ECONSTOR
*Make Your Publications Visible.*

A Service of

ZBW Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft
Leibniz Information Centre for Economics

Vogt, Katharina

**Research Report**

# Verbraucherschutz – Auch für geflüchtete Menschen!

Überschuldungsradar, No. 2019/16

**Provided in Cooperation with:**
Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (iff), Hamburg

*Suggested Citation:* Vogt, Katharina (2019) : Verbraucherschutz – Auch für geflüchtete Menschen!, Überschuldungsradar, No. 2019/16, Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (iff), Hamburg

This Version is available at:
https://hdl.handle.net/10419/328304

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

WWW.ECONSTOR.EU

Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft

ÜBERSCHULDUNGSRADAR

| 16 | NOVEMBER 2019

# Verbraucherschutz

## auch für geflüchtete Menschen!

Untersuchung mit freundlicher Unterstützung der Stiftung Deutschland im Plus

FOR RESPONSIBLE FINANCE

Deutschland im Plus
Die Stiftung für private Überschuldungsprävention

institut für finanzdienstleistungen e.V.
**www.iff-hamburg.de**

# VERBRAUCHERSCHUTZ – AUCH FÜR GEFLÜCHTETE MENSCHEN!

*Von Katharina Vogt**

Geflüchtete werden besonders oft Opfer von Betrug und geraten ohne eigenes Verschulden, allein durch ihr Unwissen über ihre Verbraucherrechte und Strukturen der deutschen Gesellschaft in schwere Notlagen als Konsument*innen. Dies passiert z. B. bei Abschlüssen von Handy-, Miet- und Fitnesscenterverträgen.

Mit ihrem Projekt „Stärkung von Verbraucherschutzkompetenzen bei Menschen nach der Flucht", unterstützen die AWO Mitarbeiter*innen gezielt das Wissen der neuen Bürger*innen um ihre Rechte und Pflichten als Verbraucher*innen. Das 15-monatige Projekt wurde von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz gefördert und hat die beiden Systeme Verbraucher- und Flüchtlingsberatung einander nähergebracht und eine nachhaltige Kooperation zugunsten der betroffenen Menschen nach der Flucht bewirkt.

Im Mittelpunkt stand die Stärkung der Kompetenzen der Geflüchteten in ihrer Rolle als Verbraucher*innen in Deutschland durch die Professionalisierung der Beratung durch aufklärende, informierende, d. h. präventive Maßnahmen. Dies wurde bis Februar 2019 mit bundesweiten Seminaren und Workshops und der Entwicklung einer Arbeitshilfe für die Beratung für Berater*innen, Lehrer*innen und Geflüchtete umgesetzt.

Eingebunden waren die örtlichen Verbraucherzentralen und z. T. – je nach Verfügbarkeit – die örtlichen Schuldnerberatungen der Wohlfahrtsverbände. Alle Workshops wurden in Form von interaktiven Multiplikator*innenschulungen mit den jeweiligen Verbraucherzentralen (VZ) vor Ort und dem AWO Bundesverband geplant und durchgeführt. Der Bundesverband übernahm während der Veranstaltungen die Rolle der Koordination und Moderation, während die Kolleg*innen der Verbraucherzentralen für die Vorstellung der eigenen Beratungsstrukturen, der aktuellen zielgruppenorientierten Projekte, den fachlichen Input und später zur gemeinsamen Ausarbeitung möglicher Kooperationen mit den AWO Diensten vor Ort zur Verfügung standen.

Im Folgenden werden die in den Workshops herausgearbeiteten Möglichkeiten von Kooperation zusammengefasst dargestellt:[1]

---

*1 Die Ausarbeitung der Kooperationsmöglichkeiten und die Umsetzung der besprochenen Anregungen stellte keine Verpflichtung im Rahmen des befristeten Projekts dar. Dies wird zukünftig direkt vor Ort verhandelt, vereinbart und umgesetzt.*

### 1. Verstetigung der Kommunikation und des Austausches der beiden Hilfesysteme:

- Die von VZ und AWO ausgearbeiteten Möglichkeiten einer Kooperation sollten mit der jeweiligen Leitung oder Geschäftsführung besprochen werden (Top Down Prozess anregen, in beiden Institutionen).
- Ein regelmäßiger Austausch zwischen den Berater*innen beider Institutionen über den aktuellen themenbezogenen Bedarf der Geflüchteten/Ratsuchenden.
- Erstellung eines Laufzettels zur besseren Kommunikation zwischen den Berater*innen beider Institutionen, um über den aktuellen Stand zur Lösung eines Anliegens von gemeinsamen Ratsuchenden gegenseitig zu informieren.
- Enge Vernetzung in bereits vorhandenen, aber nur durch ein Hilfesystem genutzten Strukturen (z. B. Beirat Migration, regelmäßiger Austausch durch Beteiligung an den Regionalkonferenzen der AWO Fachdienste und in Flüchtlingsnetzwerken).
- Einschätzungen des Beratungsaufwands und des Schweregrads eines Anliegens sollen durch die Berater*innen der AWO vorab per Mail oder telefonisch bei den Mitarbeiter*innen der VZ erfragt werden können.

### 2. Informationen zum Angebot der VZ und Schuldnerberatungen:

- Informationsveranstaltungen für geflüchtete Menschen zum Angebot der Verbraucherzentrale in Gemeinschaftsunterkünften und Beratungsstellen oder auf weiteren durch die AWO organisierten Veranstaltungen in Zusammenarbeit mit den VZ/Schuldnerberatungsstellen.
- Kostenfreie Vor-Ort-Exkursionen in den Gruppenangeboten zu den Verbraucherzentralen als unkomplizierte und niederschwellige Möglichkeit, die Ratsuchenden über das Angebot der Verbraucherzentrale zu informieren.
- Vorhandene, mehrsprachige Flyer zur Weitergabe an die Zielgruppe sollen vermehrt durch AWO Migrationsfachdienste verbreitet werden. Informationen zu aktuellen Angeboten werden durch VZ Mitarbeitende an die Migrationsfachdienste weitergegeben.
- Erstellung einer „Checkliste“ für Ratsuchende, die Hinweise zu notwendigen Unterlagen zur erfolgreichen und effektiven Vorbereitungen einer Beratung der Ratsuchenden bei der VZ aufführt.
- Erhöhung der Präsenz der VZ (Werben in verschiedenen Sprachen direkt „im Quartier“) in Einrichtungen und Orten, an denen sich die Zielgruppe aufhält.

**3. Kostenfreie mobile Fachberatung der Verbraucherzentrale in den Einrichtungen der AWO, um eine flächendeckende Beratung an entlegenen Orten zu ermöglichen.**

**4. Begleiteter Erstkontakt mit Unterstützung durch (AWO) Ehrenamtliche:**

- Zum Abbau sprachlicher Barrieren und ggfs. zur Nachbereitung der Beratungsergebnisse der VZ durch ehrenamtliche Begleiter*innen.

**5. Etablierung eines präventiven Verbraucherschutzes:**

- Gemeinsame Informationsveranstaltungen für geflüchtete Menschen in einfacher Sprache bzw. mit Übersetzung zu nachgesuchten Schwerpunktthemen, an der Geh-Struktur der Ratsuchenden orientiert (in Jobcentern, Nachbarschaftstreffs, AWO Einrichtungen, Kitas - institutionalisiert).
- Ausschöpfen des Potenzials speziell zum Angebot der Energieberatung in den VZ.

Die AWO unterhält in allen Bundesländern Einrichtungen und Dienste für Geflüchtete, zahlreiche Erstaufnahmeeinrichtungen für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge, Flüchtlingsprojekte zur Integration im Arbeitsmarkt, ca. 50 Beratungs- und Betreuungsprojekte für Flüchtlinge und hunderte Anlauf- und Beratungsstellen, die sogenannten Migrationsfachdienste, die Geflüchtete aus vielen Ländern begleiten. Zudem engagieren sich zahlreiche Menschen freiwillig und ehrenamtlich im Verband. Außerdem wurden Lehrer*innen aus Integrationskursen und sogenannten niedrigschwelligen Frauenkursen als Multiplikator*innen mit eingebunden.

Die AWO Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen sind meist erste Ansprechpartner*innen und später oft Vertrauenspersonen für die Geflüchteten, die ihnen Regeln, Zuständigkeiten und Angebote in Deutschland erklären. Die Mitarbeiter*innen wurden durch das Projekt in die Lage versetzt, Themen des Verbraucherschutzes zu erkennen und Geflüchtete als Verbraucher*innen im Sinne eines präventiven Verbraucherschutzes hinsichtlich ihres/ihrer Konsumverhalten und den Konsequenzen zu informieren. Sie leiten sie nun auch an geeignete Stellen (Verbraucher-, Mieter-, Schuldnerberatung) weiter, damit Geflüchtete in die Lage versetzt werden, entsprechende Kauf- oder Vertragsangebote kritisch zu bewerten, eine richtige Auswahl treffen zu können, bzw. die Konsequenzen ihres Handelns und ihre Rechte als Verbraucher realistisch einschätzen und durchsetzen zu können.

Im Rahmen des Projekts wurde als präventive Maßnahme eine Arbeitshilfe für Berater, Lehrpersonen und Geflüchtete selbst erarbeitet, die in einfacher Sprache die relevanten Themenbereiche erläutert und Hilfs- und Beratungsangebote aufführt. Sie wurde bereits in der Praxis sehr gut angenommen. Zunächst werden die Beratungsthemen jeweils einleitend erklärt; es werden zielgruppenspezifische Hinweise, Tipps, Fallstricke und Fallbeispiele aufgeführt, sowie Fälle, denen aufgrund von Erfahrungswerten aus der Praxis besondere Beachtung geschenkt wird. Weiterführende Links bieten darüber hinaus die Möglichkeit, das Wissen individuell zu vertiefen. Andere URL-Links unterstützen durch themenbezogene vorformulierte Musterbriefe und Checklisten in verschiedenen Sprachen, die so in der Praxis, u. a. in Beratungssituationen, in der Unterrichtsvorbereitung, verwendet werden können. Darüber hinaus bieten die verlinkten Erklär-Videos und Kurzfilme den Kolleg*innen und den Ratsuchenden selbst die Möglichkeit, themenspezifische Inhalte in animierter Form in verschiedenen Sprachen (meist Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch) zu verstehen. Die Arbeitshilfe wird nur online publiziert, damit sie stets aktuell gehalten werden kann. Sie wird seitens der Verfasserin weiterhin aktuell gehalten und ist zu finden unter:

https://www.awo.org/sites/default/files/2019-02/AH_Verbraucherschutz_Gefl%C3%BCchtete.pdf

Fazit:

Die Arbeiterwohlfahrt setzte auch hier ihr bewährtes Prinzip Hilfe zur Selbsthilfe um und bietet den Einwanderern Orientierung und, gemeinsam mit den Verbraucherberatungsstellen, praktische Unterstützung zur Orientierung und bei der Wahrnehmung ihrer Rechte. Die Sensibilisierung der Migrationsfachdienste in Bezug auf Verbraucherschutz und Verbraucherrechte dient der Professionalisierung des Beratungsangebots und baut Zugangsbarrieren für die Ratsuchenden ab. Die Öffnung der Regelangebote des Verbraucherschutzes für die neue Zielgruppe Geflüchtete ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg in eine inklusive Gesellschaft. Die erstellte Arbeitshilfe fand in der Praxis der Flüchtlingssozialarbeit große Zustimmung und wird stark nachgefragt. Die geflüchteten Menschen werden nachhaltig gestärkt und dazu befähigt, ihre Rechte wahrzunehmen. Langfristig wird eine stärkere Beteiligung an gesellschaftlichen Diskursen und politischen Entscheidungsprozessen ermöglicht und sichergestellt.

Wissen und Kenntnisse im Bereich des Verbraucherschutzes tragen zur selbstbestimmten Lebensführung in Deutschland bei. Den Frauen kommt insofern eine zentrale Schlüsselrolle im Rahmen der eigenen Familie und in der Community zu, das erlernte Wissen weiter zu geben. Sie interessieren sich als Mütter und Ehefrauen zunächst für alle Verbraucherthemen, auch für Themen die vordergründig die Kinder oder Jugendlichen betreffen und geben die Informationen hier gezielt an Familienmitglieder weiter aber auch an andere Frauen in der Community. Dies wurde insbesondere durch die Einbindung der sog. Frauenkurse (Deutschkurse, die sich ausschließlich an eingewanderte Frauen richten), die von über 50 AWO Einrichtungen angeboten werden, gefördert.

Mit dem Projekt hat sich das Angebot der AWO Migrationsfachdienste und der beteiligten Verbraucherzentralen sehr erweitert und professionalisiert. Das Wissen der Kolleg*innen als Multiplikator*innen und die Kompetenzen der Klient*innen zu Verbraucherthemen wurden und werden maßgeblich und nachhaltig verbessert.

Nur wer sich seiner Rechte als Verbraucher*in bewusst ist, kann sie durchsetzen und wird sich als starkes Mitglied in einer gerechten Gesellschaft aktiv beteiligen.

**Katharina Vogt, Diplomsozialpädagogin/-sozialarbeiterin, Referentin für Flüchtlingspolitik im AWO Bundesverband, von 12/17 -2/19 Projektleiterin „Stärkung der Verbraucherschutzkompetenzen von Geflüchteten“*

*Kontakt: katharina.vogt@awo.org*