltung: Jan Scholtz, M. W. Wittekindt
Titelfoto: www.fotolia.de
Druck: Flyeralarm

© Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V., Saarbrücken Juni 2009

