

# VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR FLÜCHTLINGE

## Politischer Handlungsbedarf

Flüchtlinge zählen zu der Gruppe der verletzlichen Verbraucher. Im Konsumalltag erweisen sich verletzte Verbraucher als besonders anfällig für teure Überziehungskredite, Über-, Unter- oder Fehlversicherung und verharren oftmals in der teureren Grundversorgung bei Energieverträgen. Für unseriöse Anbieter bilden die verletzlichen Verbraucher eine gefragte Zielgruppe, deren Unerfahrenheit ausgenutzt wird (Haustürgeschäfte, Finanzdienstleistungs- und Telekommunikationsverträge). Verletzte Verbraucher sind somit oft mehrfach benachteiligt und eingeschränkt: durch ihre Lage an sich (wie fehlendes Sprachverständnis und geringere Kaufkraft) und die hieraus resultierenden wirtschaftlichen Nachteile sowie einen Mangel an sozialer Teilhabe und Inklusion.<sup>1</sup>

Für die Gruppe der arabischstämmigen Flüchtlinge kommt eine zusätzliche Komponente erschwerend hinzu: In vielen arabischen Ländern werden Alltagsgeschäfte mit Handschlag und oft ohne schriftliche Verträge abgewickelt. Im Fall von schriftlichen Verträgen genießt der Vertragspartner ein großes Vertrauen.<sup>2</sup> Aus diesem eklatanten kulturellen Unterschied beim Abschluss von Verträgen ergeben sich erhebliche Schwierigkeiten für Flüchtlinge – das Verständnis für ein völlig anderes Rechtssystem fehlt.

## INTEGRATION IN DEN KONSUMALLTAG

Ein erheblicher Teil der ankommenden Flüchtlinge wird mit Blick auf die politische Lage in ihren Heimatländern erst einmal in Deutschland bleiben. Sie werden arbeiten, ein Bankkonto eröffnen, einkaufen, telefonieren, Versicherungen abschließen. Ab diesem Zeitpunkt werden Flüchtlinge auch zu Verbrauchern in Deutschland und dann ist der Verbraucherschutz gefragt, der einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zur Integration leisten kann.

### ❖ Lösungen

- Für eine gute Integration sind **verständliche, mehrsprachige und vor allem digitale Verbraucherschutzinformationen** erforderlich.
- Daneben werden **Dolmetschern in der Beratung bzw. mehrsprachiges Beratungspersonal** benötigt.
- Verbraucherschutz muss auch als **essentiellen Bestandteil im Curriculum der Integrations- und Sprachkurse** verankert werden. Dazu ist es erforder-

<sup>1</sup> Christian Thorun, Verletzliche Verbraucher im Quartier – Schnittstellenmanagement von verbraucherrelevanten Beratungsleistungen im Quartier, 14.12.2015, online abrufbar: [https://www.spd-fraktion-nrw.de/fileadmin/SPD/user\\_upload/Dokumente/SPD\\_NRW\\_Gutachten\\_Verbraucherberatung\\_20150511.pdf](https://www.spd-fraktion-nrw.de/fileadmin/SPD/user_upload/Dokumente/SPD_NRW_Gutachten_Verbraucherberatung_20150511.pdf)

<sup>2</sup> Tatiana Lima Curvello: Verbraucherschutz in der Einwanderungsgesellschaft, 01.10.2007, S. 58.

lich, dass die Verbraucherzentralen mit zusätzlichen Mitteln ausgestattet werden, damit sie Multiplikatoren (z.B. Lehrkräfte „Deutsch als Fremdsprache“) die wesentlichen Inhalte zu Verbraucherschutzthemen und Verbraucherrechten vermitteln.

- Auch **Verbraucherbildung** bedeutet Integration in den Alltag: Neue Bildungsangebote müssen geschaffen werden, um unterschiedliche Zielgruppen (z.B. Kinder und Jugendliche, Frauen, Eltern, junge Erwachsene) zu verschiedenen Alltagsthemen (z.B. Umgang mit Energie, Abfall, Wasser) zu erreichen und sie mit ihrem Umfeld besser zu vernetzen. Dafür müssen Verbraucherzentralen und weitere Träger mit zusätzlichen Mitteln ausgestattet werden.
- Der **Kauf von Lebensmitteln** ist wohl einer der ersten und sensibelsten Berührungspunkte von neu angekommenen Flüchtlingen mit dem deutschen Konsumalltag. Eine frühzeitige Erstberatung mit Hinweisen, die traditionelle und religiöse Ernährungsweisen der diversen Zielgruppen berücksichtigt, und sie mit geeigneten Einkaufshilfen versorgt, ist somit notwendig.

### SCHUTZ VOR ENERGIEARMUT

Viele Flüchtlinge haben keine Kenntnis bezüglich der Möglichkeiten zum Anbieterwechsel bei Strom- und Gasversorgung, so dass sie in der oft viel teureren Grundversorgung bleiben. Meist ist ihnen nicht bekannt, wieviel höher die Kosten für Energie und Wasser in Deutschland gegenüber dem Heimatland sind. So wird beispielsweise in der Türkei Strom und Gas mittels monatlicher Zahlung im Voraus bezahlt, Nachzahlungen gibt es dort nicht. Hinzu kommt die fehlende Erfahrung mit energie- und kostensparendem Heizen und Lüften, das auch den Befall mit Schimmelpilzen verhindert. So wird in Syrien beispielsweise mit Holz geheizt bzw. mit der Klimaanlage (bei den Besserverdienenden). Ein Verständnis von Energiesparen ist nicht vorhanden. Dies führt in Deutschland häufig zu überhöhtem Verbrauch an Heizenergie und Wasser, in etlichen Fällen sogar zur Schädigung der Bausubstanz.

- ❖ Lösung: Zur Vermittlung des Basis-Wissens zum Energie- und Wasserverbrauch unter mitteleuropäischen Klimaverhältnissen ist ein zielgruppenspezifisches niederschwelliges Beratungsangebot zu erstellen bzw. entsprechende bereits vorhandene Angebote anzupassen. Als besonders geeignete Formate der Wissensvermittlung erscheinen dabei Online-Angebote sowie Gruppen-Vorträge und persönliche Beratungen, jeweils mit Unterstützung von Dolmetschern.

### SOZIALEN UND ÖKOLOGISCHEN WOHNUNGSBAU FÖRDERN

Im Zuge der erhöhten Zahl von neuankommenden Flüchtlingen ist der Wohnungsmangel insbesondere in den Ballungsgebieten noch einmal sehr deutlich geworden. Daher gibt es immer wieder Überlegungen, vor allem von der Wohnungswirtschaft, die geforderten Standards für den Wohnungsbau abzusenken.

- ❖ Lösung: Die Absenkung der energetischen Standards im Gebäudesektor ist aus Sicht des vzbv keine Option, da der Gebäudebestand in Deutschland stark veraltet und dringend auf Impulse angewiesen ist. Auch im Neubaubereich

wäre vor dem Hintergrund des aktuellen Baubooms eine Absenkung das falsche Signal. Die Lösung liegt vielmehr in praktischen Alternativen, wie z.B. dem seriellen Bauen, da dadurch kosteneffizient Wohnraum geschaffen werden kann. Darüber hinaus muss die öffentliche Hand den sozialen Wohnungsbau durch finanzielle Anreize wieder wirtschaftlich machen. Nicht zuletzt kann die Unterbringung der Flüchtlinge in Gemeinden und kleineren Städten helfen, den Wohnungsmangel zu mildern.

## GESUNDHEITSKARTE FÜR FLÜCHTLINGE UMSETZEN

Ab November 2015 sollte es für alle Flüchtlinge die elektronische Gesundheitskarte geben.<sup>3</sup> Bisher ist dieses Vorhaben noch nicht umgesetzt, da die Kommunen weiterhin die Kosten der Gesundheitsversorgung tragen sollen.<sup>4</sup> Länder und Kommunen sperren sich zunehmend gegen die Gesundheitskarte für Asylsuchende.

❖ Lösung: Die bundesweite Einführung der Gesundheitskarte würde zu einem einheitlichen Vorgehen und insbesondere zu einer praktischen Vereinfachung der Inanspruchnahme der Gesundheitsversorgung führen. Aufgrund der Komplexität des Gesundheitssystems und der Krankenversicherung in Deutschland ist es darüber hinaus notwendig ein grundlegendes Basiswissen zu vermitteln.

## GÜNSTIGEN BARGELDTRANSFER ANBIETEN

Das Unternehmen Western Union und andere kleinere Unternehmen mit ähnlichem Geschäftsmodell profitieren von Flüchtlingen und Migranten, die oft größere Summen an Geld in ihre Heimatländer senden. Flüchtlinge, die 100 Euro nach Syrien schicken, müssen beispielsweise 11 Euro Gebühren dafür bezahlen.<sup>5</sup> Hier fehlen günstige Alternativen für einen funktionierenden Markt.

❖ Lösung: Das Bundeskartellamt sollte das Unternehmen Western Union daraufhin prüfen, ob es seine marktbeherrschende Stellung ausnutzt. Daneben sollte die Bundesregierung Alternativen prüfen, wie Geld in Kriegsgebiete sicher transferiert werden kann. Beispielsweise wäre denkbar, analog "humanitären Korridoren" auch "Bargeld Transfer-Korridore" in Kriegsgebiete einzurichten. Mit außereuropäischen Ländern, die eine Bankeninfrastruktur haben, sollten völkerrechtliche Verträge geschlossen werden, die faire Gebühren für Auslandüberweisungen beinhalten.

## RECHTSSICHERHEIT BEI DER STÖRERHAFTUNG SCHAFFEN

Etwa 70 Prozent aller flüchtenden Menschen verfügen über ein Android Smartphone, nahezu keiner davon hat eine mobile Datenflatrate, um auch außerhalb von öffentlichen Hotspots auf Informationen zuzugreifen. Dabei ist es insbesondere für neuankommende Flüchtlinge elementar, sich über das Leben in Deutsch-

<sup>3</sup> [http://www.heise.de/newsticker/meldung/Elektronische-Gesundheitskarte-fuer-Fluechtlinge-kommt-im-November-2837811.html?wt\\_mc=nl.ho.2015-10-06](http://www.heise.de/newsticker/meldung/Elektronische-Gesundheitskarte-fuer-Fluechtlinge-kommt-im-November-2837811.html?wt_mc=nl.ho.2015-10-06)

<sup>4</sup> <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/presse/pressemitteilungen/pressemitteilung/pid/flickentepich-bei-gesundheitsversorgung-von-asylsuchenden/>

<sup>5</sup> <https://www.geldtransfair.de/de/corridor/Deutschland/Syrien>

land zu informieren. Derzeit gibt es in Deutschland wenig kostenlose WLANs aufgrund der bestehenden Störerhaftung.<sup>6</sup> Nur ca. 15 Prozent der Flüchtlingsunterkünfte haben einen Internetzugang.<sup>7</sup>

- ❖ Lösung: Neben der Vermittlung von rechtlichem Basiswissen und Bewusstsein zum Schutz des geistigen Eigentums, ist es notwendig, unkompliziert und rechtssicher Zugang zum Internet anzubieten. Die Abschaffung der Störerhaftung würde entscheidend zur Verbreitung von offenem WLAN beitragen. Leider konnte sich der deutsche Gesetzgeber hier nicht zu einer rechtssicheren Lösung durchringen, so dass auch weiterhin davon auszugehen ist, dass offene WLANs in Deutschland eine Seltenheit bleiben.

## Kontakt

*Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.*

*Team  
Vorstand*

*Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin*

*vorstand@vzbv.de*

---

<sup>6</sup> <http://www.golem.de/news/freifunk-kostenloses-internet-fuer-fluechtlinge-1509-116249.html>

<sup>7</sup> <https://netzpolitik.org/2015/internet-fuer-asylsuchende-warum-dieses-wichtige-werkzeug-der-selbstbestimmung-meist-verwehrt-bleibt/>