



verbraucherzentrale

Saarland

JAHRESBERICHT 2023

Die Arbeit der Verbraucherzentrale Saarland e.V.

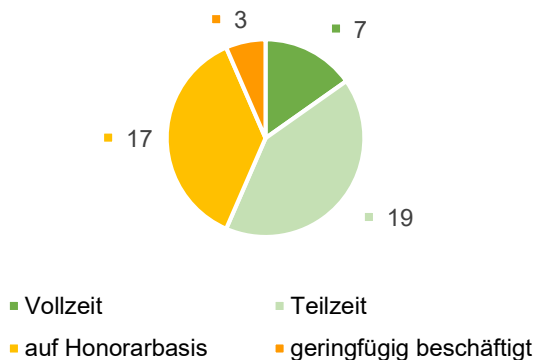
| | |
|---|-----------|
| DIE VERBRAUCHERZENTRALE SAARLAND E. V. – ORGANISATION | 2 |
| RECHTSBERATUNG | 4 |
| SCHWERPUNKTTHEMA 2023: ENERGIERECHT..... | 4 |
| ABOFALLEN..... | 4 |
| TELEKOMMUNIKATION UND ONLINE-HANDEL..... | 5 |
| MOBILITÄT | 6 |
| AKTUELLE SITUATION UND ERKENNBARE TENDENZEN: | 6 |
| FINANZDIENSTLEISTUNGEN | 7 |
| AUCH IN 2023 – ZINSSTEIGERUNGEN | 7 |
| BERATUNG ZUR GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE | 7 |
| BESCHWERDEN ZUR POSTBANK UND DSL BANK | 7 |
| ENERGIEBERATUNG | 8 |
| WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ (WVS) | 10 |
| GEMEINSCHAFTSAKTION 1: ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT UND PFLEGE | 10 |
| GEMEINSCHAFTSAKTION 2: DIGITALES..... | 13 |
| GEMEINSCHAFTSAKTION 3: FINANZEN | 15 |
| FAZIT PROJEKTJAHR 2023 | 16 |
| ERNÄHRUNG | 17 |
| GEMEINSCHAFTSAKTION 1: „LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG“ | 17 |
| GEMEINSCHAFTSAKTION 2: „ERNÄHRUNG DER ZUKUNFT“ | 21 |
| GEMEINSCHAFTSAKTION 3: „ERNÄHRUNGSARMUT“ | 23 |
| GEMEINSCHAFTSAKTION 4: „VERBRAUCHERINFORMATION IM ERNÄHRUNGSBEREICH“ | 24 |
| SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG (SIB) | 26 |
| BERATUNGSALLTAG | 26 |
| GRÜNDE FÜR EINE ÜBERSCHULDUNG | 26 |
| ERHÖHUNG DES PFÄNDUNGSFREIBETRAGS | 27 |
| KOOPERATIONEN UND ZUSAMMENARBEIT..... | 27 |
| MELDE- UND STEUERUNGSTELLE ZUR VERMEIDUNG VON STROMSPERREN (MSS) | 28 |
| ARBEITSINHALTE UNTER VERÄNDERTEN RAHMENBEDINGUNGEN | 28 |
| ARBEITSWEISE UND -INHALTE | 28 |
| BERATUNGSSTATISTIK..... | 29 |
| SOZIOÖKONOMISCHE FAKTEN..... | 30 |
| ERGEBNISSE DER BERATUNG..... | 30 |
| WEITERE AUFGABENBEREICHE | 31 |
| AUSBlick..... | 32 |
| FAKTEN UND ZAHLEN | 33 |

DIE VERBRAUCHERZENTRALE SAARLAND E. V. – ORGANISATION

Die Verbraucherzentrale Saarland e.V. ist als eine von 16 Landesverbraucherzentralen Teil eines gemeinsamen Angebots unter der Marke „Verbraucherzentrale“.

Sie beschäftigt im Jahr 2023 29 Mitarbeiter:innen. Der Hauptsitz mit der Verwaltung und der größten Beratungsstelle ist in Saarbrücken. Ebenfalls in Saarbrücken sind die Schuldner- und Insolvenzberatung und die Meldestelle zur Verhinderung von Stromsperren angesiedelt. Der zweite Beratungsstandort ist Dillingen. Weitere Beratungsstützpunkte gibt es in Neunkirchen und Merzig. Die Ver-

MITARBEITER NACH BESCHÄFTIGUNGSART



braucherzentrale Saarland bietet individuelle Beratung in einem breiten Spektrum des Verbraucherrechts an und unterstützt auch in rechtlichen Auseinandersetzungen. Ebenso wird eine breite Palette an Themen der Finanzberatung angeboten. Ein weiteres Angebot individueller Beratungen besteht zum Thema Energiesparen. Es reicht von Ratschlägen zu sparsamem Verhalten bis hin zu technischen Maßnahmen wie Photovoltaik und Wärmepumpen. Speziell dafür sind landesweit 18 Energieberatungsstützpunkte in Zusammen-

arbeit mit den Kommunen eingerichtet worden. Neben den Beratungsangeboten nimmt die Verbraucherinformation einen breiten Raum in der Arbeit der Verbraucherzentrale ein. Insbesondere zu den Themen Lebensmittel und Ernährung gibt es unterschiedliche Informationsangebote, die teilweise in bundesweiter Kooperation mit anderen Landesverbraucherzentralen durchgeführt werden. Neben gesunder Ernährung spielt dabei das Thema Nachhaltigkeit eine immer größere Rolle, beispielsweise beim Thema Lebensmittelverschwendung.

Nachhaltigkeit ist auch im Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ ein immer stärker in den Fokus rückender Gesichtspunkt. Auch in diesem Projekt leisten alle Verbraucherzentralen, auch die Verbraucherzentrale Saarland, bundesweit Beiträge und erstellen auf unterschiedlichen Kanälen zu einer breiten Themenpalette Verbraucherinformationen.

Mit der Schuldner- und Insolvenzberatung und dem Projekt zur Abwendung von Stromsperren besetzt die Verbraucherzentrale Themenfelder, die der Sozialberatung zuzuordnen sind. Einerseits besteht hier inhaltlich ein untrennbarer Zusammenhang zur Verbraucherrolle, andererseits entsprechen die Herangehensweisen in der Beratung eher einer sozialen Beratung. Das erfordert eine geeignete Qualifikation.

Die Verbraucherzentrale Saarland und die weiteren Verbraucherzentralen der Länder sind unter dem Dach des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zusammengeschlossen. Die Verbraucherzentralen betreiben einen gemeinschaftlich entwickelten Internetauftritt, an dem aktuell 14 von 16 Landesverbraucherzentralen, unter ihnen die saarländische

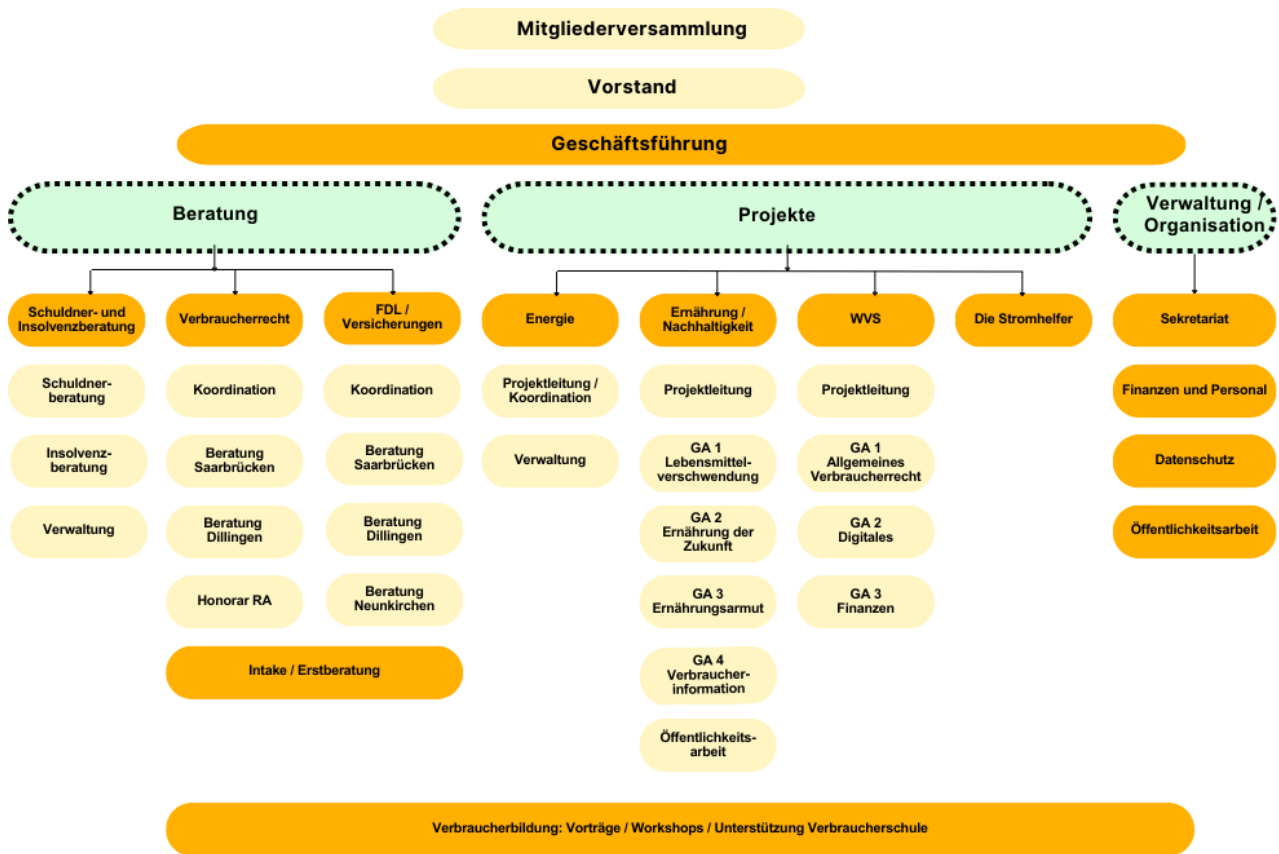
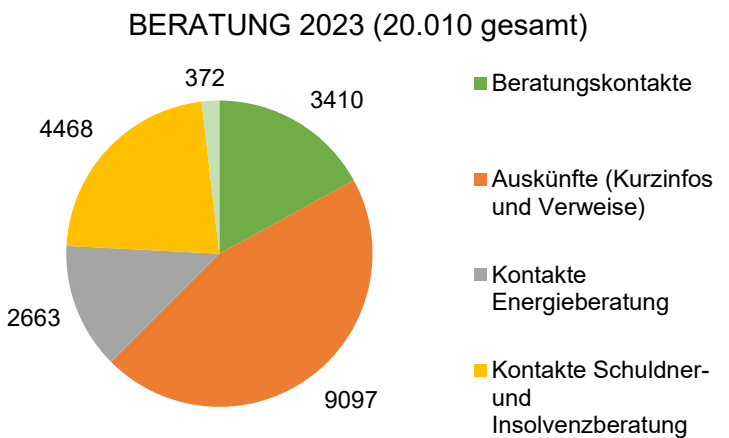


Abbildung 1: Organigramm der Verbraucherzentrale Saarland e.V.

Verbraucherzentrale, teilnehmen. Neben den gemeinsam betriebenen Projekten sind die Verbraucherzentralen außerdem Vertragspartner des Verbraucherzentrale Bundesverbands bei der Organisation der Energieberatung und der Marktbeobachtung.

Finanziert wird die Verbraucherzentrale Saarland aus vielen Fördertöpfen. Den größten Finanzierungsanteil erhält sie aus dem Saarland selbst, nämlich vom zuständigen Ministerium für Verbraucherschutz, aktuell das Ministerium für Umwelt, Klima, Mobilität, Agrar und Verbraucherschutz. Aus der institutionellen Förderung wird die Verwaltung finanziert und vor allem das Angebot individueller Verbraucherberatung zu verbraucherrechtlichen und Finanzthemen. Auch die vielfältigen Bildungs

angebote der Verbraucherzentrale, insbesondere an Schulen, werden als Kerngeschäft der Arbeit aus dem institutionellen Anteil mitfinanziert, wobei auch sächliche und personelle Mittel aus den großen Bundesprojekten einfließen.



RECHTSBERATUNG

SchwerpunkttHEMA 2023: Energierecht

Die Energiekrise führte zu einer ungebrochenen Verunsicherung der Verbraucher:innen. Die Umsetzung der **Preisbremsengesetze für Strom, Gas und Fernwärme**, die am 1. März 2023 in Kraft traten, aber bereits rückwirkend zum 1. Januar 2023 galten, warf viele rechtliche Fragen auf. Viele Verbraucher:innen verstanden die Informationsschreiben, die sie von ihren Lieferanten erhielten, nicht und wandten sich damit an die Verbraucherzentrale Saarland e. V. Häufig waren die Informationen zur Höhe des Entlastungskontingents und des künftigen Abschlags fehlerhaft, wodurch die Verbraucher:innen zu wenig entlastet worden wären. Mit Musterbriefen und durch das Anschreiben der Lieferanten unterstützten die Rechtsberaterinnen die Verbraucher:innen dabei, eine Korrektur bei den Lieferanten zu erwirken.

Die hohen Energiepreise beängstigten auch die **Fernwärmekunden** sehr. Im Gegensatz zu den Strom- und Gaskunden haben sie faktisch keine Möglichkeit, den hohen Preisen zu entkommen, zum Beispiel durch einen Anbieterwechsel. Die fehlende Transparenz und Verständlichkeit der Preisbestimmung auf dem Fernwärmemarkt, führte zu großem Verdruss über diese Art des Energiebezugs.

Zweifelhafte Geschäftspraktiken einiger Lieferanten auf dem Strom- und Gasmarkt, die bereits im Jahr zuvor zu **Preiserhöhungen** und Vertragsabschlüssen geführt hatten, wirkten sich auch im Jahr 2023 deutlich aus. Die Anbieter, die im Jahr 2022 trotz Preisgarantien die Preise und den monatlichen Abschlag fast auf das Doppelte erhöhten, hielten an den

höheren Preisen fest und erstellten Anfang des Jahres entsprechende Verbrauchsabrechnungen für das Jahr 2022. In diesen Fällen prüften die Juristinnen die Rechnungen, kürzten sie gegebenenfalls und verteidigten die Verbraucher:innen gegen die zu hohen Preise.

Der Unmut der Verbraucher:innen über den schlechten oder gar nicht erreichbaren **Kundenservice** der Anbieter war gerade im Energiebereich groß. Die Anfragen der Verbraucher:innen – und teilweise auch die der Verbraucherzentrale – blieben unbeantwortet.

Zahlreiche Beschwerden wurden auch über den Service von Firmen aus der Solarbranche geäußert, die Verträge über die Lieferung von Photovoltaikanlagen nicht eingehalten haben. Entweder wurden die Arbeiten gar nicht erst begonnen oder nicht zu Ende gebracht. Anfangs wurden die Verbraucher:innen noch getröstet: Mal sollten Lieferengpässe schuld gewesen sein, mal Zeitmangel. Schließlich brach die Kommunikation ganz ab. Ärgerlich war, dass die Verbraucher:innen bereits per Vorkasse gezahlt hatten und das Geld nicht zurückbekamen. In einigen Fällen konnte die Verbraucherzentrale Saarland dabei helfen, den Anbieter doch noch zur **Vertragserfüllung** zu bewegen.

Abofallen

Ungewollte Verträge im Rahmen unerwünschter Werbeanrufe stellen auch weiterhin ein Ärgernis dar. Trotzdem diese Verträge die Textform erfordern, sehen sich Verbraucher:innen nach wie vor ungewollten Lieferantenwechseln ausgesetzt. In einigen Fällen wird das Textformerfordernis schlicht nicht eingehalten, in anderen werden die Verbraucher:innen durch Tricks dazu veranlasst per SMS zuzustimmen oder eine Willenserklärung auf einer Internetseite abzugeben. Eine beliebte Masche ist die Behauptung, der Angerufene

müsse eine SMS mit seinem Vor- und Nachnamen und dem Wort „Ja“ senden, um das preisgünstige Angebot zu erhalten. Tatsächlich aber erteilt der Verbraucher so bereits seine Zustimmung zum Vertrag.

Auch im **Zeitschriftendirektvertrieb** hatten die Verbraucher:innen mit untergeschobenen Verträgen zu kämpfen. Die Masche begann mit einem unerwünschten Werbeanruf, in dem der Anrufer behauptete, der Angerufene habe eine Reise gewonnen und erhalte neben dem Reisegutschein ein kostenloses Probeabonnement einer Wunschzeitschrift. Verschwiegen wurde allerdings, dass Kosten für das Abonnement anfallen, wenn der Angerufene nicht innerhalb von zwei Wochen von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht. In diesen Fällen konnten die Verbraucher:innen dennoch von ihren Verträgen zurücktreten, indem die Rechtsberater:innen in ihrem Namen eine Anfechtung wegen arglistiger Täuschung und Irrtums erklärten.

Telekommunikation und Online-Handel

Anfechtungen wegen arglistiger Täuschung und Irrtums beschäftigten ab August 2023 zunehmend auch den **Telekommunikationsbereich**. Die 1N Telecom GmbH verschickte Werbeschreiben, vor allem an ältere Menschen, und erweckte bei diesen aufgrund der Namensähnlichkeit mit der Telekom Deutschland GmbH den Eindruck, das Schreiben würde von letzterer stammen. In der Annahme, einen Tarifwechsel innerhalb der Deutschen Telekom zu beauftragen, unterschrieben etliche Verbraucher:innen den Auftrag, der dem Werbeschreiben beilag. Nur um später festzustellen, dass ihr Vertrag bei der Deutschen Telekom gekündigt und ein Anbieterwechsel in die Wege geleitet worden war. Nur mit viel Mühe konnte der ungewollte Anbieterwechsel verhindert werden.

Auch zu **Glasfaseranschlüssen** gab es einen großen Nachfrage- und Beratungsbedarf. Viele Verbraucher:innen, die sich im Rahmen der Nachfragebündelung noch für einen Glasfaseranschluss entschieden hatten, wollten wieder aus ihren Verträgen entlassen werden. Zum einen weil die Fertigstellung des Anschlusses zu lange auf sich warten ließ oder – durch die Verlegung des Leerrohrs – Beschädigungen auf dem Grundstück befürchtet wurden.

Im **Internethandel** gab es erneut auffällig viele Beschwerden zu Internetbestellungen bei chinesischen Onlineshops. Meist über facebook wurden die Verbraucher:innen auf Werbung aufmerksam, die Ware zu günstigen Preisen anbot. Auf den ersten Blick erkannten die Verbraucher:innen nicht, dass der Verkäufer seinen Sitz in China hat. Als die Ware ankam und diese qualitativ überhaupt nicht mit der Werbung im Internet übereinstimmte, merkten die Verbraucher:innen erst, mit wem sie es zu tun hatten. Die Kontaktaufnahme zum Verkäufer war meist unmöglich; entweder bekamen die Verbraucher:innen gar keine Antwort oder ihre E-Mails konnten nicht zugestellt werden. Die Ware hätten sie für etwa 30 bis 40 Euro nach China zurückschicken sollen, um den Kaufpreis nicht zahlen zu müssen. Oftmals lag der Kaufpreis unter den Rücksendekosten.

Mobilität

Probleme bereitete auch das **Deutschlandticket**. Trotz fristgerechter Kündigung erhielten viele Verbraucher:innen Mahnungen und schließlich Inkassoschreiben. Schlechter Kundenservice war hier an der Tagesordnung: So erhielten die Verbraucher:innen auf ihre Einwendungen hin Standardantworten, die inhaltlich nicht auf ihr Anliegen eingingen.

Aktuelle Situation und erkennbare Tendenzen:

Auch in Zukunft werden energierechtliche Fragestellungen im Vordergrund stehen – vor allem die Überprüfung der Jahresverbrauchsrechnung 2023. Diese entscheidet darüber, ob

die Entlastungen für Strom, Gas und Fernwärme endgültig behalten werden dürfen.

Mit ungewollten Lieferantenwechseln und den Folgen werden Verbraucher:innen sowohl im Energiebereich als auch im Telekommunikationsbereich voraussichtlich weiter konfrontiert sein.

Auch beim Thema Glasfaser ist mit einer ungebrochenen Nachfrage zu rechnen, da weder Ausbau noch Fertigstellung der Anschlüsse wirklich zügig fortschreiten.

Weitere Informationen zum Beratungsangebot der Verbraucherzentrale gibt es unter

<https://www.verbraucherzentrale-saarland.de/beratung-sl>

Die Verbraucherzentrale Saarland e.V.

MITGLIEDSVERBÄNDE

| | | | |
|---|--|---|---|
| LANDESVERBAND SAARLAND E.V. Arbeiter-Samariter-Bund | LANDESVERBAND SAARLAND E.V. Arbeiterwohlfahrt | Arbeitskammer des Saarlandes | LANDESVERBAND SAARLAND E.V. BUND |
| SAAR Bündnis 90 / Die Grünen | SAAR CDU | LANDESVERBAND SAAR Christl. Gewerkschaftsbund Deutschland | STIRING-WENDEL Consommation Logement & Cadre de Vie |
| LANDESVERBAND SAAR E.V. Deutscher Kinderschutzbund | RHEINLAND-PFALZ / SAARLAND Deutscher Gewerkschaftsbund | LANDESVERBAND SAARLAND E.V. Deutscher Mieterbund | LANDESVERBAND RHEINLAND-PFALZ UND SAARLAND E.V. Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband |
| Diakonisches Werk an der Saar gGmbH | SAAR Die Linke | STADT Dillingen | SAAR Europa-Union |
| SAAR FDP | LANDESBEZIRK SAARLAND E.V. Gewerkschaft der Polizei | SAAR E.V. Landfrauenverband | KREISSTADT Merzig |
| LANDKREIS Merzig-Wadern | LANDESHAUPTSTADT Saarbrücken | REGIONALVERBAND Saarbrücken | LANDESVERBAND PFALZ / SAARLAND SoVD e.V. |
| SAARLAND E.V. Sozialverband VdK | LANDESVERBAND SAAR SPD | Verband Wohneigentum e.V. | LANDESBEZIRK RHEINLAND-PFALZ-SAARLAND Ver.di |

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Auch in 2023 – Zinssteigerungen

Bereits im Jahr 2022 hat die Europäische Zentralbank (EZB) damit begonnen, die Leitzinsen zu erhöhen. Aufgrund der weiter angestiegenen Inflation sah sich die EZB 2023 dazu gezwungen, noch einmal nachzulegen und hob den Leitzins in mehreren Schritten von 2,5 Prozent auf 4,5 Prozent an. Für Sparende ergaben sich dadurch interessante Anlagemöglichkeiten: Zum Beispiel boten verschiedene Online-Banken für ein- bis zweijährige Festgelder über 4 Prozent Zinsen an. Nach wie vor musste man aber feststellen, dass viele Filialbanken vor Ort diese Zinserhöhungen nur im kleineren Rahmen an ihre Kunden weitergaben.

Die schnell gestiegenen Zinsen hatten aber auch weitreichende Folgen für den Bereich der Finanzierungen. Hier haben sich die Bedingungen für Kreditnehmer verschlechtert. Die Zinssätze für Immobiliendarlehen sahen ihre Spitze im November 2023 mit rund 4,2 Prozent. Dies und die gestiegenen Baukosten machten die Finanzierung eines Eigenheimes sehr teuer. Die Dispozinsen stiegen auf durchschnittlich 12 Prozent.

Beratung zur Geldanlage und Altersvorsorge

Wegen der hohen Inflation waren die Rahmenbedingungen für eine Geldanlage, trotz der Zinswende, nach wie vor sehr schwierig. Viele Menschen waren sich unsicher, welche Anlageform für sie die richtige ist und welche Produkte für ihre Altersvorsorge geeignet sind. Sie suchten daher Rat bei der unabhängigen Finanzberatung der Verbraucherzentrale

Saarland. Vielen Ratsuchenden wurde geeignetes Basiswissen zum Thema Geldanlage (zum Beispiel die Anlage in Exchange Traded Funds (ETF's)) vermittelt.

Zudem gab es die ersten Riester-Rentner, die sich über die geringe Rente wunderten und ärgerten.

Beschwerden zur Postbank und DSL Bank

Verbraucher:innen berichteten von großen Problemen bei Postbank und DSL Bank. Hintergrund ist die IT-Migration zur Deutschen Bank. Im ersten Halbjahr 2023 hatte die Postbank ihre IT-Systeme zum Mutterkonzern Deutsche Bank portiert. Seitdem häuften sich die Beschwerden massiv. Die Betroffenen berichteten unter anderem von wochenlang fehlendem Zugang zu ihrem Girokonto. Weiterhin wurden Erbfälle monatelang nicht abgewickelt und Auszahlungen im Rahmen von Immobilienfinanzierungen nicht vorgenommen. Des Weiteren waren die Servicestellen der betroffenen Banken kaum oder gar nicht zu erreichen.

Mehr Informationen? Hier klicken:

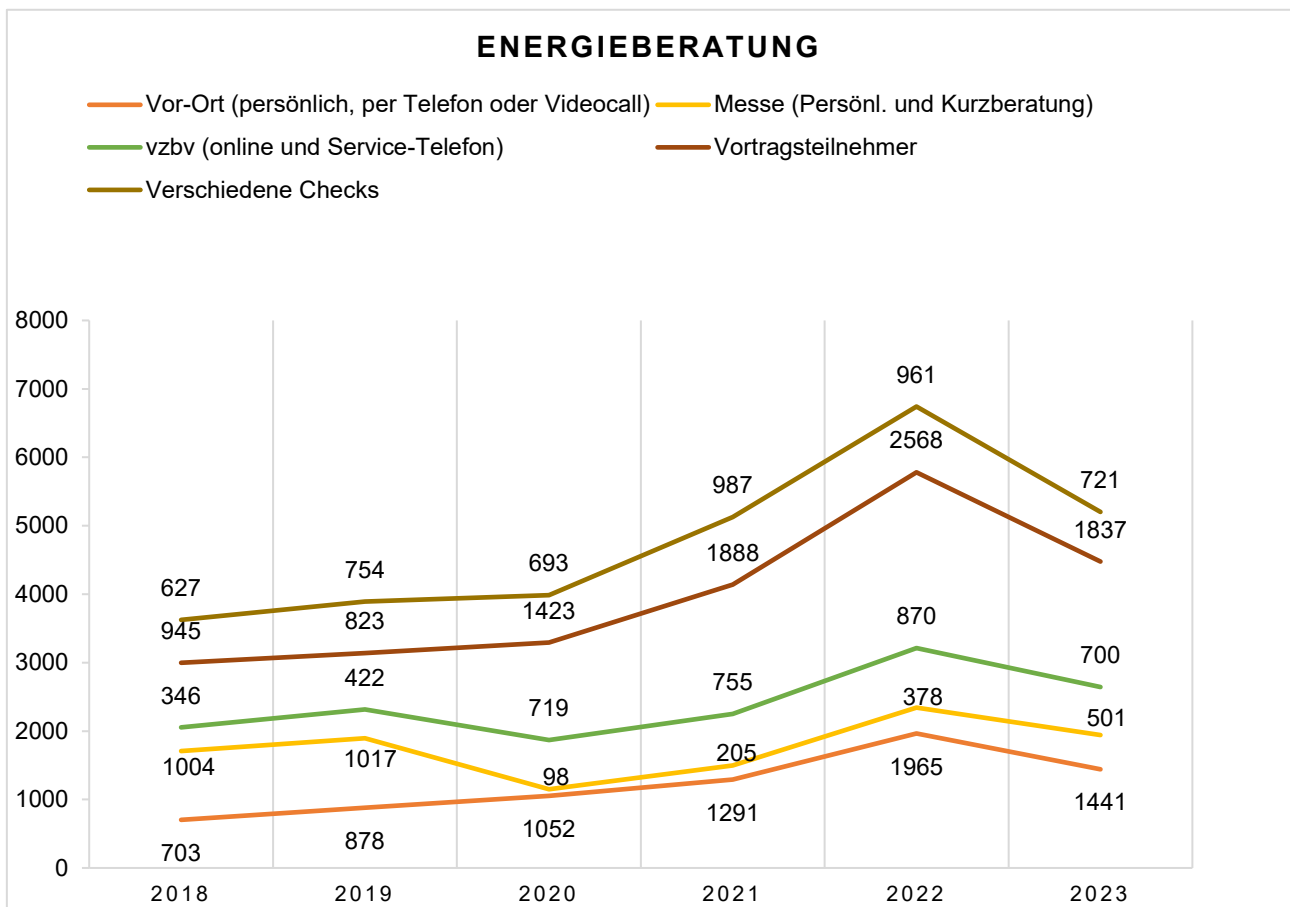
<https://www.verbraucherzentrale-saarland.de/wissen/geld-versicherungen>

ENERGIEBERATUNG

Die Beratungsnachfrage in 2023 war stark abhängig von den politischen Rahmenbedingungen, vor allem von den Entwicklungen rund um die Novellierung des Gebäudeenergiegesetzes (GEG). So war bis zum Mai, also bis zum Vorliegen des Gesetzentwurfes, die Nachfrage nach Beratungen sehr hoch und konnte kaum bedient werden. Auch ließ der starke Anstieg der Brennstoffpreise die Nachfrage ansteigen. Ab Juni sank die Nachfrage themenübergreifend wieder erheblich. Mit der aufkommenden Kontroverse um das Zustandekommen der Novellierung des GEG und einer erkennbar abwartenden beziehungsweise teilweise sogar ablehnenden Haltung in der Bevölkerung brach die Nachfrage erkennbar ein und erholte

sich nicht spürbar im Laufe des Jahres. Negativ auf die Beratungszahlen wirkte sich auch aus, dass der Verbraucherzentrale Bundesverband den Detail-Check – ein Beratungsformat, das vor allem auf die Schimmel-Beratung abzielt – ab 1. August 2023 kapazitätsbedingt aussetzte.

Das rückläufige Interesse an der Energieberatung zeigte sich auch in der Teilnehmerzahl der Vorträge. Im vergangenen Jahr wurden insgesamt 63 Vorträge durchgeführt, an denen 1.837 Personen teilnahmen. Die nach wie vor geringe Anzahl an Messen (im Vergleich zu der Zeit vor der Pandemie) wirkte sich auch negativ auf die Messepräsenz aus: Lediglich sieben Mal gehörte die Energieberatung zu den Ausstellern. Allerdings boten diese Veranstaltungen

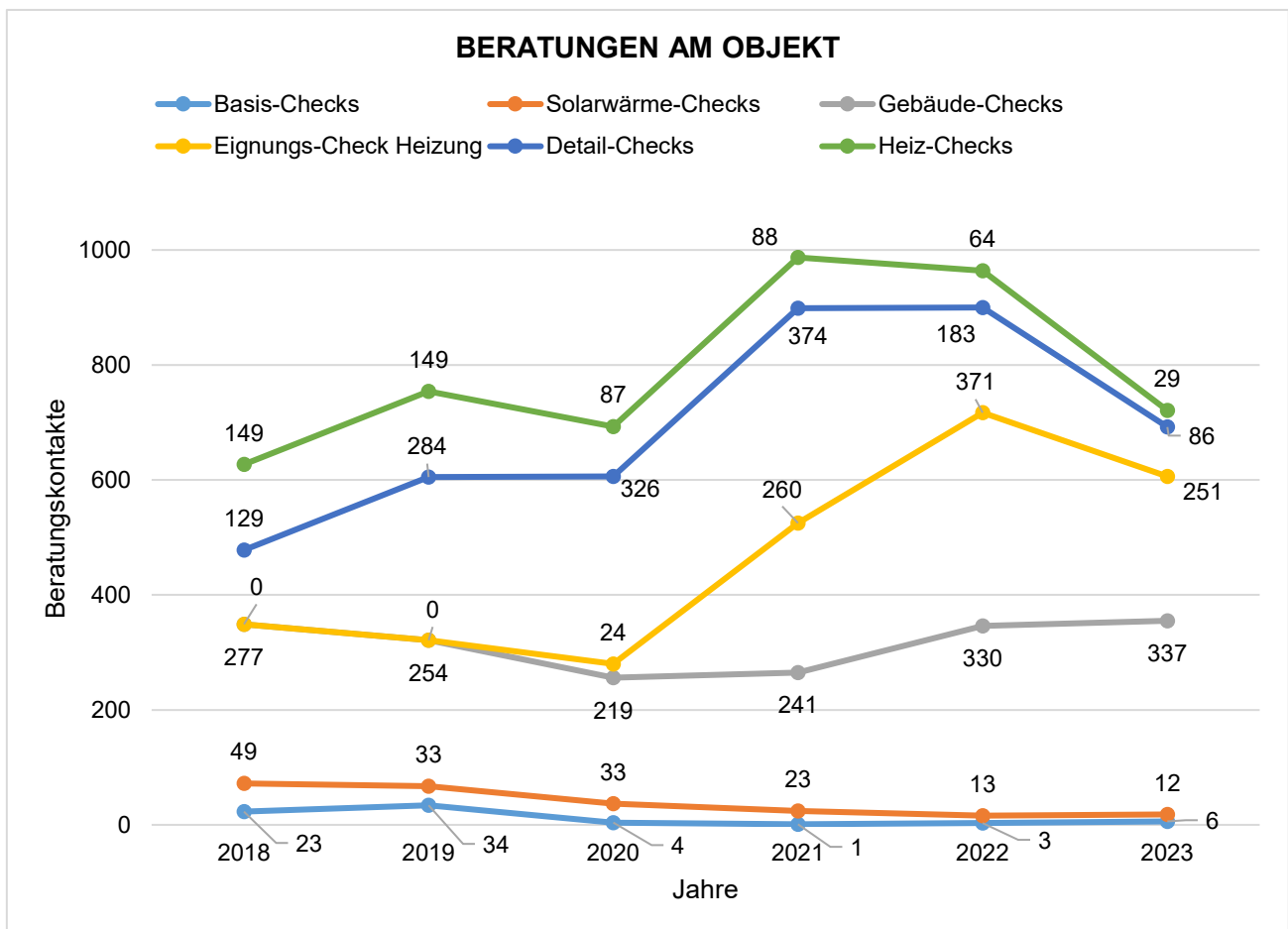


gen den Verbraucher:innen die Gelegenheit, sich umfassend über das Energieberatungsangebot zu informieren. Die Grafen zeigen die Entwicklung der Energieberatung in den Jahren 2018 bis 2023.

Um das Angebot der Energieberatung in der Öffentlichkeit weiter bekannt zu machen, wurden auch im Jahr 2023 Pressemitteilungen in Form von Energiespartipps und Veranstaltungshinweisen erstellt und an den hauseigenen Presseverteiler versendet. Insgesamt wurden 32 Energiespartipps und 48 Veranstaltungshinweise verschickt und auf der Websei-

te der Verbraucherzentrale Saarland veröffentlicht. Zudem wurden erneut Telefonaktionen in Zusammenarbeit mit der Saarbrücker Zeitung durchgeführt. Einige der Berater:innen verfassten Energiespartipps in Pressemitteilungen und aktualisierten bestehende Informationen. Sie reagierten auf Anfragen von Radiosendern und gaben TV-Interviews.

Weitere Informationen gibt es auch auf den Internetseiten der Energieberatung unter <https://www.verbraucherzentrale-saarland.de/energie>



WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ (WVS)

Das im Jahr 2004 ins Leben gerufene Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, kurz: WVS, ermöglicht eine bundesweite, kooperative Zusammenarbeit aller 16 Verbraucherzentralen im Hinblick auf die Erstellung unterschiedlicher Informationsangebote für Verbraucher:innen zu wirtschaftlich-rechtlichen Themen. Das Projekt wird über das zuständige Ministerium vom Bund gefördert und von den Ländern kofinanziert.

Projektziel ist die bedarfsgerechte Information zu relevanten wirtschaftlich-rechtlichen Fragen, die auch zukünftige absehbare Entwicklungen und Fragestellungen mit einbeziehen. Verbraucher:innen wird aufgezeigt, wie und wo sie sich unabhängig informieren können, welche Rechte sie haben und wie diese durchgesetzt werden können.

Im Projektjahr 2023 hat sich die Verbraucherzentrale Saarland in den Gemeinschaftsaktionen „Allgemeines Verbraucherrecht“ und „Digitales“ mit zwei Federführungen und konzeptioneller Mitarbeit in mehreren Formaten eingebracht. In der Gemeinschaftsaktion 3 „Finanzen“ wurden einige Workshops mit WVS-Inhalten der letzten Jahre unter Berücksichtigung der neuen Themenschwerpunkte im aktuellen Förderjahr umgesetzt.

Gemeinschaftsaktion 1: Allgemeines Verbraucherrecht und Pflege

Die Themen „Nachhaltiger Konsum“, „Recht auf Reparatur“ und „Verbraucherrechte“ bildeten die Arbeitsschwerpunkte der saarländischen Verbraucherzentrale. Federführend zeigte sich diese bei der Entwicklung und

Umsetzung eines Workshop-Konzepts mit dem Titel „WeltFAIR teilungsspiel“ sowie bei der „Aktionswoche Schuldnerberatung“.

Zunächst war es aber wichtig, sich in das Thema Nachhaltiger Konsum einzuarbeiten. Hier konnte im Saarland auf die Expertise aus anderen Projekten (Handy-Aktion-Saarland, Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE)-Netzwerk Saarland) zurückgegriffen werden, weshalb recht schnell ein inhaltlicher Einstieg möglich war. Die Verbraucherzentrale Saarland organisierte deutschlandweit Online-Schulungen für alle WVS-Mitarbeiter:innen zu diversen Nachhaltigkeitsthemen. Diese wurden durchgeführt vom Netzwerk Entwicklungspolitik im Saarland e.V. (nes). Den Kontakt hat die Verbraucherzentrale Saarland hergestellt.

Das WeltFAIRteilungsspiel – ein innovatives Workshop-Konzept

Nach diesen Schulungen stand schnell fest, dass im Rahmen der Aktionstage ein Workshop-Konzept zum Lebenslauf und –zyklus eines Smartphones erstellt werden soll. Die Federführung lag bei der saarländischen Verbraucherzentrale. Entstanden ist ein Workshop-Konzept mit dem Titel „WeltFAIR teilungsspiel – Dem Wert des Smartphones auf der Spur“. Das WeltFAIRteilungsspiel dreht sich um Umwelt-, Arbeits- und Lebensbedingungen in einer digitalisierten Welt. Am Beispiel des Smartphones erfahren die Schüler:innen, was das eigene Konsumverhalten damit zu tun hat und diskutieren, entwickeln und präsentieren konkrete Handlungsoptionen. Der Workshop richtet sich an Schüler:innen ab Klasse 9. In abgewandelter Form ist der Workshop auch in Berufsschulklassen oder der Erwachsenenbildung einsetzbar.

Außerdem erkennen die Schüler:innen, dass Ressourcen begrenzt sind und wie sie einen Beitrag zum Ressourcenschutz leisten können: Angefangen bei der Wertschätzung für das eigene Smartphone über den sorgsamsten Umgang damit bis hin zu Handlungsoptionen in ihrem Alltag. Dabei können sowohl rechtliche (zum Beispiel Lieferkettengesetz, Recht auf Reparatur) als auch wirtschaftliche Aspekte berücksichtigt werden. Ebenso werden die Folgen der Globalisierung und die Konsequenzen für Menschen in verschiedenen Teilen der Welt kritisch betrachtet.

alle interessierten Verbraucherzentralen gesendet. Auch hier oblag der saarländischen Verbraucherzentrale die vollständige organisatorische Umsetzung. Das erarbeitete Workshop-Konzept konnte ausgiebig getestet werden. Ein Highlight des Jahres 2023 war hier sicherlich der Abschluss-Workshop des Jugend-Verbraucherdialogs in Berlin, mit aktiver Mitarbeit aus der Verbraucherzentrale Saarland. Hier kam unter anderem das WeltFAIR-teilungsspiel zum Einsatz. Außerdem konnten den Teilnehmenden die Ergebnisse der Zweitmarkt-Befragung vorgestellt werden. Es gab einen konstruktiven Austausch zu Verbraucher-



Abbildung 1: Abschluss-Workshop JugendVerbraucherdialog Berlin 29. September 2023

Im Rahmen des Workshops wird zu Beginn die Verteilung der Bevölkerung, des Einkommens, der CO₂-Emissionen sowie der Nutzung von Smartphones auf einer Weltkarte bildhaft dargestellt. Die Schüler:innen setzen sich im weiteren Verlauf kritisch mit Fragen zur Gerechtigkeit auseinander. Mögliche Fragen sind: Ist der Wohlstand weltweit fair verteilt? Was wäre fair und was müsste sich dafür ändern? Was hat der Klimawandel damit zu tun? Inwieweit haben Verbraucher:innen in Deutschland Einfluss auf dieses Geschehen?

Begleitend zu dem Konzept wurde haptisches Material entwickelt, zusammengestellt und an

rechten, Handlungsoptionen und politischen Änderungsbedarfen.

Im Rahmen der „Frei Day-Initiative“ einer saarländischen Schule konnte das Workshop-Konzept ebenfalls erfolgreich getestet werden. In vier Online-Meetings wurden interessierte Mitarbeiter:innen aller Verbraucherzentralen geschult. Für 2024 sind weitere Schulungstermine und konzeptionelle Anpassungen geplant. Die Resonanz zum Konzept und insbesondere zum hochwertigen haptischen Material war bundesweit sehr gut.

Neu denken statt neu kaufen – Webseite zum Elektro-Zweitmarkt

In der Gemeinschaftsaktion wurde die Landingpage „Neu denken statt neu kaufen – Kaputte Elektrogeräte nachhaltig ersetzen“ erstellt. Hierbei leistete die Verbraucherzentrale Saarland einen erheblichen Beitrag. Es wurden zahlreiche Artikelseiten zu verschiedenen Themen gebündelt und eine interaktive Entscheidungshilfe erstellt. Unter anderem zu den Themenbereichen „Secondhand-Markt“; „Mieten / Tauschen / Leihen“, „Reparieren“ und „Digitale Nachhaltigkeit“.

Auch erhielten alle Verbraucherzentralen bereits vorbereitete Social Media-Beiträge, die auch im Saarland im Rahmen der „Deutschen Aktionstage Nachhaltigkeit“ (DAN) gepostet wurden.



Abbildung 2: Tweet im Rahmen der DAN vom 19. September 2023

Zusammenarbeit mit der regionalen „Saarbrücker Zeitung“

Um das Thema „Verbraucherrechte beim Gebrauchtkauf“ weiter in den Fokus von Ver-

braucher:innen zu rücken, wurde in Zusammenarbeit mit der Saarbrücker Zeitung eine Telefonaktion zum Thema durchgeführt. Hier

SZ-TELEFONRATGEBER

Verbraucher-Rechte beim Gebrauchtkauf

Der Markt für gebrauchte Gegenstände, besonders für Elektrogeräte und Smartphones, erfreut sich großer Beliebtheit. Inzwischen gibt es hier zahlreiche Anbieter, die Geräte ankaufen und verkaufen. Welche Rechte haben Sie als Käufer oder Verkäufer? Ihre Fragen beantworten zwei Juristinnen der Verbraucherzentrale Saarland heute zwischen 16 und 18 Uhr.

.....
Telefonnummern: Yvonne Schmieder (0681) 5 02 26 20, Eva Ludwig (06 81) 5 02 26 23.

Abbildung 3: Veranstaltungshinweis in der Saarbrücker Zeitung vom 24. Juli 2023

konnten Verbraucher:innen anrufen und sich über ihre Rechte und Pflichten, aber auch Chancen und Möglichkeiten zum Gebrauchtmarkt informieren.

Schließlich gab es vor Ort zahlreiche Vorträge zum allgemeinen Verbraucherrecht. Insbesondere die Zielgruppe der Neu-Zugewanderten wurde hier thematisch bedient. So gibt es seit Jahren Kooperationen mit der Arbeiterwohlfahrt, den Stadtteilbüros und auch den Homburger Unikliniken. Diese akquirieren aufgrund des Fachkräftemangels in der Pflege seit einigen Jahren sehr erfolgreich Mitarbeiter:innen im Ausland. Fester Bestandteil für die Neu-Zugewanderten, die engmaschig betreut werden, sind unter anderem Vorträge zum Thema Verbraucherschutz.

Aktionswoche Schuldnerberatung

Federführend zeigte sich die saarländische Verbraucherzentrale auch bei der „Aktionswoche Schuldnerberatung“. Zu den geleisteten Aufgaben zählte sowohl die Organisation der Vortragsreihe als auch die Moderation aller Online-Vorträge wie auch die Nachbereitung. Auch wenn im Bildungsbereich Multiplikator-schulungen im WVS ein gängiges Format sind, wurde mit dieser Kooperation Neuland betreten. Für die Schuldnerberater:innen gibt es offensichtlich wenige Schulungsangebote zu Verbraucher-themen. Eigens dafür wurde ein Kontakt zur Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) hergestellt, die wiederum das Angebot an ihre Mitglieder streute. Die Verbraucherzentralen und die bei diesen angesiedelten Schuldnerberatungsstellen haben die Veranstaltung ebenfalls beworben. Da die Nachfrage die ursprünglich anvisierte Anzahl der Veranstaltungen übertraf, wurde die Anzahl der Vorträge kurzfristig verdoppelt. Thema der Vortragsreihe war „Bezahlsysteme im Internet: Was Sie über PayPal, Klarna und Co. wissen sollten“.

Das Feedback der Teilnehmenden fiel sehr positiv aus. Abgefragt wurde die Bewertung bezüglich Inhalt und Aufbereitung des Vortrags, insbesondere der Fälle aus der Praxis mit Lösungen, der Einbeziehung der Teilnehmenden sowie Möglichkeiten der Interaktion, der Referenten / Moderation als auch der Hinweise auf die Informationsangebote auf Verbraucherzentrale.de und Präventionsangebote.

Im Nachgang gab es zahlreiche Vernetzungs- und Kooperationsanfragen seitens der Teilnehmenden und auch Folgeveranstaltungen

(in einzelnen Bundesländern oder online). Wegen der thematischen Überschneidungen mit Themenfeldern der Verbraucherzentralen wird es 2024 weitere Vortragsveranstaltungen geben. So können Informationslücken geschlossen und Verbraucherschutz insgesamt effizienter gestaltet werden.

Auch die Verbraucherzentralen haben von dieser Vortragsreihe profitiert, da ein anderer Blick auf die zu behandelnden Themen und Zielgruppen geworfen werden konnte.

Woche der Vorsorge

An der „Woche der Vorsorge“ beteiligt sich die saarländische Verbraucherzentrale seit vielen Jahren mit Online-Vorträgen, so auch 2023. Das Thema sorgt erfreulicherweise immer wieder für eine gute Presseresonanz.

Online-Vorträge in "Woche der Vorsorge"

29.10.2023 | 16:50 Uhr

 Vorlesen

Vom 6. bis 10. November findet wieder die "Woche der Vorsorge" statt. Nach Angaben der Verbraucherzentrale des Saarlandes werden insgesamt 28 kostenlose Online-Vorträge angeboten. Die Vorträge drehen sich um die Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, digitaler Nachlass und den Weg zum Pflegegrad. Die Teilnahme ist nach Anmeldung kostenlos. Die Online-Veranstaltungen finden von Montag bis Freitag jeweils um 15.00 und 18.00 Uhr statt. Termine und Anmeldung: www.verbraucherzentrale.de/woche-dervorsorge SAARTEXT vom 29.10.2023

Abbildung 4: Beitrag SR.de vom 29. Oktober 2023

Gemeinschaftsaktion 2: Digitales

Digitale Themen und Fragestellungen spielen in der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen eine wichtige Rolle. Im Rahmen von Pressearbeit und Veröffentlichungen wurden die Themen „Digitaler Selbstschutz“ und „Aufklärung von Verbraucher:innen“ daher immer wieder auf den Weg gebracht. Hier war die

Verbraucherzentrale Saarland fortwährend bemüht, Themen aus der Beratungspraxis mit WVS-Formaten zu verbinden, um letzteren zu einer besseren Vermarktung und Sichtbarkeit zu verhelfen. Neben dem Tempo der Digitalisierung ist auch die frühzeitige Erreichung der Verbraucher:innen eine immense Herausforderung. Das Veranstaltungskonzept „Digitaler Selbstschutz“ kann hier eine Unterstützung bieten. Es wurde von der Verbraucherzentrale Saarland mitentwickelt und soll Verbraucher:innen zu verschiedenen Themen aufklären. Für die aufsuchende Verbraucherarbeit ist dieses Konzept sehr hilfreich, um die Themen durch ein zielführendes Format an die Zielgruppe vor Ort zu vermitteln. Für 2024 sind hier bereits mehrere Veranstaltungen geplant.

Wie man sich effektiv und frühzeitig digital schützen und so mögliche Schäden vermeiden kann, sind elementare Kompetenzen von Verbraucher:innen. Es ist wichtig, dieses Wissen frühzeitig zu vermitteln. Am besten wird damit in der Schule begonnen und hier für eine alters- und themengerechte Aufklärung gesorgt.

Im Projektjahr konnte die Verbraucherzentrale Saarland fast dreimal so viele Workshops und Veranstaltungen durchführen wie ursprünglich geplant. Es gab eine große Nachfrage seitens der Schulen zu Themen wie Datenschutz, Privatsphäre, Recht am Bild, Umgang mit Bildern, strafrechtliche Aspekte, Internetkriminalität und vielem mehr. Die Erlangung von Medienkompetenz sowie das Empowerment der Zielgruppe „Junge Menschen“ standen dabei immer im Fokus.

Anlassbezogen fragen Schulen gerne besondere Themen nach, für die es kaum oder gar keine Vortragsangebote gibt. Zum Beispiel zum heiklen Thema „Sexting“, das heißt dem Austausch von pornografischen Fotos oder Videos über Smartphones und das Internet. Da die Zielgruppe „Junge Leute“ mit dem Thema „Internetkriminalität“ ein Arbeitsschwerpunkt in der Arbeitsgemeinschaft „Digitaler Selbstschutz“ ist, wurde diese Anfrage einer Schule zum Anlass genommen, ein Workshop-Konzept zum Thema zu entwickeln und zu erproben. Geplant ist, dieses Konzept im Jahr 2025 – nach Fertigstellung des Legal Tech Tools „Internetkriminalität für Junge Leute“ – im WVS für alle Verbraucherzentralen auf den Weg zu bringen.

Daneben bot die Verbraucherzentrale Saarland Vorträge, Workshops vor Ort und online –

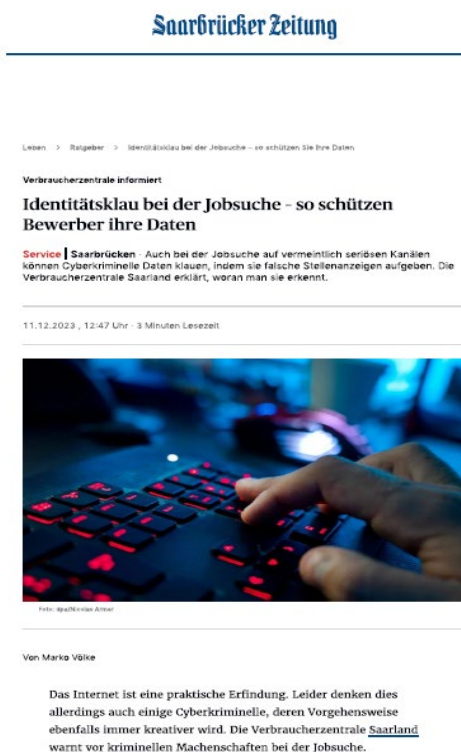


Abbildung 5: Online-Beitrag in der Saarbrücker Zeitung vom 11. Dezember 2023

– unter anderem gemeinsam mit der Landesmedienanstalt Saarland – an. Diese Kooperation wird 2024 mit WVS-Inhalten fortgesetzt.

Internetkriminalität erkennen und sich schützen

Verbraucherzentrale des Saarlandes bietet kostenlosen Online-Vortrag an.

KREIST. WENDEL (red) Die Verbraucherzentrale des Saarlandes lädt für Mittwoch, 5. Juli, 10 bis 11.30 Uhr, zu einem kostenlosen Onlinevortrag zum Thema Internetkriminalität, wie es in einer Mitteilung heißt.

Und darum geht es: Internetkriminalität hat inzwischen viele Erscheinungsbilder: Ob beim Jobscamming Kriminelle versuchen durch falsche Jobangebote und vorgetäuschte Bewerbungsverfahren an persönliche Daten zu kommen, um Konten zu eröffnen, oder in Fällen von Identitätsmissbrauch Fremde mit Hilfe von ergaunerten Daten im Internet Fakeshops eröffnen oder aber die zahlreichen SMS, die Verbraucher:innen inzwischen vorgaukeln, ein Angehöriger stecke in Schwierigkeiten. Für viele Men-

schen wird es immer komplizierter zu erkennen, dass Betrüger hinter einem Angebot stecken.

Wie diese Betrugsmaschen genau funktionieren, wie man sich am besten davor schützt und was man machen kann, wenn man auf eine hereingefallen ist, darüber informiert die Verbraucherzentrale Saarland in diesem Online-Vortrag anhand diverser Praxisbeispiele, heißt es weiter.

.....
Anmeldungen online unter www.next.edudip.com/de/webinar/internetkriminalitaet-erkennen-und-sich-schuetzen/1907202

Produktion dieser Seite:
Melanie Mai
Jennifer Klein

Abbildung 6: Veranstaltungshinweis in der St. Wendeler Zeitung vom 29. Juni 2023

Da die „Internetkriminalität“ weiter aktuell ist, wird die Entwicklung eines Legal Tech Tools für Junge Menschen ein Arbeitsschwerpunkt sein.

Gemeinschaftsaktion 3: Finanzen

Im Fokus steht die Anpassung der Finanzsituation an die Lebenslagen/-phasen der Verbraucher:innen. Die Verbraucherzentrale Saarland hatte im laufenden Projektjahr keinen Finanzexperten im Projekt, konnte aber auf das Wissen und die Produkte vergangener WVS-Projektjahre zurückgreifen. Im Saarland bildet das Thema „Verbraucherbildung im WVS“ generell einen wichtigen Pfeiler. So wurden in den zurückliegenden Förderjahren zum Thema „Finanzen“ zahlreiche gute Produkte entwickelt: die Bankentour, die Smartphone-Rallye „Laura startet durch“, das Tangram-Spiel „Money Challenge“, zahlreiche Learning-Snacks

und Bildungsmaterialien. seitens der Schulen und Bildungsträger gibt es immer wieder Nachfragen zu diesem Themenbereich. Wie allgemein bekannt, finden sich hier nicht viele seriöse, werbefreie und didaktisch gut aufbereitete Inhalte, die junge Menschen ausreichend praxisnah auf die Themen von morgen vorbereiten. Dazu gehört der Moment, wenn ein junger Mensch das elterliche Zuhause verlässt und eine neue Lebensphase beginnt. Was gibt es hier zu beachten? Und welche Themen kommen auf die Zielgruppe zu? Vor allem in Workshops ging die Verbraucherzentrale Saarland auf diese Themen ein und griff auf aktuell überarbeitete Inhalte aus dem WVS-Projekt zurück, zu denen zum Beispiel die „Umzugscheckliste“ gehört.

Durch die Einbeziehung und Präsentation des Internetauftritts sowie verschiedener Legal Techs konnte einerseits die Arbeit der Verbraucherzentralen vorgestellt und andererseits die konkreten digitalen Hilfsangebote erläutert werden.



Abbildung 7: Tweet im Rahmen der Aktionswoche Schulabschluss vom 5. Juni 2023

Die „Aktionswoche Schulabschluss“ rundete dieses Angebot ab. Durch die erstellten Vorträge sowie das niedrigschwellige Vortragsangebot werden der Zielgruppe „Junge Menschen“ gute Möglichkeiten eröffnet, sich unabhängig und zielgruppengerecht zu verschiedenen Themen zu informieren. Die Aktionswoche wurde deshalb auch von der Verbraucherzentrale Saarland entsprechend beworben. Im nächsten Jahr werden alle Vorträge der „Aktionswoche Ziele“ zum Thema „Freiwilliges Soziales Jahr“ (FSJ) von dieser moderiert.

Budgetkosten

Die Ausgaben des Jahres 2023 entsprechen im Wesentlichen den Planungen. Bei allen Maßnahmen und Ausgaben im Projekt legt die Verbraucherzentrale Saarland Wert auf eine fundierte Kosten- und Nutzenabwägung und eine Beachtung der Grundsätze wirtschaftlicher Haushaltsführung. Die Kennzahlen belegen, dass mit den verausgabten finanziellen Mitteln die gesetzten Ziele erreicht und größtenteils sogar übertroffen wurden.

Der bei weitem größte Anteil der finanziellen Mittel wurde für die Personalkosten aufgewandt. Die Projektleitung WVS verantwortete nicht nur das Projekt nach innen und außen, sondern hatte auch zwei Federführungen inne und arbeitete in verschiedenen Gemeinschaftsaktionen inhaltlich und konzeptionell mit. Ebenfalls wurde ein Großteil der Veranstaltungen von ihr durchgeführt. Eine weitere Mitarbeiterin arbeitete inhaltlich in verschiedenen Gemeinschaftsaktionen mit und kümmerte sich um Presseanfragen. Zudem wurden mehrere Gemeinschaftsaktionen von einer Kommunikationsexpertin aus dem Saarland unterstützt.

Daneben sind die Kosten für digitale Maßnahmen die größte Position. So gab es im Förderjahr 2023 zwei große Befragungen von Verbraucher:innen (Zweitmarkt, Account Hacking) und es wurde ein Rahmenvertrag zur besseren Vermarktung der WVS-Inhalte abgeschlossen. Digitale Maßnahmen sind im Projekt immer stärker vertreten und werden immer kostenintensiver. Sie haben den positiven Effekt, dass durch sie eine größere Anzahl von Verbraucher:innen erreicht werden kann. Umwidmungsanträge wurden für das Projektjahr 2023 nicht gestellt. Restmittel in Höhe von 163,85 Euro wurden am 31. Januar 2024 an die Bundeskasse Halle zurückgezahlt.

Fazit Projektjahr 2023

Die Verbraucherzentrale Saarland blickt auf ein erfolgreiches Projektjahr zurück: Die Einarbeitung in das neue Thema „Nachhaltiger Konsum“ erfolgte rasch und erfolgreich. Durch die Federführung konnten in der Arbeitsgruppe wichtige Akzente gesetzt werden.

Die Anzahl der Vorträge, Aktionen und Veranstaltungen konnte verdoppelt, beziehungsweise verdreifacht werden. Auch die anvisierten Teilnehmerzahlen wurden um ein Mehrfaches übertroffen. Der positive Trend nach Abklingen der Corona-Pandemie setzte sich fort. Viele Kooperationen (unter anderem mit dem Netzwerk Entwicklungspolitik Saar, Schuldnerberatungsstellen) zeigten Erfolg. Die Vortrags- und Workshop-Anfragen steigen stetig und die Rückmeldung der teilnehmenden Verbraucher:innen ist durchweg positiv. Die Expertise der Verbraucherzentrale ist gefragt und viele im WVS entwickelte Formate werden sehr gut angenommen.

ERNÄHRUNG

Im Rahmen des Projektes „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“ führten die Verbraucherzentralen vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023 arbeitsteilig Maßnahmen zur Information und Verbrauchervertretung durch. In vier Gemeinschaftsaktionen arbeiteten standortübergreifend Arbeitsgruppen und Teams zu den Themen „Lebensmittelverschwendung“, „Ernährung der Zukunft“, „Ernährungsarmut“ und „Verbraucherinformation im Ernährungsbereich“. Auch die Federführung der einzelnen Gemeinschaftsaktionen wurde bundesweit verteilt. So erfolgte ein bundesweiter Wissenstransfer unter Berücksichtigung besonderer Kompetenzen und Schwerpunkte der einzelnen Verbraucherzentralen.

Übergreifende Ziele der Informations- und Aufklärungsarbeit zum Thema Ernährung bestanden darin, die Transparenz im unübersichtlichen Lebensmittelangebot zu erhöhen, eine Orientierungshilfe zu bieten und Verbraucherunsicherheit abzubauen. Außerdem sollten Verbraucher:innen über gesundheitsfördernde Ernährung und nachhaltig erzeugte Lebensmittel informiert und beraten sowie vor gesundheitlicher Beeinträchtigung, Irreführung und Täuschung geschützt werden. Ein weiteres Ziel bestand darin, die Interessen der Verbraucher:innen gegenüber Politik und Wirtschaft zu vertreten.

Gemeinschaftsaktion 1:

„Lebensmittelverschwendung“

Die Gemeinschaftsaktion „Lebensmittelverschwendung“ wurde für die Jahre 2021 bis 2023 konzipiert. Im letzten Förderjahr arbeitete sie unter der Federführung der Verbraucherzentralen Bremen und Brandenburg in drei Teams zu den Schwerpunkten Marktcheck

„Obst und Gemüse“, „Landingpage / digitale interaktive Formate“ sowie „Informationsmaterial“. An letzterer arbeitete auch die Verbraucherzentrale Saarland mit.

Hintergrund und Zielsetzung

Lebensmittelverluste entstehen auf allen Ebenen der Wertschöpfungskette. Statistische Erhebungen zeigen, dass prozentual die meisten Verluste im Bereich der privaten Haushalte anfallen. Ziel dieser Gemeinschaftsaktion ist es, die sehr vielfältige Zielgruppe der Verbraucher:innen für das Thema zu sensibilisieren und dieser konkrete Hilfestellungen und Handlungsanweisungen für den Alltag zu geben. Dabei ist es notwendig, auch die vorgelagerten Bereiche und Schnittstellen, wie Handel und Gastronomie, zu betrachten, um die Lebensmittelabfälle insgesamt zu reduzieren.

Maßnahmen und Ergebnisse

Aufklärung und Information von Verbraucher:innen durch (Online-)Vorträge

Wie in den Vorjahren wurden auch 2023 Verbraucher:innen über diverse Vorträge, Workshops, Onlineformate sowie Veranstaltungen und Infostände vor Ort direkt erreicht. Der magnetische Kühlschrank bot dabei immer einen sehr guten Anknüpfungspunkt, um mit Verbraucher:innen zu einem informativen Austausch über Lagerung und Haltbarkeit von Lebensmitteln zu kommen. Die entsprechende Postkarte mit den Lagerungstipps wurde als passendes Give-away gerne mitgenommen.

Besonders viele Verbraucher:innen wurden mit dem Thema am Infostand der Verbraucherzentralen auf der Grünen Woche Anfang

2023 und beim Tag der offenen Tür im Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft in Berlin erreicht.

Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“

Auch in diesem Jahr hat sich die Verbraucherzentrale an der Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ beteiligt. Im Zeitraum vom 29. September bis 24. November waren die Ernährungsexpertinnen der Verbraucherzentrale in 33 Schulklassen, um auf das Thema Lebensmittelwertschätzung aufmerksam zu machen. In einer dreiteiligen Online-Vortragsserie konnten interessierte Verbraucher:innen viele praktische Tipps zur richtigen Lagerung von Obst und Gemüse, Brot und Milchprodukten bekommen sowie hilfreiche Informationen, wie man erkennen kann, ob ein Lebensmittel noch genießbar ist oder nicht.



Abbildung 8: "Nicht hungrig einkaufen" – die saarländische Umweltministerin Petra Berg (Mitte) gibt 2023 Tipps auf der Grünen Woche in Berlin

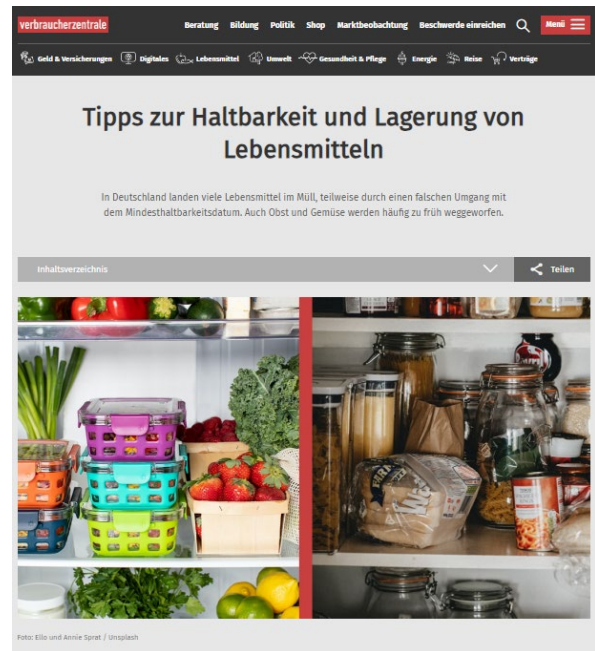


Abbildung 9: Tipps zur Haltbarkeit und Lagerung von Lebensmitteln auf der Webseite der Verbraucherzentralen

Informations- und Bildungsmaterialien

Digitale Informationsgrafik zur Haltbarkeit und Lagerung

Für die schnelle Information der Verbraucher:innen zur Haltbarkeit und Lagerung erarbeitete und gestaltete die Gemeinschaftsaktion zwei interaktive Grafiken mit verschiedenen Lebensmitteln im Kühl- und Vorratsschrank. Dabei war viel Recherchearbeit zu Einflussfaktoren des Verderbs oder der Haltbarkeitsdauer von Produkten nötig. Der Fachaustausch mit Lebensmittelüberwachungsämtern, Verbänden sowie dem Max-Rubner-Institut, dem Bundeszentrum für Ernährung und dem Bundesinstitut für Risikobewertung ermöglichte fundierte Informationen.

Auf der Internetseite der Verbraucherzentralen wurden Informationen zur Haltbarkeit und Lagerung und zum Erkennen von Verderb für insgesamt 16 Lebensmittelgruppen überarbeitet und aktualisiert. Neu hinzugekommen sind Informationen zur Haltbarkeit von vegeta-

rischen Aufstrichen und Pflanzendrinks. 2023 wurde die Seite über 4.000-mal aufgerufen.

Alltagshelfer: Kreative Resteküche

Im Jahr 2023 wurde das "Reste ABC" der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen überarbeitet und aktualisiert. Die handliche Broschüre mit dem Titel „Kreative Resteküche“ enthält Tipps zur Resteverwertung und Planung und ist in einer Auflage von 30.000 Stück gedruckt allen Verbraucherzentralen zur Verfügung gestellt worden.



Abbildung 10: Broschüre „Kreative Resteküche“

Landingpage „Genießen statt wegwerfen“

Die Themenseite Genießen statt wegwerfen: Lebensmittelverschwendung stoppen wurde zu Beginn der Gemeinschaftsaktion aufgebaut und hat durch zahlreiche Inhalte maßgeblich zur Aufklärung der Verbraucher:innen beitragen können. Insgesamt wurden über 743.000 eindeutige Seitenaufrufe erzielt:

2021: 263.996 Zugriffe (8 Monate)

2022: 252.657 Zugriffe

2023: 226.500 Zugriffe

Die Landingpage wurde im Jahr 2023 weiter ausgebaut und um neue Informationstexte wie zum Beispiel Marktcheckergebnisse ergänzt. Bestehende Inhalte wurden aktualisiert und

zusammengefasst. Die meisten Zugriffe entfielen 2023 auf folgende Unterthemen:

- ➔ Fleisch: Das müssen Sie bei Haltbarkeit und Lagerung beachten (100.938 Zugriffe)
- ➔ MHD ist nicht gleich Verbrauchsdatum (49.860 Zugriffe)
- ➔ Video-Tipps: Den Kühlschrank optimal einräumen (14.284 Zugriffe)
- ➔ Vorratsschädlinge: Tipps zur Vorbeugung und Bekämpfung (5.203 Zugriffe)
- ➔ Portionsplaner (4.234 Zugriffe)

Marktcheck: Weiterhin wenig Vielfalt bei Obst und Gemüse

Der 2021 durchgeführte Marktcheck zum Angebot von Obst und Gemüse in Supermärkten wurde 2023 wiederholt, um eine mögliche Entwicklung zu betrachten. Dabei wurden Teilaspekte der ersten Stichprobe erneut untersucht. Bundesweit erfassten die Verbraucherzentralen in den gleichen Supermärkten sowie im gleichen Zeitraum wie 2021, ob bei Äpfeln und Möhren nur Produkte der Klasse I oder auch der Klasse II im Angebot zu finden waren. Außerdem wurde erfasst, ob der Verkauf bestimmter Gemüsesorten wie Kohlrabi und Eisbergsalat nach ihrem individuellen Gewicht oder ausschließlich nach Stück erfolgte.

Die Ergebnisse zeigten:

- ➔ Obst und Gemüse mit kleinen Schönheitsfehlern schafft es nach wie vor nur selten in die Supermarktregale. Der Handel hat hauptsächlich Äpfel und Möhren der Klasse I im Angebot und orientiert sich vor allem an äußeren Merkmalen wie Optik oder Form. Nur vereinzelt wurde auf Obst und Gemüse der Klasse II explizit hingewiesen – zum Beispiel auf zwei Verpackungen mit dem Aufdruck "Krumme Dinger / Krumm in der Form. Makellos im

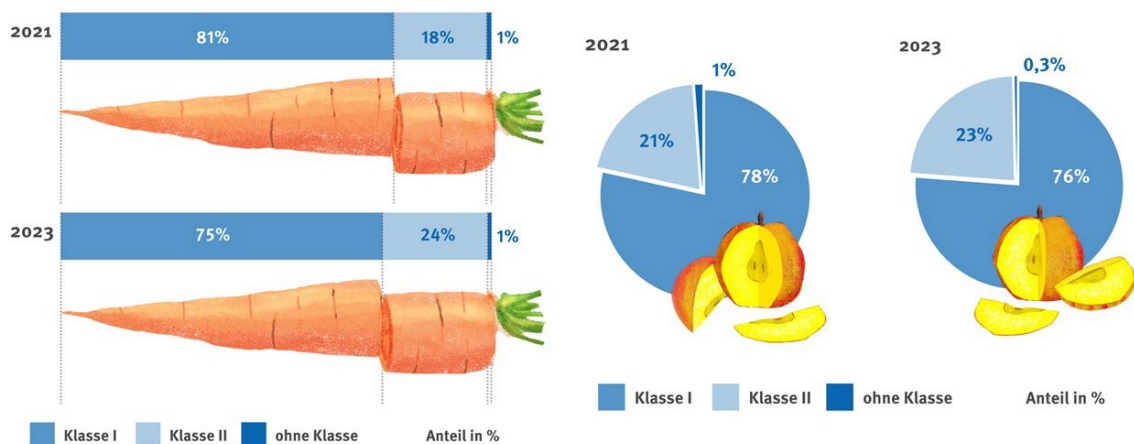


Abbildung 11: Marktcheckergebnisse: Verfügbarkeit von Möhren und Äpfeln nach Klassen 2021 vs. 2023

Geschmack" oder per Schild: "Möhren – Die etwas anderen“.

➔ Damit Verbraucher:innen bedarfsgerecht auswählen können, brauchen sie ein vielfältigeres Obst- und Gemüseangebot in verschiedenen Gewichten und Größen. Kohlrabi und Eisbergsalat fanden sich in der Stichprobe in unterschiedlichen Größen, wurden allerdings zu einem einheitlichen Stückpreis verkauft. Das verleitet Verbraucher:innen dazu, sich gegebenenfalls große Exemplare zum gleichen Preis „herauszupicken“. Den tatsächlichen Bedarf zu berücksichtigen, fällt so schwerer, so

dass nicht verwendete Gemüsereste dann möglicherweise weggeworfen werden.

Der Marktcheck zeigte auch, dass die Gewichtsunterschiede bei Kohlrabi und Eisbergsalat zum einheitlichen Stückpreis mitunter sehr groß waren. Stichprobenhaft nachgewogen ergaben sich bei Kohlrabi in einzelnen Märkten Gewichtsspannen von rund 140 bis 720 Gramm zwischen dem kleinsten und dem größten Exemplar innerhalb der Kohlrabi-Kiste. Auch Eisbergsalate waren unterschiedlich schwer. Hier betrug der größte Gewichtsunterschied zwischen großen und kleinen Salaten rund 600 Gramm bei gleichem Endpreis.

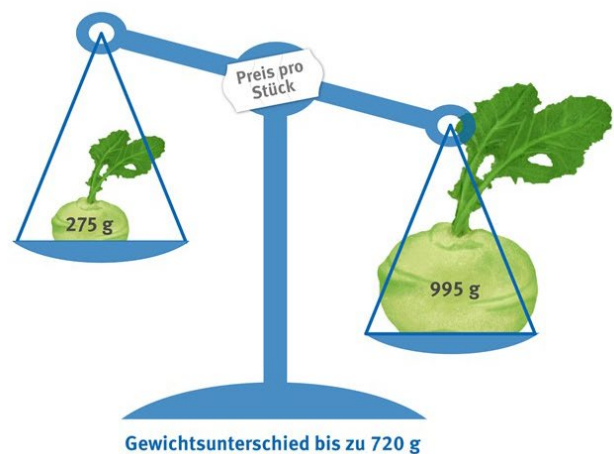


Abbildung 12: Deutliche Größenunterschiede bei Kohlrabi und Eisbergsalat 2023

Die Verbraucherzentralen fordern, dass Obst und Gemüse grundsätzlich nach individuellem Gewicht und nicht nach Stück vermarktet wird, so dass Verbraucher:innen durch unterschiedliche Größen bedarfsgerechter einkaufen können.

Gemeinschaftsaktion 2: „Ernährung der Zukunft“

Die Gemeinschaftsaktion „Ernährung der Zukunft“ wurde für die Förderjahre 2023 bis 2025 konzipiert. Im ersten Jahr arbeitete die Gemeinschaftsaktion in zwei Teams zu den Schwerpunkten „Marktbeobachtung“ und „Verbraucherinformation“. Vor allem an letzterer beteiligte sich auch die Verbraucherzentrale Saarland.

Hintergrund und Zielsetzung

Vor dem Hintergrund der voranschreitenden Klimakrise wird die Umstellung auf ein nachhaltiges Ernährungssystem immer dringender. Neben systemischen Stellschrauben kann jeder Einzelne durch seine Ernährungsweise einen Beitrag zum Klimaschutz leisten. Eine vorwiegend pflanzenbasierte Ernährung kann die Emissionen um rund eine Tonne pro Person und Jahr senken. Ziel dieser Gemeinschaftsaktion ist es, die sehr vielfältige Zielgruppe der

Verbraucher:innen für eine nachhaltige Ernährung zu sensibilisieren und ihnen konkrete Hilfestellungen für die Umsetzbarkeit im Alltag zu geben.

Maßnahmen und Ergebnisse 2023

Marktcheck

Nachhaltigkeitsaussagen auf Lebensmitteln können Verbraucher:innen bei der Auswahl nachhaltigerer Lebensmittel unterstützen. Es besteht jedoch die Gefahr des Greenwashings, besonders bei Angaben zur Klimawirksamkeit, die sich je nach Ausgestaltung gar nicht belegen lassen. Das Team Marktbeobachtung führte deshalb in 2023 einen Marktcheck zu Klimawerbung auf Lebensmitteln durch. Im April 2023 wurden 87 Produkte mit Klima- und CO₂-Aussagen im stationären Handel erfasst.

Die Ergebnisse zeigten:

- 53 der untersuchten Lebensmittel wurden mit Klimaneutralität beworben. Wie auch die Angaben „Klima-“ oder „CO₂-positiv“ und ähnliche kann die Klimaneutralität auf Produktebene nicht belegt werden. Diese Werbung hat daher ein hohes Irreführungspotential und die Verbraucherzentralen bewerten es besonders kritisch.



Abbildung 13: Beispiele für Siegel und Aussagen mit Klimabezug aus dem Marktcheck „Klimawerbung“

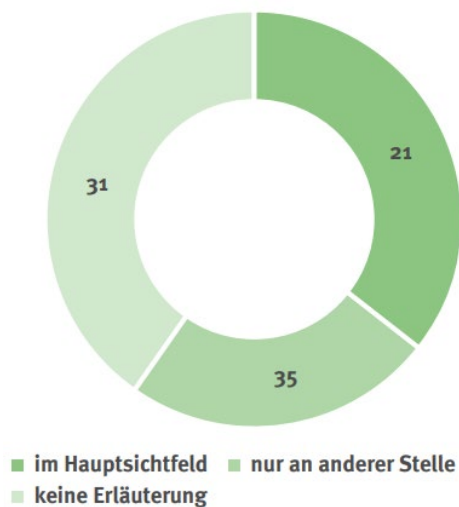


Abbildung 14: Anzahl erfasster Produkte mit Erläuterungen zu Klimaaussagen, gesamte Produktoberfläche (n=87)

- Bei einem Drittel der Produkte blieb unklar, ob sich die Angaben auf die Verpackung, das Produkt, die Produktion oder das Unternehmen beziehen.
- Ebenfalls bei einem Drittel fehlten nähere Erläuterungen und Belege zu der klimabezogenen Werbung direkt auf dem Produkt. Fast die Hälfte der Lebensmittel trug Hinweise auf Kompensationsmaßnahmen, veränderte Produktionsbedingungen oder eine Kombination aus beidem.
- Insgesamt gab es große Unterschiede bei

den Formulierungen, der Zeichengestaltung und dem Umfang näherer Erläuterungen. So fanden sich alleine zehn verschiedene externe Dienstleister auf den Verpackungen. Und selbst Siegel eines Zeichengebers variierten von Produkt zu Produkt.

- Eine sichere Beurteilung der Aussagekraft und Zuverlässigkeit von Klimaaussagen auf Lebensmitteln durch Verbraucher:innen ist derzeit nahezu unmöglich.

Informationsmaterial

Im Team „Verbraucherinformation“ wurde zu Beginn des Jahres zunächst eine bundesweite Übersicht zu den bereits vorhandenen Informationsmaterialien (Workshops, Flyer, Foliensätze) zum Thema „Nachhaltige Ernährung“ erstellt. Auf Grundlage dieser Materialsammlung plante die Arbeitsgruppe haptisches sowie digitales Bildungsmaterial. Die Bildungsmaterialien möchten für den Einfluss unterschiedlicher Komponenten auf die Klimabilanz einer Mahlzeit sensibilisieren. In der digitalen Variante können Verbraucher:innen dies anhand unterschiedlicher Döner-Varianten spielerisch ausprobieren. Als Hauptzutut stehen Rindfleisch, Falafel, Hähnchenfleisch oder Fetakäse zur Auswahl. Nach Wahl einer Hauptzutut zeigt die Skala anhand der farbigen Unterteilung an, wie klimafreundlich die Döner-



Abbildung 3: Holzbox „Klimateller“



Variante zu bewerten ist. Gleichzeitig wird das Gewicht in CO₂-Äquivalenten angezeigt. Die Infobox hält nähere Informationen zur Bewertung der Klimabilanz bereit.

Die analoge Variante wurde als Holzbox mit unterschiedlich schweren Burger-Varianten konzipiert. Das Gewicht der Burger-Varianten wurde anhand der verschiedenen Klimabilanzen bestimmt. Dabei ist der Cheeseburger etwa viermal so schwer wie der Veggieburger. Durch Anheben der Burger-Tabletts wird der Einfluss auf die Klimabilanz für Verbraucher:innen haptisch erlebbar.

Gemeinschaftsaktion 3: „Ernährungsarmut“

Die einjährige Gemeinschaftsaktion „Ernährungsarmut“ wurde aufgrund der Brisanz und Aktualität nachträglich für das Jahr 2023 konzipiert und eingeplant. Der Bescheid zur Änderung des Themenschwerpunktes „Ernährungsarmut“ anstelle von „Digitalisierung“ wurde am 7. März 2023 von der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung ausgestellt.

Hintergrund und Zielsetzung

Verschiedene anhaltende Krisen (unter anderem der Ukraine-Konflikt, Inflation und steigende Preise) führten bei den Verbraucherzentralen seit 2022 zu vermehrten Anfragen und Beschwerden im Lebensmittelbereich und zeigten, wie groß der Bedarf an Unterstützung von Verbraucher:innen, aber auch Bedürftigen ist. Die einjährige Gemeinschaftsaktion sollte als Pilotphase dienen, um in den Verbraucherzentralen für das ab 2024 geplante Sonderprojekt des Bundesministeriums für Landwirtschaft und Ernährung Strukturen zu schaffen, Kontakte aufzubauen und Netzwerkpartner zu finden. Im Vordergrund der Verbraucherarbeit stand der niedrigschwellige Wissenstransfer an arme, armutsgefährdete oder benachteilig-

te Zielgruppen sowie Multiplikator:innen, die mit diesen zusammenarbeiten.

Maßnahmen und Ergebnisse

Netzwerk / Kontaktaufnahme & -sammlung

Ganzjährig suchten die Verbraucherzentralen Kontakt zu wichtigen Trägern, Gremien, Akteuren und potentiellen Netzwerkpartner:innen, um Maßnahmen und Aktionen anzubieten sowie um Bedarfe bei den Zielgruppen zu ermitteln. Insgesamt lag die Zahl der Kontakte und Netzwerkgespräche bundesweit bei 80. Die Akteurslandschaft in den Bundesländern gestaltete sich dabei sehr unterschiedlich: Unter anderem gehörten dazu die Diakonie, Quartiersprojekte, Stadtteilbüros, Lebenshilfe, Bildungsträger, Tafeln und Familienzentren

Informations- und Bildungsmaterial

Der Fokus lag zum einen darauf, die Zielgruppe zu erreichen und zu aktivieren. Zum anderen war es das Ziel, mit einfachen niedrigschwelligen Materialien Informationen an vulnerable Zielgruppen sowie an Multiplikator:innen zu vermitteln. Die erstellten Giveaways erfüllten dabei einen doppelten Zweck: Erstens sollten sie die Aufmerksamkeit der-



Abbildung 6: Give-away (Gemüsebürsten)

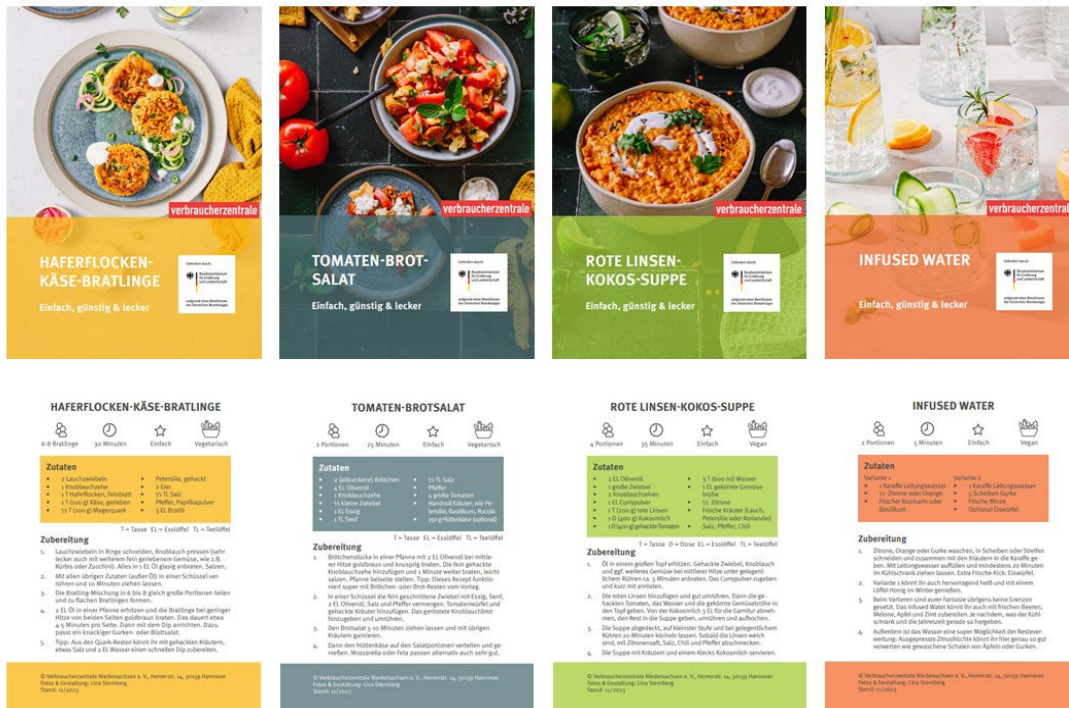


Abbildung 17: Rezeptkarten - einfach, günstig, lecker

Zielgruppe auf sich lenken und zweitens einen Nutzen für die von Armut betroffene Zielgruppe haben.

Die Pfannenwender, Kressesamen, Gemüschäler und Rezeptkarten erfuhren durchweg eine positive Resonanz bei den Verbraucher:innen. Die Verbraucherzentrale Saarland hat zudem Gemüsebürsten als Give-aways angeschafft.

Für den Einsatz an Informationsständen oder Workshops wurden Quizkarten mit niedrigschwiligen Fragen angefertigt, um Kontakte aufzubauen und über einfachste Ernährungsfragen ins Gespräch zu kommen.

Gemeinschaftsaktion 4: „Verbraucherinformation im Ernährungsbereich“

Hintergrund und Zielsetzung

Die Gemeinschaftsaktion „Verbraucherinformation im Ernährungsbereich“ ist fortlaufend. Im Rahmen des vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft geförderten

Projektes haben die Verbraucherzentralen in den Gemeinschaftsaktionen und in Sonderprojekten im Laufe der vergangenen Jahre eine Reihe von Aktionsmaterialien entwickelt. Diese Angebote sind verbraucherrelevant und werden nach wie vor nachgefragt. Durch die fortwährende Nutzung von erarbeiteten Konzeptionen werden die bewährten Projekte und die entwickelten Materialien nachhaltig genutzt. So können die Erkenntnisse aus den Gemeinschaftsaktionen vergangener Jahre fortlaufend verbrauchernah vermittelt werden. Sie zielen darauf ab, die Konsumkompetenz der Verbraucher:innen zu fördern und ermöglichen eine Verstärkung der Gemeinschaftsaktionen und Sonderprojekte.

Die Verbraucherzentrale Saarland führte folgende Maßnahmen durch:

Beteiligung am Informationsstand der Verbraucherzentralen im Rahmen der Grünen

Woche vom 20. bis 29. Januar 2023,

- Weiterverfolgung und Ausarbeitung von Materialien zu „Nutri-Score“, „Ernährung von Senioren“, „Novel Food“, „Tierschutz / Tierwohllabel“, „Nahrungsergänzungsmittel“, „Vegane und vegetarische Lebensmittel“, „Lebensmittelverpackungen“, „Herkunft“, „Regionalangaben“, „CleanLabel“, „Versteckte Süßmacher“, „Lebensmittel im Gesundheitsmarkt“, „Grundpreisangaben“ und „Nährwertkennzeichnung“,
- Vermittlung von Erkenntnissen / Einsatz von Materialien aus der Gemeinschaftsaktion mit dem Schwerpunkt „Nachhaltige Ernährung“ (zum Beispiel Aktionsstand „Klimaschutz schmeckt“, Saisonkalender, Spiel „PowerKauer auf Gemüsejagd“),
- Fortführung der Projekte „Mach-Bar-Tour“, „Ess-KultTour“ und „Mehr Ernährungs-kompetenz im Sport“.

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen

Im Ernährungsbereich fanden:

- 85 Vorträge und Schulworkshops mit insgesamt 1.518 Teilnehmenden sowie
- 3 Messen und Infostände mit 275 intensiven Verbraucherkontakten statt.
- Zudem wurden 47 Medienanfragen zu unterschiedlichen Themen beantwortet.

Im Januar sorgte die Hausgrille als Lebensmittelzutat für Aufregung. Viele Verbraucher:innen wandten sich besorgt an die Verbraucherzentrale, weil sie fürchten, dass Insektenmehl nun ohne Kennzeichnung in Fertiggerichten und Brötchen auftauchen könnte. Doch die Verbraucherzentrale Saarland konnte schnell Entwarnung geben, denn wenn Insekten

oder Insektenbestandteile enthalten sind, ist eine Kennzeichnung Pflicht.

Im August warnte die Verbraucherzentrale Saarland vor der sogenannten „Hot Chip Challenge“. Über TikTok wurden Jugendliche aufgefordert, sich an einem Scharfess-Wettbewerb zu beteiligen. Wer es schaffe, einen extrem scharfen Tortilla-Chip zu essen, gewänne. Dabei sollten die Jugendlichen sich selbst filmen. An einigen Schulen, auch im Saarland, kam es sogar zu Notarzteinsätzen.

Der extrem scharfe Maischip ist mit 2,2 Millionen Scoville (Grad der Schärfe) 500-mal schärfer als Tabasco. Verantwortlich für den brennenden Geschmack ist das Capsaicin, ein Stoff aus der Chilischote. Das Capsaicin bindet an Nervenzellen, die für die Schmerzempfindung verantwortlich sind. Neben Reizungen der Schleimhäute in Mund, Magen und Darm kommt es zu Übelkeit und unter Umständen auch zu Atemnot. Wenn man sich mit den Fingern, mit denen man vorher den Maischip berührt hat, ins Gesicht fasst, können die Augen geschädigt werden.

Daher warnte die Verbraucherzentrale Saarland zu großer Vorsicht: Der Verzehr von hohen Mengen extrem scharfer Chili-Produkte kann zu gesundheitsschädlichen Bluthochdruckkrisen führen, die lebensbedrohlich sein können. Besonders kleine Kinder sind gefährdet. Dem Bundesinstitut für Risikobewertung sind Fälle bekannt, in denen kleine Kinder gestorben sind. Daher sollten Eltern unbedingt darauf achten, dass ihre Kinder nicht unbeabsichtigt extrem scharfe Chili-Produkte zu sich nehmen.

SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG (SIB)

Die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale Saarland e.V. wird aus Mitteln der Landeshauptstadt Saarbrücken und des Regionalverbands sowie des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie finanziert.

Die zentrale Tätigkeit der Schuldner- und Insolvenzberatung bestand auch im Jahr 2023 darin, gemeinsam mit Schuldnern und Gläubigern, eine für beide Seiten akzeptable Lösung der Schuldenproblematik auf außergerichtlichem Wege zu finden. Gelang dies nicht, wurde auf Wunsch des Ratsuchenden das gerichtliche Insolvenzverfahren eingeleitet oder, falls die notwendigen Prämissen erfüllt waren, ein gerichtlicher Vergleich angestrebt.

Beratungen fanden aus organisatorischen Gründen üblicherweise nur nach einer vorherigen Terminvereinbarung statt. Ausnahmen erfolgten bei Notfällen zur Vermeidung von Wohnungsverlust, beziehungsweise bevorstehen-

den Pfändungen und ähnlichem oder für die Ausstellung von Bescheinigungen zur Erhöhung der Pfändungsfreigrenze bei Pfändungsschutzkonten (sogenannten P-Konten).

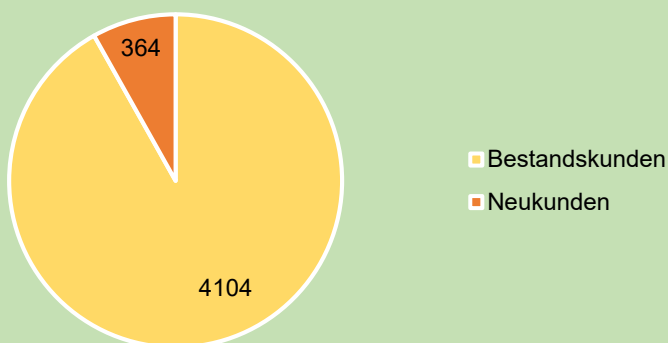
Beratungsalltag

Grundsätzlich ist festzustellen, dass sich der Beratungsalltag wieder ähnlich wie in der Zeit vor der Corona-Pandemie gestaltete, was bedeutet, dass er in Präsenz innerhalb der Räumlichkeiten der Beratungsstelle stattfand. Allerdings führten die vielfältigen Erfahrungen aus den Pandemie-Beratungsjahren dazu, dass die schon seit 2020 etablierten Beratungsformen (telefonische Beratung, Videochat-Beratung und verstärkte Kommunikation via Internet und andere) auch im Jahr 2023 beibehalten wurden. Wurde eine dieser Kommunikationsformen von den Ratsuchenden gewünscht und war sie technisch umsetzbar, wurde sie genutzt.

Gründe für eine Überschuldung

Immer mehr Ratsuchende gaben im Jahr 2023 die gestiegenen Energiepreise und Lebenshaltungskosten zur Begründung ihrer Überschuldung an. Daneben gab es – wie bereits in den Jahren zuvor – die klassischen bekannten Gründe wie Arbeitslosigkeit, Scheidung / Trennung, wirtschaftliche Fehlplanung oder jugendliche Unreife. Zu bemerken war ein zahlenmäßiger Anstieg der Ratsuchenden, die im Zuge einer selbständigen wirtschaftlichen Tätigkeit die Beratung in Anspruch nahmen. Dazu gehörten sowohl Personen, die ihre Selbständigkeit schon beendet hatten als auch solche, die noch aktiv selbständig waren, aber die Beendigung ihrer Selbständigkeit bereits angedacht hatten.

Beratungskontakte im Jahr 2023:
4468



Erhöhung des Pfändungsfreibetrags

Eine für die Schuldner wichtige Veränderung fand zum 1. Juli 2023 durch die Erhöhung der Pfändungsfreibeträge gem. § 850 c ZPO statt. Hiernach ist bei einer Pfändung von Arbeits-einkommen und unter diesen Begriff subsumierter Einkünfte ein Betrag bis zu 1409,99 Euro pfändungsfrei. Zum gleichen Zeitpunkt erhöhte sich auch der Freibetrag für das Pfändungsschutzkonto (Grundfreibetrag jetzt 1.410 Euro). Im Zuge dieser Änderung der Freibeträge kam es bei der Schuldner- und Insolvenzberatung zu einer verstärkten Nachfrage nach Erstellung von angepassten Pfändungsschutzkonten-Bescheinigungen.

Kooperationen und Zusammenarbeit

Das **Jobcenter im Regionalverband Saarbrücken** beschloss, die erfolgreiche Zusammenarbeit aus der Zeit vor der Pandemie im Jahr 2023 wiederaufzunehmen. Ab Juni wurde die Schuldner- und Insolvenzberatung somit wieder jeden ersten und vierten Donnerstag „vor Ort“ im Jobcenter in der Hafestraße angeboten. Einer der Vorteile dieser Kooperation ist die direkte Verbindung zwischen der Einkommenssicherung durch die Behörde und der Beratungsmöglichkeit zur Regelung der Schulden-situation. Der Arbeitsvermittler kann im Kundengespräch direkt einen Termin zur Schuldnerberatung vereinbaren.

Auch die **Diakonie Saar** kooperierte mit der Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle und startete ein Projekt zur „Schuldnerberatung

vor Ort“. Anknüpfend an die Erfahrungen aus dem 2021 beendeten Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ fanden im Haus der Diakonie im Saarbrücker Stadtteil Malstatt sogenannte „Schuldnerberatungstage“ statt. Ebenso wie im Jobcenter bestand das Ziel darin, schnelle Intervention zu bieten. Dazu konnten die Mitarbeitenden der Diakonie die Menschen, die bei ihnen Hilfe suchten, einmal im Monat zur Beratung anmelden. Das Angebot wurde bisher zurückhaltend angenommen. Hier wird das Jahr 2024 zeigen, wie sich die Nachfrage entwickelt.

Die Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle der Verbraucherzentrale Saarland war und ist auch weiterhin im **Arbeitskreis Verbraucherinsolvenz Saarland** vertreten. Dort findet in regelmäßigen Abständen ein Austausch betreffend insolvenzrechtlicher Themen und Problematiken statt. Weiterhin werden über den Arbeitskreis regelmäßig Fortbildungsveranstaltungen zu insolvenzrelevanten Themen organisiert.

Verfestigt hat sich in 2023 auch die Zusammenarbeit und wechselseitige Verweisberatung mit der am gleichen Standort befindlichen **„Melde- und Steuerungsstelle zur Vermeidung von Stromsperrern“**. Hierdurch gelingt es immer häufiger, Menschen, die die Beratungsstelle wegen einer einzelnen finanziellen Problematik aufsuchen, noch zielgenauer hinsichtlich einer möglicherweise bestehenden umfassenden finanziellen Schieflage zu beraten.

MELDE- UND STEUERUNGSSTELLE ZUR VERMEIDUNG VON STROMSPERREN (MSS)

Seit dem Beginn des Projektes im Jahr 2020 besteht die Aufgabe der Meldestelle in der individuellen Notfallberatung von saarländischen Haushalten, die mittel- oder unmittelbar von Energiesperren – einschließlich des Wasseranschlusses – bedroht sind.

Die Ursachen für Rückstände, Zahlungsschwierigkeiten oder sogar Sperrverfahren sind vielfältig, daher ist das Ziel der Meldestelle, jedem Ratsuchenden die Hilfe zukommen zu lassen, die zur Klärung der hintergründigen Ursachen notwendig ist.

Großer Schwerpunkt lag im Jahr 2023 auf der Vernetzungsarbeit, um weitere Kontakte zu externen Beratungsstellen und Hilfsangeboten aufzubauen. Ebenso war die Mitwirkung in verschiedenen Gremien ein wichtiges Anliegen der Meldestelle, um das Thema „Energiearmut“ weiter in den Fokus der öffentlichen Wahrnehmung zu rücken.

Arbeitsinhalte unter veränderten Rahmenbedingungen

Aufgrund einer Vielzahl von Maßnahmen der Bundespolitik, als Reaktion auf die seit Frühjahr 2022 gestiegenen Energiepreise, war bereits im Jahr 2022 ein steigender Informationsbedarf bei Ratsuchenden sowie Beratenden externer Institutionen erkennbar.

Geänderte rechtliche Regelungen im Bereich des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) sowie verschiedene Einmalzahlungen des Bundes ließen auch für das Jahr 2023 einen weiter hohen Beratungsbedarf zu diesen Themen erwar-

ten. Im Bereich der Sozialgesetze wurde der Berechtigtenkreis ab 1. Januar 2023 durch die Umstellung von „Arbeitslosengeld II“ auf „Bürgergeld“ sowie durch Änderungen im Wohngeldgesetz stark erweitert. Dementsprechend lag für die Meldestelle die sozialrechtliche Beratung von Haushalten im Sperrverfahren verstärkt im Fokus, da sich durch die Nutzung von Leistungsansprüchen veränderte Optionen zur Klärung von Energieschulden ergaben.

Arbeitsweise und -inhalte

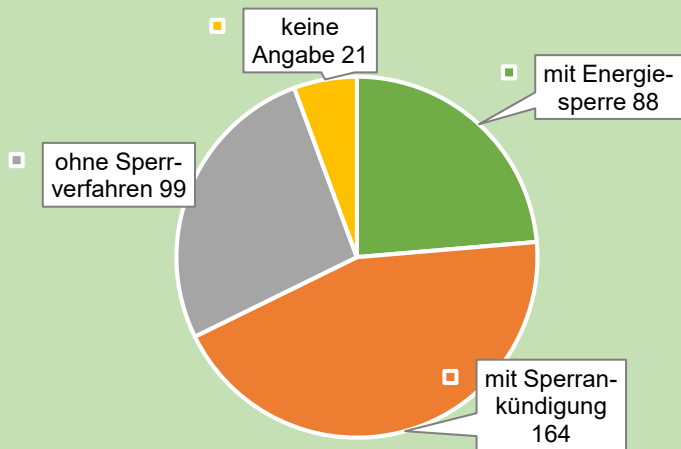
Die Meldestelle war im Förderzeitraum innerhalb der Beratungszeiten von 8:00 bis 16:00 Uhr werktags für Ratsuchende erreichbar. Die Kontaktaufnahme war persönlich, telefonisch und per E-Mail zu diesen Zeiten möglich – auch ohne Termin.

Durch die Finanzierung einer zweiten Vollzeitstelle konnte die Melde- und Steuerungsstelle mit einer weiteren sozialpädagogischen Fachkraft verstärkt werden. Die Melde- und Steuerungsstelle war damit im vergangenen Jahr mit zwei Sozialpädagoginnen in Vollzeit sowie einer Volljuristin in Teilzeit besetzt.

Im Rahmen der mittlerweile etablierten Arbeitsweise der Meldestelle erhoben die Beratungskräfte in umfangreicher Erstanamnese Sachverhalte bezüglich vorhandener Rückstände beim Energieversorger und prüften mögliche Sperrverfahren auf ihre Rechtmäßigkeit gemäß den gesetzlichen Vorschriften. Auch Rechnungs- und Verbrauchsprüfungen wurden in Fällen unklarer Verbräuche standardmäßig durchgeführt.

Weiterhin wurden Informationen zur Einkommenssituation der gemeldeten Haushalte erhoben, um sozialrechtliche Ansprüche

Von Energiesperren betroffene Beratungskontakte



zu erkennen und gegebenenfalls dazu zu beraten. Bereits in den Vorjahren hat die Beratungsarbeit gezeigt, dass viele Haushalte ungenutzte Leistungsansprüche haben, die zur Verbesserung ihrer Einkommenssituation und damit der Vorbeugung von Energieschulden maßgeblich beitragen.

Zentraler Bestandteil der Beratung war und ist der unmittelbare Austausch mit Versorgern zur Klärung des vorliegenden Sachverhaltes.

Darüber hinaus erfolgt einzelfallbezogen die direkte Kontaktaufnahme zu Sozialträgern, Sozialberatungs- und Schuldnerberatungsstellen, Energieberatungsangeboten oder weiteren Beratungsstellen, die zur Klärung der Notlage und Behebung der hintergründigen Ursachen als relevant erachtet wurden. Von besonderer Relevanz ist die Überführung Ratsuchender in die Hilfesysteme der Sozialträger.

Beratungsstatistik

Zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember 2023 wurden in der Meldestelle 372 Haushalte beraten. Dies entspricht einer erneuten

Steigerung zum Vorjahr (zum Vergleich: 300 Beratungen in 2022) und untermauert die Etablierung der Meldestelle als mittlerweile feste Beratungsinstanz im Saarland. In mindestens 289 Haushalten der bearbeiteten Fälle bestanden Zahlungsrückstände beim Energieversorger. Im Mittel (Median) lag dieser Rückstand bei 1.268,20 Euro und damit gut 70 Euro höher als noch im Jahr 2022.

In 44 Prozent der Fälle war ein Sperrverfahren eingeleitet, in 24 Prozent lag bereits eine Energiesperre vor. In 4 Prozent dieser Fälle mit Energiesperre war bereits ein Sperrverfahren für eine weitere Energiesparte eingeleitet.

Bei Meldung waren 63 Prozent aller Haushalte mittel- oder unmittelbar von einer Energiesperre betroffen (zum Vergleich: 82 Prozent in 2022). In der Tendenz wandten sich Ratsuchende häufiger als im Vorjahr bereits vor der Einleitung eines Sperrverfahrens an die Meldestelle oder suchten Beratung ohne den Kontext einer Energiesperre.

Im Zuge der Fallbearbeitung konnte in 45 Prozent der Haushalte mit Sperr-Androhung über die Meldestelle ein Aufschub erwirkt werden. In 16 Prozent der Fälle wurde die Gewährung eines Sperraufschubs durch den Versorger verweigert. Im Vergleich zum Vorjahr nahm die Zahl der Fälle, in denen der Meldestelle vom Versorger kein Sperr-Aufschub gewährt wurde, um elf Prozent zu.

Durch die gestiegene Eilbedürftigkeit wurde die Arbeit der Meldestelle erschwert. Der erhöhte Zeitdruck begrenzte zudem die Möglichkeiten, noch vor der Sperrung zu einer für die Betroffenen tragbaren Lösung zu kommen.

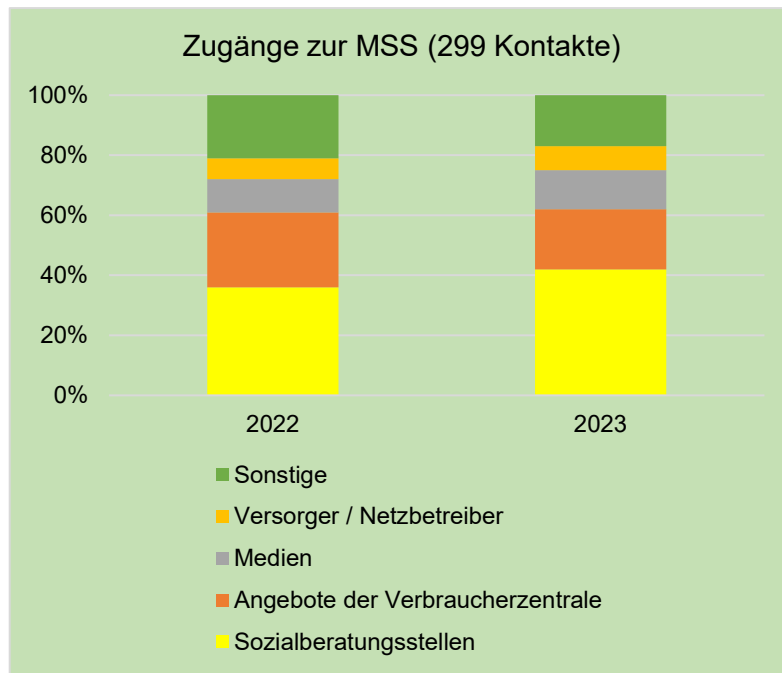
Sozioökonomische Fakten

Der Zugang der Ratsuchenden zur Meldestelle erfolgte weiter überwiegend durch den Verweis aus Sozialberatungsstellen – mit einer deutlichen Steigerung von sechs Prozent im Vergleich zu 2022. Auch die Anzahl von Anfragen, die über mediale Kanäle auf das Angebot aufmerksam geworden sind, wuchs erneut. Ebenso stieg der Anteil der Kund:innen, die von ihrem Energieversorger an die Meldestelle verwiesen wurden. Der Großteil der beratenen Haushalte bezog Einkommen aus Gehalt oder Grundsicherungsleistungen. Von den 338 Anfragen von Ratsuchenden, zu denen Auskünfte vorliegen, gaben bei Meldung 46 Prozent Erwerbstätigkeit als Haupteinkommen an, 31 Prozent befanden sich ausschließlich im Grundsicherungsbezug.

Sowohl der Anteil Erwerbstätiger als auch der Anteil der Leistungsempfänger wuchs im Vergleich zum Vorjahr an. Eine deutliche Zunahme gab es bei Ratsuchenden im aufstoc-kenden Grundsicherungsbezug mit einer Anteilssteigerung von elf Prozent in 2022 auf 18 Prozent in 2023.

Die Beratungsarbeit der Vorjahre hat gezeigt, dass viele Haushalte Leistungsansprüche haben, diese jedoch nicht wahrnehmen und häufig gar nicht kennen.

Diese finanzielle Unterdeckung führt, wenn sie länger anhält, unweigerlich zu einer Überschuldungssituation, die in eine Energiesperre münden kann. Um den Anteil von Haushalten mit finanzieller Unterdeckung in Zahlen abbilden zu können, erfasst die Meldestelle diese Fälle seit 2023 auch statistisch. Demnach bestand in zwölf Prozent der Haushalte ein Anspruch auf Leistungen der Grundsicherung, des Kinderzuschlags oder für Wohngeld, der bisher nicht wahrgenommen wurde. In weite-



ren zehn Prozent der Fälle wurde aufgrund eines vermuteten Anspruchs eine Prüfung empfohlen. Die Wahrnehmungen der Vorjahre bestätigen sich damit nunmehr in Zahlen.

Ergebnisse der Beratung

Um den Fokus auch statistisch stärker auf die geleistete Beratungsarbeit zu legen und die tatsächliche Klärungsrate von Fällen besser darzustellen, wurde im Jahr 2023 die bisherige Ergebnisstatistik umgestellt. In Zahlen ergaben sich für das Jahr 2023 folgende Entwicklungen:

- ➔ Durch Einwirken der Meldestelle konnte in knapp 27 Prozent aller gemeldeten Fälle unmittelbar eine Klärung herbeigeführt werden (21 Prozent in 2022). In 23 Prozent der Fälle erfolgte dies über eine finanzielle Klärung, in drei Prozent über eine Sachverhaltsklärung und in unter einem Prozent über eine Beihilfe aus dem Notfallfonds.
- ➔ Zur Prüfung einer Beihilfe wurden drei Fälle an die Energiesicherungsstelle verwiesen. Zwei Fälle konnten unter Gewährung einer Beihilfe aus dem Notfallfonds reguliert wer-

den (entspricht einem prozentualen Anteil aller Fälle von 0,5 Prozent). Der dritte Fall wurde wegen vorzeitiger Klärung durch die Zahlung eines Sozialträgers zurückgezogen.

- Die Hauptarbeit der Meldestelle lag mit 62 Prozent aller Fälle in der Beratung von Kund:innen und dem Verweis an weiterführende Beratungsstellen.
- Schwerpunktarbeit war die Beratung zu sozialrechtlichen Ansprüchen. Dabei wurde zu allgemeinen Ansprüchen auf Leistungen der Grundsicherung beraten sowie zu Antragstellung bei Jobcentern oder Sozialämtern zur einmaligen Übernahme von Energieschulden. Der Meldestelle liegen nur in Einzelfällen durch Kund:innen Informationen zu den Ergebnissen von Antragstellungen bei Sozialträgern vor. So existieren keine verlässlichen Zahlen zur Klärungsrate.
- Auch der Bedarf an energierechtlicher Beratung war weiterhin hoch. Viele Ratsuchende richteten dabei Fragen zur Rechtmäßigkeit von Preissteigerungen, Verbrauchs- oder Abschlagsberechnungen, zu Kündigungen sowie vertragsrechtlichen Inhalten und anderen Themen an die Meldestelle. In Einzelfällen mit unklarem oder technischem Hintergrund wurde die Einschaltung eines Rechtsbeistands empfohlen.
- Die Beratung wegen mietrechtlicher Problematiken oder wohnlicher Mängel als Ursache für Sperrverfahren beziehungsweise hohe Energieverbräuche nahm in der Wahrnehmung der Meldestelle im Jahr 2023 zu.

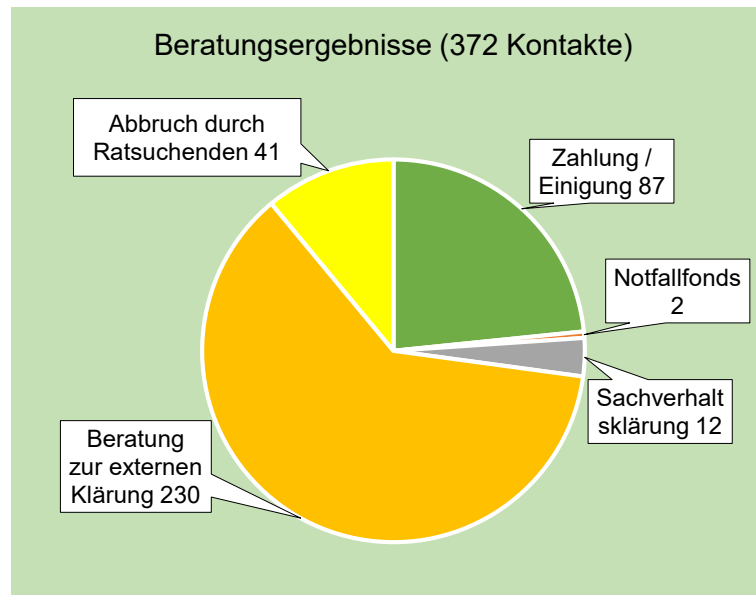
In diesen Fällen erfolgte in der Regel die Empfehlung einer mietrechtlichen Beratung oder der Verweis an behördliche Stellen.

- In elf Prozent der Fälle konnte die Beratung wegen Kontaktabbruch durch die Haushalte nicht abschließend durchgeführt werden.

Weitere Aufgabenbereiche

Die bereits in 2022 von der Meldestelle angebotenen Energiesparvorträge mit niedrigschwelligem Zugang bei Trägern der Gemeinwesenarbeit im Stadtgebiet Saarbrücken wurden im aktuellen Berichtsjahr im Rahmen dreier weiterer Vortragsangebote fortgeführt.

Über die Verbraucherzentrale Saarland erhielt die Meldestelle eine Anfrage des Universitätsklinikums (UKS) in Homburg und konnte im Dezember 2023 einen Vortrag zum Thema „Grundversorgung für ausländische Fachkräfte“ anbieten. Aufgrund des anhaltenden Bedarfs sind 2024 weitere Vorträge geplant.



Im Rahmen einer Fachtagung an der htw Saar im November war die Meldestelle als Aussteller präsent. Die Vernetzung wurde mit dieser Veranstaltung ebenso vorangetrieben wie durch die kontinuierliche Teilnahme der Meldestelle an Sitzungen des AKKS (Aktionskreis Kindergeld und Sozialhilfe) mit Sozialberatungsstellen aus dem Regionalverband und dem restlichen Saarland. Der AKKS konnte für Dezember 2023 zu einem Austausch der Beratungsstellen des Regionalverbands mit Staatssekretärin Bettina Altesleben (in Vertretung Anette Hoffmann) zu aktuellen Themen der Beratungsarbeit einladen. Zum Thema Wohnen und Energie brachte die Meldestelle eigene Beratungserfahrungen ein und formulierte nötige Änderungsbedarfe.

Bundesweit steht die Meldestelle in regelmäßigem Kontakt mit Energieschuldenprojekten anderer Landesverbraucherzentralen, um sich zu energierechtlichen Trends und auffälligen Versorgern im Bundesgebiet auszutauschen.

Auf Wunsch des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) wurden in diesem Rahmen im Herbst 2023 von mehreren Energieschuldenprojekten Stellungnahmen zur Auswertung und Weiterführung der bis April 2024 befristeten Entlastungsmaßnahmen im EnWG weitergegeben. Mit einer eigenen Stellungnahme setzte sich die Meldestelle für die Entfristung von Sonderregelungen wie dem erweiterten Anspruch auf Abwendungsvereinbarungen für Sonderverträge und damit für die langfristige Verbesserung der Rechte und den Schutz von Verbraucher:innen ein.

Ausblick

Für 2024 sind weitere energie- und sozialrechtliche Änderungen geplant. Daher wird

ein weiterhin hoher Beratungsbedarf erwartet.

Aufgrund auslaufender Karenzzeiten für die Begrenzung von Miet- und Heizkosten in der Sozialgesetzgebung ist ab Januar 2024 eine Zunahme der Schuldenproblematik bei Grundsicherungs-Empfänger:innen zu befürchten.

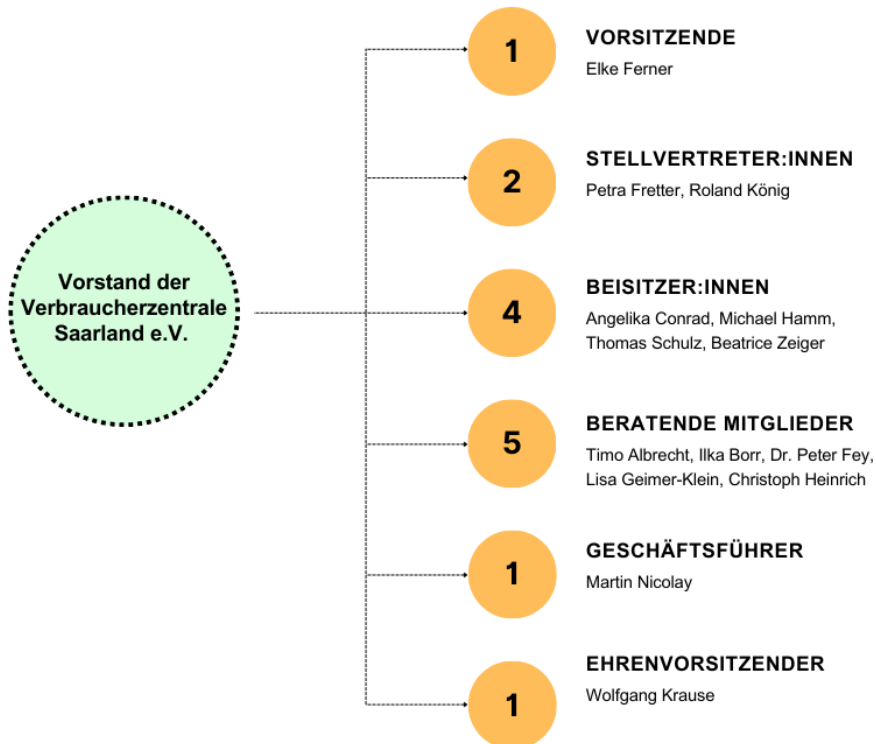
Erweiterte Fristen zur Geltendmachung von Leistungen sind zum 31. Dezember 2023 ausgelaufen und schränken die Hilfe durch Träger der Grundsicherung auch für erwerbstätige Menschen ein.

Das auf den 31. Dezember 2023 vorgezogene Auslaufen befristeter energierechtlicher Maßnahmen zur Energiepreissenkung (Strom- und Gaspreisbremsen, Mehrwertsteuersenkung) wird die finanzielle Belastung für Verbraucher:innen aller Einkommensgruppen antreiben.

Der Wegfall der energierechtlichen Sonderregelungen im April 2024 wird die Regulierungsmöglichkeiten von Sperrverfahren gegenüber Energieversorgern weiter einschränken. Die Abwendungsvereinbarung als wichtige Möglichkeit zur Klärung von Sperrverfahren fällt damit für einen Großteil der Verbraucher:innen weg und wird sich auch auf die Arbeit der Meldestelle auswirken.

Die benannten Entwicklungen erhöhen die Unsicherheit für die Regulierung von Energieschulden und Abwendung von Sperrverfahren für das Jahr 2024 bei Verbraucher:innen aller Einkommensschichten. Vor diesem Hintergrund muss im kommenden Jahr mit unverändert hohen oder sogar steigenden Nachzahlungsforderungen, einer Zunahme an Sperrverfahren und höheren Überschuldungsraten gerechnet werden.

FAKTEN UND ZAHLEN



FINANZEN 2023

| | | | |
|------------------------------------|---|-----------------------|-----------------------|
| Einnahmen | Landesministerien | | 877.296,05 € |
| | • Institutionelle Förderung (MUKMAV) | 623.000,00 € | |
| | • Projekt Melde- und Steuerungsstelle zur Vermeidung von Stromsperrern (MUKMAV) | 182.800,00 € | |
| | • Projekt Insolvenzberatung (MAFSG) | 56.775,05 € | |
| | • Projekt „Das Saarland rückt zusammen“ (MAFSG) | 14.721,00 € | |
| | Bundesministerien und andere | | 495.882,95 € |
| | • Projekt Ernährung (BMEL) | 128.535,55 € | |
| | • Projekt Ernährung – sonstige (BMEL) | 3.519,78 € | |
| | • Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMUV) | 109.589,27 € | |
| | • Projekt Energie (BAFA) | 162.057,00 € | |
| | • Marktbeobachtung (vzbv) | 81.079,35 € | |
| | • Sonstige Projekte | 11.102,00 € | |
| | Landkreise und Kommunen | | 169.078,95 € |
| • saarlandweit | 13.896,68 € | | |
| • Landeshauptstadt Saarbrücken | 79.918,93 € | | |
| • Regionalverband Saarbrücken | 75.263,34 € | | |
| Sonstige öffentliche Mittel | | 31.512,60 € | |
| Arbeitskammer des Saarlandes | 31.512,60 € | | |
| Eigene | 58.671,96 € | 58.671,96 € | |
| Summe Einnahmen | | 1.632.442,51 € | |
| Ausgaben | Personalkosten | | 1.360.015,24 € |
| | Sächliche Verwaltungskosten | | 248.652,43 € |
| | Summe Ausgaben | | 1.608.667,67 € |
| Jahresergebnis | Bestand 2023 | | 23.774,84 € |
| | Bestand am 31.12.2022 | | 38.126,15 € |
| | Rückzahlung für 2022 | - | 33.549,80 € |
| | Bestand 31.12.2023 | | 28.351,19 € |

Erläuterung der Abkürzungen:

| | |
|--------|--|
| BMEL | Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft |
| BMUV | Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz |
| BAFA | Bundesministerium für Wirtschaft und Ausführkontrolle |
| MASFG | Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Gesundheit |
| MUKMAV | Ministerium für Umwelt, Klima, Mobilität, Agrar und Verbraucherschutz |
| vzbv | Verbraucherzentrale Bundesverband |



verbraucherzentrale

Saarland

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Saarland e.V.
Trierer Straße 40, 66111 Saarbrücken
Tel.: (0681) 500 89-29
vz-saar@vz-saar.de
www.verbraucherzentrale-saarland.de

V.i.S.d.P.: Martin Nicolay, Geschäftsführer der
Verbraucherzentrale Saarland e. V.

Gestaltung: Susanne Deutschen, Referentin
für Öffentlichkeitsarbeit

Texte: Fachbereiche

Fotos: Vorder- und Rückseite von [Jon Tyson](#) auf
[Unsplash](#); Fotos im Innenteil:
Verbraucherzentrale

Stand: Juni 2024

©Verbraucherzentrale Saarland e. V.