



verbraucherzentrale

Niedersachsen

VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR FLÜCHTLINGE

Was wir für Flüchtlingshelfer und Flüchtlinge tun können

Was ist die Verbraucherzentrale?

- gemeinnützige Organisation (eingetragener Verein), parteipolitisch und konfessionell neutral
- 17 Mitgliedsverbände (u.a. Gewerkschaften, Frauen-, Familien-, Mieter-, Umwelt- und Wohlfahrtsverbände)
- finanziert durch öffentliche Mittel, durch eigene Einnahmen (u. a. Beratungsentgelte) und Spenden

Aufgaben der Verbraucherzentrale

- Aufklärung und Beratung zu Verbraucherthemen
- Verbraucherbildung durch Vorträge und Seminare
- Verbraucherinformation durch eigene Veröffentlichungen und in den Medien
- Interessenvertretung gegenüber Anbietern, Politik und Gesetzgebung

Beratungsangebote

- Kaufvertrag
(Abschlüsse, Reklamation, Widerruf etc.)
- Versicherungen
- Private Altersvorsorge
- Telekommunikation
- Internet
- Bauen und Wohnen
- Energieberatung
- Ernährung
- Werkvertrag
- Gewinnspiele
- Werbung
- Finanzdienstleistungen

Wir helfen...

- unberechtigte Forderungen abzuwehren
(z. B. Internetabzocke, Inkasso etc.)
- unsinnige Verträge zu kündigen
(z. B. Versicherungen)
- überhöhte Forderungen zu mindern
(z. B. Inkasso-Kosten, Drittanbieter)
- zweckmäßige Verträge zu finden
(z. B. Mobilfunk- und Energieversorgungsverträge sowie Versicherungen)

Wie hilft die Verbraucherzentrale?



persönlich in Beratungsstellen



telefonisch



per E-Mail, Newsletter, Brief und Fax



mit Informationen, z.B. in Broschüren

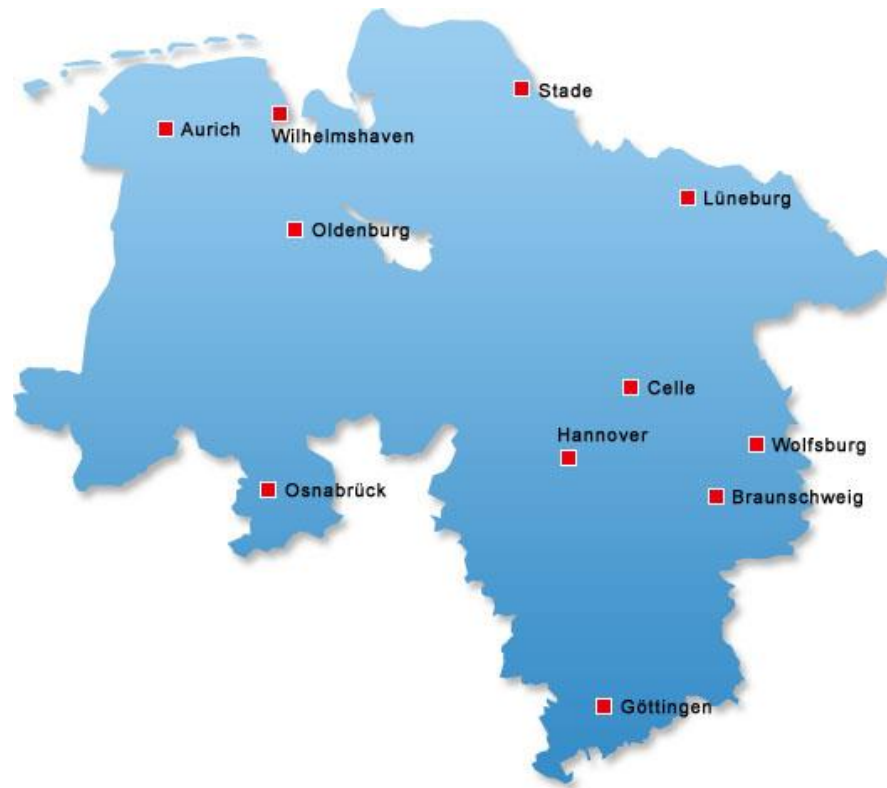


auf der Homepage ([verbraucherzentrale-niedersachsen.de](https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de))

Überblick 11 Beratungsstellen

Anschrift	
Verbraucherzentrale Niedersachsen	
Langer Hof 6, 2. OG (Fahrstuhl)	
38100 Braunschweig	
Tel.: Terminvergabe für Fachberatungen unter (05 31) 12 31 13-0 (zu den Öffnungszeiten) oder unter (05 11) 9 11 96-0 (Mo - Do: 9 - 17 Uhr, Fr: 9 - 14 Uhr) oder über unser	
Anmeldeformular	

Öffnungszeiten:	
Mo:	10:00 - 18:00 Uhr
Di:	10:00 - 14:00 Uhr
Mi:	nach Terminvereinbarung
Do:	10:00 - 18:00 Uhr
Fr:	nach Terminvereinbarung

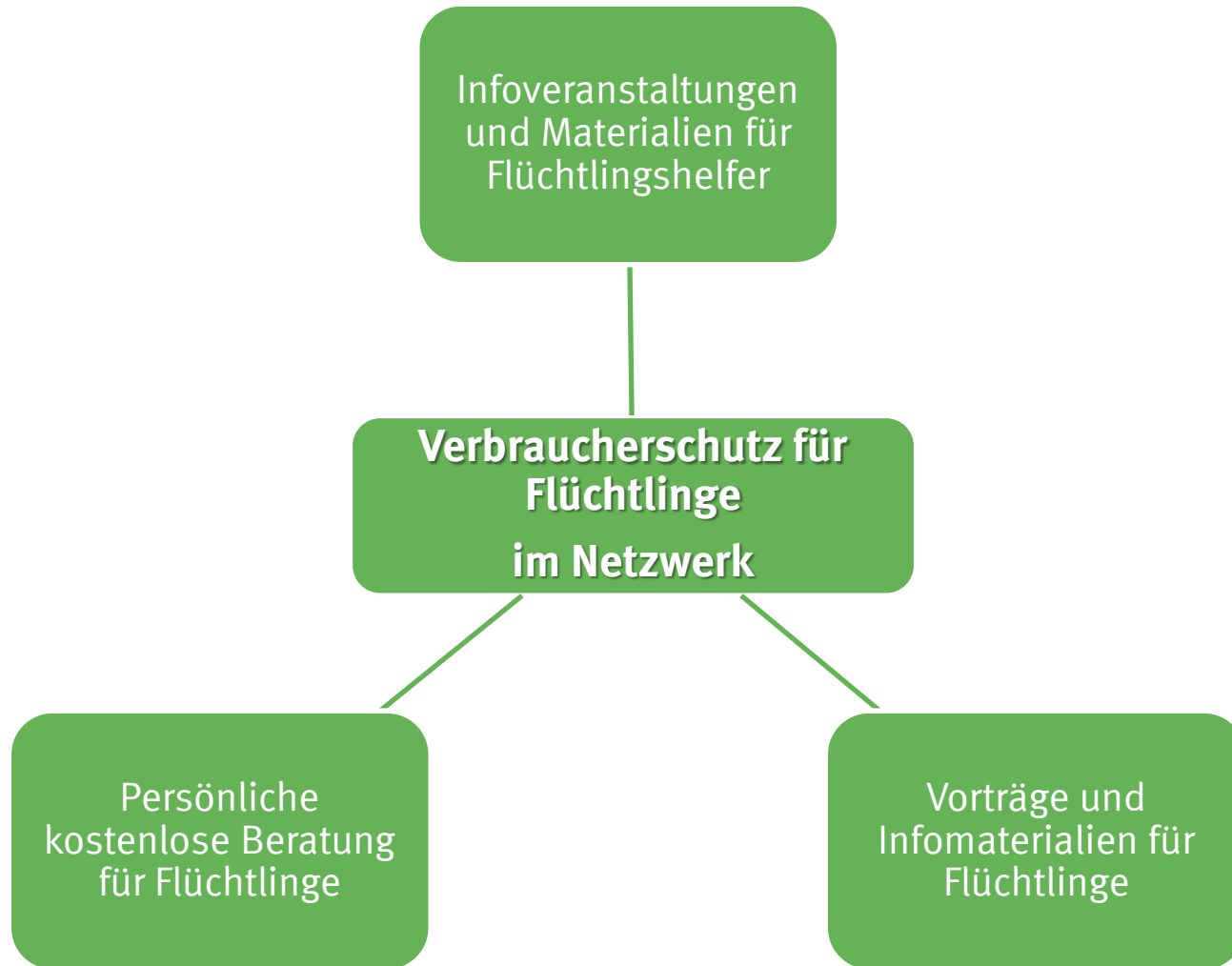


Anschrift	
Verbraucherzentrale Niedersachsen	
Herrenstr. 14, 1. OG (Aufzug)	
30159 Hannover	
Tel.: Terminvergabe für Fachberatungen unter (05 11) 9 11 96-0 (Mo - Do: 9 - 17 Uhr, Fr: 9 - 14 Uhr) oder über unser	
Anmeldeformular	

Öffnungszeiten:	
Mo:	10:00 - 18:00 Uhr (Terminvereinbarung empfohlen)
Di:	10:00 - 18:00 Uhr (Terminvereinbarung empfohlen)
Mi:	10:00 - 14:00 Uhr (Beratung nur mit Termin)
Do:	10:00 - 18:00 Uhr (Terminvereinbarung empfohlen)
Fr:	10:00 - 18:00 Uhr (Beratung nur mit Termin)

Projektstruktur

Handlungsfelder im Projekt



Ziele des Projektes

- Kompetenzstärkung zum Einfinden in das Leben im deutschen Verbraucher-Alltag
- Zielgruppe: Alle bedürftigen Personen mit Fluchthintergrund
- Präventive Aufklärung über unseriöse Geschäftspraktiken und Abzockmaschen
- Hilfestellung und Lösungsfindung bei konkreten Problemen durch individuelle Beratung – aus rechtlichen Gründen jedoch nur auf Deutsch

Themen für Flüchtlinge



Freizeit & Alltag



Medien



Energie



Finanzen

Einführung

Viele grundlegende Aspekte und Gefahren des dt. Verbraucheralltags sind Geflüchteten häufig unbekannt, z.B.:

- Schriftliche Verträge, deren Laufzeiten und Kündigungsfristen
- Das deutsche Postsystem mit verschiedenen Briefftypen
- Abschlags-, Nach- und Rückzahlungen für Energielieferungen
- Systematische, professionelle Abzockmaschinen



FREIZEIT & ALLTAG

Kaufrecht & Konsum

Untergeschobene Verträge

Werbung

Energie

Kaufrecht & Konsum

- Viele Verträge haben eine Laufzeit
- Nur unterschreiben was verstanden wird
- Nicht zu Unterschriften drängen lassen
- Kaufverträge können schriftlich (Papier, E-Mail) oder mündlich (Telefon) geschlossen werden
- Es gibt kein generelles Umtauschrecht bei Nichtgefallen

Kaufrecht & Konsum

- Ein Widerrufsrecht besteht bei allen Verträgen, die nicht im Ladengeschäft abgeschlossen wurden
- Die generelle Widerrufsfrist beträgt 14 Tage
- Hiervon gibt es Ausnahmen, z.B. Reisen, Maßanfertigungen, Tickets, verderbliche Waren, CDs/DVDs oder Gesundheits- und Hygieneartikel, deren Siegel gebrochen ist
- Weitere Informationen in unserer Checkliste Widerruf, unter: vz-ni.de/checklisten-mehrere-sprachen



Häufige Rechtsirrtümer

Man kann jeden Vertrag innerhalb von 14 Tagen rückgängig machen.

Häufige Rechtsirrtümer

Man kann jeden Vertrag innerhalb von 14 Tagen rückgängig machen.

Falsch!

Grundsätzlich ist jeder abgeschlossene Vertrag einzuhalten. Lediglich bei Fernabsatzverträgen (per Telefon oder Internet) und bei sog. außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (z.B. in Fußgängerzonen) besteht ein gesetzliches 14-tägiges Widerrufsrecht.

Vertragspartner können sich freiwillig zu einem weitergehenden Widerrufs- und Rückgaberecht verpflichten – allgemein gilt jedoch, bevor man etwas unterschreibt oder mündlich einem Vertrag zustimmt, unbedingt alles genauestens zu überprüfen!

Untergeschobene Verträge

Problem:

Werber (z. B. Telekommunikationsunternehmen), aber auch Landsleute, verlangen mit Druck Unterschriften an der **Haustür**, in **Unterkünften** und/oder **auf der Straße**.

Folge:

Aus Angst, Unwissenheit oder falscher Beratung werden Verträge abgeschlossen:

- die i. d. R. hohe Kosten verursachen
- z. T. vollkommen unnütz sind
- kaum widerrufen werden (können),

➔ da Fristen verstreichen

➔ z. T. kein Bewusstsein darüber besteht einen Vertrag abgeschlossen zu haben

Untergeschobene Verträge

- Bei falscher oder fehlender Widerrufsbelehrung verlängert sich die Frist hierfür
- Die 14-tägige Widerrufsfrist verlangt schnelles Handeln
- Eine Beratung bei der Verbraucherzentrale kann helfen
- Gefahr: Bei zu langem Warten können Rechtsfolgen eintreten, die hohe Zahlungsforderungen nach sich ziehen

Tipp!

- Keine Verträge an der Haustür oder in der Fußgängerzone abschließen, bei größeren Anschaffungen jemanden mitnehmen, der gut Deutsch versteht

Häufige Rechtsirrtümer

Verträge müssen schriftlich geschlossen werden!?

Häufige Rechtsirrtümer

Verträge müssen schriftlich geschlossen werden!?

Falsch!

Die meisten Verträge sind auch wirksam, wenn sie nicht schriftlich verfasst und unterschrieben sind. Nur für wenige Verträge (z. B. Verbraucherdarlehensverträge) schreibt das Gesetz vor, dass sie schriftlich abgeschlossen werden müssen.

Trotzdem sollten wichtige Verträge immer schriftlich abgeschlossen werden. Schriftliches lässt sich leichter beweisen und beugt Missverständnissen vor.

Werbung

- Postwurfsendungen werden ungefragt zugeliefert
- Werbeversprechen haben häufig einen Haken
- Viele Werbebroschüren enthalten wichtige Informationen im Kleingedruckten
- Das Ziel von Werbung ist immer ein für den Anbieter lukrativer Verkauf



Häufige Rechtsirrtümer

Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen.

Häufige Rechtsirrtümer

Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen.

Falsch!

Reduzierte Ware heißt nicht reduzierte Rechte! Ist eine reduzierte Ware mangelhaft, besteht ein Anspruch auf einen mangelfreien Ersatz. Wenn die reduzierte Ware nur nicht gefällt, kann der Verkäufer jedoch den Umtausch verweigern.

Tipp: Die Qualität des reduzierten Produkts noch vor dem Kauf prüfen. Nicht jede reduzierte Ware ist tatsächlich ein Schnäppchen.

Häufige Rechtsirrtümer

Eine Taschenkontrolle im Supermarkt ist erlaubt.

Häufige Rechtsirrtümer

Eine Taschenkontrolle im Supermarkt ist erlaubt.

Falsch!

Eine Taschenkontrolle ist ein Eingriff in die Privatsphäre und ist daher nicht gestattet, wenn sie ohne konkreten Verdacht auf eine Straftat erfolgt. Liegt hingegen ein begründeter Verdacht vor, ist eine Taschenkontrolle erlaubt – allerdings nur von der Polizei.

Es kann natürlich freiwillig ein Einblick in die Tasche gewährt werden. Sie entscheiden, wie viel Ihnen Ihr Persönlichkeitsrecht wert ist.

Energie

- Vermeintlich günstige Anbieter bieten häufig undurchsichtige Bonusmodelle und Pakettarife an
- Vergleichsportale nutzen, aber Bestimmungen genau lesen
- System der Abschlagszahlung, inklusive evtl. Nachzahlungen
- Falsches Heizen/Lüften kann zu hohen Kosten und/oder Schimmelbildung führen

Energie



- Flyer zum Energie-, Stromsparen und gesundem Raumklima auf Arabisch und Deutsch verfügbar unter: (vz-ni.de/arabischsprachige-flyer) 
- Wechsel des Versorgers
- Prüfung Heizkosten- und Stromabrechnung
- Energieberatung mit Leistungsnachweis kostenfrei
- Weiter Infos: vz-ni.de/energieberatung-standorte

Beratungsangebot: Freizeit & Alltag

- Rechtliche Hilfe im Einzelfall z.B. bei untergeschobenen Verträgen
- Formulierungshilfen/Musterbriefe
- Außergerichtliche Durchsetzung Ihrer rechtlichen Ansprüche
- Vermittlung an Energieberatung



MEDIEN

Rundfunkbeitrag

Telekommunikation

Online-Dienste

Urheberrecht & Downloads

Datenschutz

Rundfunkbeitrag

- Grundsätzlich Zahlungspflicht für ständig angemietete eigene Wohnung
- Befreiung wenn bestimmte staatliche Sozialleistungen bezogen werden
- Wenn Asylbewerber in Gemeinschaftsunterkünften oder vorübergehend in Wohnungen untergebracht sind, besteht keine Anmeldepflicht

Rundfunkbeitrag

- Der Beitragsservice verschickt automatisch Anschreiben mit Zahlungsaufforderung, wenn Status als Asylbewerber nicht erkannt wird
- Aktiv werden und nicht ignorieren!
- Passende Musterbriefe (auf Deutsch) und Infos zum Rundfunkbeitrag, auch auf Englisch auf unserer Webseite unter:
vz-ni.de/kein-rundfunkbeitrag-fuer-fluechtlinge



Telekommunikation



Problem:

- Prinzip „Handyvertrag“ oft nicht bekannt, da in Herkunftsländern Prepaid genutzt wird.

Folge:

- Allnet-Flat $\neq$ Auslandsflat
- Auslandsoptionen (meist nur für EU) $\neq$ Vergünstigungen für entsprechendes Herkunftsland
- offensive Verkaufsstrategien führen zu ungewollten Vertragsabschlüssen
- mündliche Versprechen im Handyshop nicht vertraglich fixiert
→ Mehrkosten (Auslandsoptionen, „Gratis“-Smartphone & -Tablet o. ä.)
- z. T. Abschluss mehrerer Mobilfunkverträge

Telekommunikation

Tipps zum Abschluss eines Mobilfunkvertrags:

- Ist der Vertrag überhaupt geeignet?
- Laufzeit des Vertrages?
- Wie hoch sind die monatlichen Kosten?
- Fallen zusätzliche Kosten an?
- Kommt Prepaid als Alternative in Frage?

➔ Zum Vertragsschluss Begleitperson mit Sprachkenntnissen mitnehmen!

Telekommunikation

Tipps bei der Nutzung des Smartphones

- In-App-Käufe können zu hohen Kosten führen
- Drittanbietersperre veranlassen
- Virenschutz und Firewall einrichten
- mit Code oder Passwort gegen Zugriff Dritter schützen
- monatliche Rechnungen regelmäßig prüfen
- Zuhause möglichst WLAN nutzen
- Regelmäßige Sicherheitsupdates

Beratungsangebot: Telekommunikation

- Unübersichtliche Tarifangebote
- Intransparente Vertragslaufzeiten
- Probleme beim Anbieterwechsel
- Unklare Rechnungsposten von Drittanbietern
- Abzocke und Abo-Fallen per Internet und Mobilfunk



➔ Merkblätter (arabisch, englisch/deutsch, persisch) und Übersichten zu Handytarifen für Flüchtlinge der Stiftung Warentest unter:
vz-ni.de/telefonie-fuer-fluechtlinge



Online-Dienste

- Online-Partnerbörsen, -Spiele und -Gewinnspiele locken häufig mit kostenlosen Probeabos
- Diese wandeln sich oftmals in langfristige, kostenpflichtige Mitgliedschaften und Abos um
- Hinweise auf Kosten und Mitgliedschaften verstecken sich häufig im Kleingedruckten
- Vieles auf dem „kostenlos“ steht entpuppt sich als Abofalle

Tipp!

- Probeabos rechtzeitig kündigen!

Online-Dienste

- Fake-Shops bieten Mode und Elektronik zu scheinbar unschlagbaren Preisen an
- Die Ware wird häufig nicht geliefert, musste jedoch per Vorkasse bezahlt werden

Tipp!

Auf Gütesiegel achten und Echtheit prüfen

Urheberrecht & Downloads

Problem:

- Urheberrechtlich geschützte Dateien (Musik, Filme, Bilder etc.) werden (un)beabsichtigt heruntergeladen und womöglich weitergegeben.

Folge:

- Abmahnungen mit Unterlassungserklärungen
- Klagen



Urheberrecht & Downloads

Vorsichtsmaßnahmen

- Keine Nutzung von Filesharing (z. B. *Bittorent, Gnutella, eMule*)
- Download von urheberrechtlich geschützten Dateien vermeiden
- Nur eigene Inhalte hochladen
(z. B. *Bilder, Musik auf Social Media oder anderen Plattformen*)
- Zum Streamen von Filmen oder Musik nur große, bekannte Portale nutzen (z. B. *Youtube, Vimeo, Dailymotion, Myvideo, Spotify*)

Beratungsangebot: Urheberrecht & Downloads

- Bei Abmahnungen aufgrund von Urheberrechtverletzungen kann i.d.R. nur ein Anwalt weiterhelfen
- Unterlassungserklärung nicht ungeprüft unterschreiben
- ➔ Informationen zum Verhalten bei Abmahnungen (arabisch, deutsch) und zur Beantragung von Beratungshilfe bei einem Rechtsanwalt unter:
vz-ni.de/grundregeln-bei-abmahnungen-infos-auf-arabisch



Datenschutz

- Keine persönlichen Daten am Telefon preisgeben (Adresse, Kontodaten...)
- Auf Social Media-Profilen sparsam mit persönlichen Informationen umgehen
(z. B. bei Facebook, WhatsApp die Privatsphäre-Einstellungen nutzen)
- Internetanschluss aber auch PC, Laptop, Smartphone gegen Zugriff Dritter sichern (sichere Passwörter nutzen)
- Gefahr von Adresshandel, Identitätsdiebstahl und Ausspähen von Bankdaten



FINANZEN

Girokonto

Kreditvermittler

Versicherungen

Girokonto

- Banken müssen alle Dokumente akzeptieren, die den Briefkopf einer deutschen Ausländerbehörde tragen und **Identitätsangaben** enthalten
- Der Nachweis eines festen Wohnsitzes ist KEINE Voraussetzung, um ein Girokonto zu eröffnen
- Die Adresse einer betreuenden Einrichtung muss jedoch angegeben werden
- Die o.g. Dokumente reichen als Grundlage zur Eröffnung eines Guthaben- und Basiskontos – unabhängig von der Bonität

Girokonto

Basiskonto

- Ein- und Auszahlungen, Lastschriften, Daueraufträge, Überweisungen oder Kartenzahlungen sind möglich
- Ein Basiskonto enthält keinen Dispo- oder Überziehungskredit
- Es können (angemessene) Gebühren erhoben werden
- Nicht abwimmeln lassen und das Antragsformular der BaFin vorlegen, dieses finden Sie auch unter:
vz-ni.de/kontoeroeffnung-fuer-fluechtlinge



Kreditvermittler

Problem:

- Kreditvermittler werben für schufafreie Kredite. Der Kredit wird nicht ausgezahlt, aber eine Vermittlungsgebühr verlangt
- Kreditkarten werden im Internet angeboten (schwer erkennbar als Pre-Paid)

Tipps!

- Vorsicht bei Soforthilfe oder Kreditangeboten ohne Sicherheiten (Kreditsanierungsplan)
- Achtung: Seriöse Namen und professionelle Internetseiten können täuschen
- Vorsicht bei Hausbesuchen

Versicherungen

- Geflüchteten werden von Werbern unnötige Versicherungen angedreht, z. B. Hausratversicherung für Bewohner von Gemeinschaftsunterkünften
- Die private Haftpflichtversicherung ist die wichtigste Versicherung, die jeder Verbraucher abschließen sollte
- Auch Geflüchtete können jederzeit bereits durch ein Versehen einen anderen schädigen. Die Schadensersatzansprüche können ohne Haftpflichtversicherung ruinös sein

Versicherungen: Privathaftpflicht

- Unbedingt notwendig für jeden!
- Zahlt bei Personen-, Sach- und Vermögensschäden
- Abwehr von ungerechtfertigten Ansprüchen
- (einfache) Fahrlässigkeit ist mitversichert
- Forderungsausfalldeckung greift, wenn Schaden verursachende Person keine Versicherung hat bzw. den Schaden aus eigenen Mitteln nicht bezahlen kann

Beratungsangebot: Finanzen

- Recht auf Girokonto, Beratung bei Ablehnung
- Hilfe bei unseriösen Kreditvermittlungsangeboten
- Rückabwicklung unnötiger Versicherungen
- Information über wichtige Versicherungen (Privathaftpflicht)



Kontakt

Kontakt und Informationen

verbraucherzentrale
Niedersachsen

Suchen

Sie befinden sich hier: > Startseite > Verbraucherschutz für Flüchtlinge

Beratung und Service

- Themen und Preise
- Beratungsstellen
- Telefonberatung
- Online-Beratung
- Bücher-Shop
- Musterbriefe
- Kostenlose Flyer
- Presse
- Newsletter
- Über uns
- Stellenangebote

Spezielle Angebote

- Vorsicht Falle: Warnungen
- Verbraucherschutz für Flüchtlinge**
- Ernährung in Schule und Kita
- Energieberatung
- Rundfunkbeitrag - Beratung
- Kita Kids Initiative IN FORM

Information

- Telefon und Internet
- Verbraucherrecht
- Finanzen und Altersvorsorge
- Versicherungen
- Energie
- Bauen und Wohnen
- Lebensmittel

Verbraucherschutz für Flüchtlinge

**Infos für Flüchtlinge und Flüchtlingshelfer**

Nicht nur die Sorge um Unterkünfte und Versorgung beschäftigen Flüchtlinge und ihre Helfer. Auch Fragen rund um den Verbraucherschutz und Hürden im Alltag: Wie eröffne ich ein Konto, bekomme ich Vergünstigungen bei öffentlichen Verkehrsmitteln? Ein Überblick:

**KONTO eröffnen!**

© imagepoint - Fotolia.com

Finanzen

Kontoeröffnung für Flüchtlinge erleichtert

Flüchtlinge profitieren in Deutschland von der seit dem 18. Juni 2016 bestehenden Möglichkeit des Basiskontos für jedermann. Aufgrund der steigenden Anzahl von Geflüchteten hatte die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) die bisherigen Vorgaben übergangsweise bereits zuvor gelockert. Die Identifikationsprüfungsverordnung ermöglicht seit 07. Juli 2016 ebenfalls einer größeren Zielgruppe den Zugang zum Basiskonto.

**Energieberatung**

verbraucherzentrale**Fragen rund um das Thema Energie**

Arabischsprachige Flyer helfen

Hohe Energiekosten können schnell in die Schuldenfalle führen. Durch unbedachtes Heizverhalten oder unnötigen Stromverbrauch können sie rasant in die Höhe schnellen. Außerdem kann falsches Lüften zu gesundheitsgefährdender Schimmelbildung führen. Damit Geflüchtete und andere arabischsprachige Verbraucher für diese Gefahr sensibilisiert werden, hat die Verbraucherzentrale Energieberatung drei Flyer in arabischer Sprache veröffentlicht.

**Krankenversicherung**

Medizinische Versorgung

Das Asylbewerberleistungsgesetz garantiert eine medizinische

**Beratungsstellen**

persönliche Beratung, Terminvereinbarung

**Telefonberatung**

zu ausgewählten Fachthemen

**Online-Beratung**

zu ausgewählten Fachthemen

**Buch-Tipp**

Vorsicht, Abzocke!

Verbrauchertipp

**Downloads**

von Musterbriefen

Seite empfehlen
Drucken
PDF



vz-ni.de/verbraucherschutz-fluechtlinge

Kontakt und persönliche Beratung

Projekt Verbraucherschutz für Flüchtlinge

Marvin Momberg
Projektkoordinator
(0531) 618310-30
m.momberg@vzniedersachsen.de

flucht@vzniedersachsen.de

Beratungsstelle Braunschweig

Anschrift

Verbraucherzentrale Niedersachsen

Langer Hof 6, 2. OG (Fahrstuhl)

38100 Braunschweig

Tel.: Terminvergabe für Fachberatungen
unter (05 31) 12 31 13-0
(zu den Öffnungszeiten)
oder unter (05 11) 9 11 96-0
(Mo - Do: 9 - 17 Uhr, Fr: 9 - 14 Uhr)
oder über unser

[Anmeldeformular](#)

Öffnungszeiten:

Mo: 10:00 - 18:00 Uhr

Di: 10:00 - 14:00 Uhr

Mi: [nach Terminvereinbarung](#)

Do: 10:00 - 18:00 Uhr



[Karte vergrößern](#)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

verbraucherzentrale

Niedersachsen

Impressum

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.
Herrenstraße 14
30159 Hannover
info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

Gefördert durch:



**Niedersächsisches Ministerium
für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz**