

An  
Coletta Manemann  
Intergrationsbeauftragte  
Altes Rathaus  
Am Markt  
53111 Bonn

**Beratungsstelle Bonn**

Thomas-Mann-Straße 2-4  
53111 Bonn

Tel. (0228) 88 68 38-01  
Fax (0228) 88 68 38-09  
bonn@vz-nrw.de  
www.verbraucherzentrale-nrw.de

Nächstgelegene Haltestellen:  
H1 Stadthaus  
H2 Friedensplatz

im Oktober 2015

## **Unterstützung für Flüchtlingshelfer zu Verbraucherfragen**

Sehr geehrte Frau Manemann,

ein relevanter Anteil der Flüchtlinge, die zurzeit nach Deutschland kommen, wird auf absehbare Zeit bei uns bleiben. Schon heute stellen sich für den Verbraucherschutz neue Herausforderungen, die in den kommenden Monaten zunehmen dürften.

Sobald die unmittelbaren Unterbringungsfragen bewältigt sind, leben und konsumieren die geflüchteten Menschen in unserem Land. Insbesondere aufgrund mangelnder Kenntnisse der deutschen Sprache und unseres Rechtssystems besteht die Gefahr, dass unseriöse Anbieter Geschäfte mit ihnen machen. Bereits heute erleben die Verbraucherzentralen, dass in Flüchtlingsheimen z.B. Mobilfunkverträge und Versicherungspakete mit viel zu langen Laufzeiten, unangemessenen Kosten und/oder unpassenden Konditionen verkauft werden. Am Zahlungsverkehr der Flüchtlinge lässt sich prächtig mitverdienen; und um ein Bankkonto – in Deutschland Grundvoraussetzung für eine Wohnung und Arbeit – einzurichten, sind Hürden zu überwinden. Das Einkaufen fällt Flüchtlingen schwer, denn viele Lebensmittel sind nicht so gekennzeichnet, dass Menschen z.B. islamischen Glaubens sich ihrer Überzeugung entsprechend ernähren können. Auch eine unbürokratische Gesundheitsversorgung ist für viele von zentraler Bedeutung.

Damit die Willkommenskultur in Deutschland nicht durch Verbraucherfallen konterkariert wird, brauchen Flüchtlinge und deren Helferinnen und Helfer verständliche Informationen und Beratung für den Verbraucheralltag.

Die Verbraucherzentrale NRW und ihre Beratungsstelle vor Ort bieten Unterstützung an:

- Auf einer Internetseite [www.vz-nrw.de/fluechtlingshilfe](http://www.vz-nrw.de/fluechtlingshilfe) haben wir rechtliche Informationen, Empfehlungen und Handlungsoptionen zusammengestellt. Hiermit wollen wir den Helfern - den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung sowie den haupt- und ehrenamtlichen Unterstützern - Informationen an die Hand geben.
- Falls Flüchtlinge schon in problematische Situationen geraten sind, helfen wir gerne in unserer Beratungsstelle weiter. Bitte leiten Sie diese Information auch an die koordinierenden Stellen weiter und speisen sie in den Infoverteiler für Helferinnen und Helfern ein. Denn von ersten Verbraucherproblemen bei Flüchtlingen erfuhren wir durch ehrenamtliche Helfer. **Daher erhalten Sie dieses Schreiben auch als Email.**
- Bitte beachten Sie: Wir können nur auf Deutsch beraten, so dass bei mangelnden Sprachkenntnissen ein Sprachmittler begleiten sollte.
- Besonders hervorheben möchten wir hierbei auch unsere Möglichkeit, gegen unlautere Geschäftspraktiken wie unzulässige Geschäftsbedingungen oder irreführende Werbung von Anbietern im Wege der Abmahnung und Unterlassungsklage vorzugehen. Das heißt, wenn Ihnen vor Ort rechtlich zweifelhafte Werbe- oder Vertragsunterlagen zur Kenntnis gelangen, zögern Sie nicht uns diese zur Prüfung zukommen zu lassen, damit wir ggf. die notwendigen Schritte einleiten können.
- Wenn es Ihnen sinnvoll erscheint, dass wir unsere Arbeit etwa ehrenamtlichen Helfern vorstellen, so sprechen Sie uns gerne an.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. Susanne Bauer-Jautz  
Leiterin der Beratungsstelle Bonn