

## **SPRACHLICHE BARRIEREN**

Gerade für Asylsuchende und Geduldete ist wichtig zu wissen: Schon aus rechtlichen Gründen können wir unsere Rechtsberatung nur in deutscher Sprache durchführen, um Missverständnisse auszuschließen. Menschen, die unsere Beratung aufsuchen, sollten daher unbedingt ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache haben oder einen volljährigen Übersetzer mitbringen.

## **UNSER ANGEBOT**

Mit der Ankunft in Deutschland sind Flüchtlinge – auch als Verbraucher – mit vielen Fragen und Problemen konfrontiert. Kommt es zu Missverständnissen zwischen Flüchtlingen und Unternehmen, sind Flüchtlingshelfer oft die ersten Ansprechpartner. Die Verbraucherzentrale informiert und unterstützt Helfer und Flüchtlinge daher mit verschiedenen Angeboten:

- Schulung und Information haupt- und ehrenamtlicher Flüchtlingsbetreuer
- Mehrsprachige Informationen für Flüchtlinge im Internet, unter anderem auf Arabisch, Englisch, und Farsi
- Allgemeine Informationen zu Verbrauchertemen für Flüchtlingshelfer in unseren Beratungsstellen
- Infostände

Weitere Infos zu wichtigen Verbrauchertemen speziell für Flüchtlinge und Flüchtlingshelfer unter:

[www.vz-bw.de/fluechtlingshilfe](http://www.vz-bw.de/fluechtlingshilfe)

## **PROJEKT FLÜCHTLINGSHILFE**

Die Mitarbeiter des Projekts Flüchtlingshilfe erreichen Sie direkt unter  [fluechtlingshilfe@vz-bw.de](mailto:fluechtlingshilfe@vz-bw.de)

Schreiben Sie uns, wenn Sie generelle Fragen zum Verbraucherschutz für Flüchtlinge haben, Sie auf Verbraucherprobleme von Flüchtlingen stoßen oder Sie uns unseriöse Maschen oder andere Probleme mitteilen wollen.

## **TERMIN- UND INFOTELEFON**

Bei konkreten Verbraucherproblemen beraten und informieren wir Sie auch gerne persönlich.

Terminvereinbarung unter **(0711) 66 9110**

Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr | Freitag 10–14 Uhr

Übersicht der Beratungsstellen:

[www.vz-bw.de/beratung-vor-ort](http://www.vz-bw.de/beratung-vor-ort)



**verbraucherzentrale**

*Baden-Württemberg*

**verbraucherzentrale**

*Baden-Württemberg*

## **IMPRESSUM**

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.  
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart  
Tel. (0711) 66 9110 | Fax (0711) 66 9150  
[info@vz-bw.de](mailto:info@vz-bw.de) | [www.vz-bw.de](http://www.vz-bw.de)

Gefördert vom Ministerium für Ländlichen Raum  
und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Stand: November 2016

# **VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR FLÜCHTLINGE**

Angebot der Verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg

# INFORMATIONEN FÜR FLÜCHTLINGE UND HELFER

## ...❖ BASISKONTO

Jeder Verbraucher hat Anspruch auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto), auch Flüchtlinge. Das Basiskonto muss mindestens Ein- und Auszahlungen, Lastschriften, Überweisungen und Kartenzahlungen ermöglichen. Die Bank darf angemessene Kontoführungsgebühren verlangen. Für die Einrichtung ist es erforderlich, bei einer Bank einen Antrag auf Eröffnung eines Basiskontos zu stellen. Teilt der Verbraucher der Bank mit, dass er ein solches Konto eröffnen möchte, muss sie ihm das vorgesehene Formular kostenlos zukommen lassen. Ist der Antrag vollständig ausgefüllt, muss die Bank innerhalb von 10 Geschäftstagen die Einrichtung eines Basiskontos ermöglichen. Haben die Antragssteller keinen Pass oder Ausweis, können Banken aufgrund ge-lockterter Vorschriften alle Dokumente akzeptieren, die den Briefkopf einer deutschen Ausländerbehörde tragen und Identitätsangaben wie Foto, Name, Geburtsort, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit und Anschrift enthalten. Außerdem müssen die Dokumente das Siegel der Ausländerbehörde und die Unterschrift des Ausstellers tragen.

## ...❖ VERTRÄGE

Ob für Handyverträge oder Versicherungen: Früher oder später kommen Flüchtlinge in die Situation, dass sie bestimmte Verträge abschließen. Vorsicht ist vor allem geboten bei Vertretern von Mobilfunkanbietern, Versicherungen oder anderen Unternehmen, die Flüchtlingsheime oder Wohnungen besuchen. Vor der Unterschrift sollten Verträge daher genau gelesen und im Zweifelsfall mit Helfern oder Übersetzern besprochen werden. Ist es bereits zu einem unerwünschten Vertragsabschluss gekommen, können Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen, im Internet oder am Telefon abgeschlossen wurden, innerhalb von

14 Tagen widerrufen werden. Wurde man über dieses Recht nicht ordnungsgemäß informiert, kann man sich häufig auch später noch von dem ungewollten Vertrag lösen.

## ...❖ WOHNUNG

Beim Einzug in eine neue Wohnung stellen sich viele Fragen zu Rechten und Pflichten eines Mieters, zum Beispiel zur Wahl des Strom- und Gasversorgers, zum Ablesen der Zähler und der Heizkostenabrechnung sowie zu Kosten und Einsparmöglichkeiten bei Energie und Wasser. Informationen dazu gibt es auf der Internetseite der Verbraucherzentrale sowie in der persönlichen Beratung und den Energie-Checks vor Ort. Unter [www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/broschueren](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/broschueren) finden Flüchtlinge und Helfer außerdem ausgewählte Informationen rund um Themen wie „Stormsparen“ und „Lüften“ in arabischer Sprache.

## ...❖ TELEFON UND INTERNET

Handyverträge gibt es mit verschiedenen Tarifen und Laufzeiten. Die Stiftung Warentest bietet unter [www.test.de/Handytarife-fuer-Fluechtlinge-So-telefonieren-Sie-guenstig-in-die-Heimat-4935914-0/](http://www.test.de/Handytarife-fuer-Fluechtlinge-So-telefonieren-Sie-guenstig-in-die-Heimat-4935914-0/) mehrsprachige Merkblätter mit Tarifvergleichen. Flüchtlinge sollten genau prüfen, ob ein Langzeit- oder Prepaid-Vertrag zu ihren Bedürfnissen passt. Bei Internet-Tarifen ist zu klären, welches Datenvolumen inklusiv ist. Bei rechtlichen Problemen im Zusammenhang mit dem Abschluss des Handyvertrags hilft die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gerne weiter.



### HANDYS, APPS UND CO.

Mehrsprachige Infos rund um Handyverträge, Apps und Datenschutz hat die Verbraucherzentrale auf ihrer Internetseite zusammengestellt: [www.vz-bw.de/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge](http://www.vz-bw.de/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge)

## ...❖ RUNDFUNKBEITRAG

Flüchtlinge sind vom Rundfunkbeitrag befreit – sowohl in einer Gemeinschaftsunterkunft als auch bei einem vor-

übergehenden Aufenthalt in einer Wohnung. Sollten sie dennoch eine Aufforderung zur Anmeldung erhalten oder bereits angemeldet sein, bietet die Verbraucherzentrale auf ihrer Homepage Informationen und Musterbriefe: [www.vz-bw.de/informationen-zum-rundfunkbeitrag](http://www.vz-bw.de/informationen-zum-rundfunkbeitrag)

## ...❖ URHEBERRECHTE

Urheberrechtsverstöße können teuer werden. Nicht jeder ist sich den kostspieligen Folgen eines illegalen Downloads bewusst. Unter [www.vz-bw.de/urheberrecht-fluechtlinge](http://www.vz-bw.de/urheberrecht-fluechtlinge) sind die wichtigsten Vorsichtsmaßnahmen, zusammengefasst.

## ...❖ VERSICHERUNGSSCHUTZ FÜR FLÜCHTLINGSELFER

Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer genießen automatisch und kostenlos den Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung, wenn ihre Mithilfe über die Kommune oder Wohlfahrtsverbände organisiert ist.

## ...❖ VERSICHERUNGSSCHUTZ FÜR FLÜCHTLINGE

Flüchtlinge benötigen grundsätzlich denselben Versicherungsschutz wie Einheimische. Besonders wichtig sind zunächst die Krankenversicherung und die private Haftpflichtversicherung. Je nach Aufenthaltsstatus und Unterbringung kann es sein, dass Flüchtlinge von staatlicher Seite abgesichert sind oder von Stadt oder Gemeinde Angebote wie Gruppenversicherungen bestehen. Daher gilt: vor Abschluss eines Vertrages nachfragen, ob Versicherungsschutz besteht. Weitere Infos: [www.vz-bw.de/private-haftpflichtversicherung-fuer-fluechtlinge](http://www.vz-bw.de/private-haftpflichtversicherung-fuer-fluechtlinge)

## ...❖ LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Viele Flüchtlinge essen kein Schweinefleisch und trinken keinen Alkohol. Sie suchen Informationen zur Kennzeichnung von Lebensmitteln in Deutschland, zur gesunden Ernährung von Säuglingen, zur Halal-Zertifizierung oder zum Vorkommen von Alkohol und Schweinefleisch in Fertiglernahrungsmitteln. Infos dazu stellt die Verbraucherzentrale unter [www.vz-bw.de/ernaehrung-fluechtlinge](http://www.vz-bw.de/ernaehrung-fluechtlinge) bereit.