



## UNSERE BERATUNGSSTELLEN IN NIEDERSACHSEN

**26603 Aurich**  
Wallstr. 26

**38100 Braunschweig**  
Langer Hof 6

**29221 Celle**  
Schuhstr. 40

**37073 Göttingen**  
Jüdenstr. 3

**30159 Hannover**  
Herrenstr. 14

**21335 Lüneburg**  
Wallstr. 4

**26122 Oldenburg**  
Julius-Mosen-Platz 5

**49074 Osnabrück**  
Große Str. 84–85

**21682 Stade**  
Pferdemarkt 3

**26382 Wilhelmshaven**  
Grenzstr. 95

**38440 Wolfsburg**  
Schillerstr. 42–44

Telefon- und Öffnungszeiten unter:

[www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/  
beratungsstellen](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratungsstellen)

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

## UNSERE ANGEBOTE FÜR GEFLÜCHTETE

Mit der Ankunft in Deutschland sind Geflüchtete – auch als Konsumenten – mit vielen Fragen und Problemen konfrontiert. Die Verbraucherzentrale informiert und unterstützt **Flüchtlingshelfer** und **Flüchtlinge** durch verschiedene Angebote:

- Schulung und Information haupt- und ehrenamtlicher Flüchtlingsbetreuer
- Informationsveranstaltungen für Geflüchtete
- individuelle Beratung und rechtliche Unterstützung bei Verbraucherproblemen
- Warnung vor unseriösen Geschäftspraktiken und Abzockmaschen
- Informationen im Internet und in unseren Beratungsstellen

Melden Sie sich bei uns, wenn Sie:

- generelle Fragen zum Verbraucherschutz für Flüchtlinge haben,
- auf Verbraucherprobleme stoßen oder
- wir Sie bei Ihrer Arbeit unterstützen können.

Gerne informieren wir auch individuell.

Kontakt unter: **05 31 – 61 83 10-30/-31** oder  
[flucht@vzniedersachsen.de](mailto:flucht@vzniedersachsen.de)

Impressum: Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V., Herrenstraße 14, 30159 Hannover, Stand 09/2016, Fotos: Thinkstock, iStock



verbraucherzentrale

Niedersachsen

verbraucherzentrale

Niedersachsen



# VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR FLÜCHTLINGE

Was wir für Flüchtlingshelfer  
und Flüchtlinge tun können

# WIR BERATEN

## ☼ TELEFON UND HANDY

Handyverträge gibt es mit verschiedenen Tarifen und Laufzeiten. Die Stiftung Warentest bietet unter [www.test.de](http://www.test.de) mehrsprachige Merkblätter mit Tarifvergleichen. Geflüchtete sollten genau prüfen, ob ein Langzeit- oder Prepaid-Vertrag zu ihnen passt. Bei Internet-Tarifen ist zu klären, welches Datenvolumen inklusiv ist. Bei Problemen mit dem Handy-Vertrag hilft die Verbraucherzentrale weiter.

## ☼ FALLEN UND ABZOCKE IM INTERNET

Unbedachte Klicks können teuer werden. Viele Geflüchtete kennen die kostspieligen Folgen eines Abos oder einer Online-Mitgliedschaft nicht. Unseriöse Anbieter gestalten Fake-Shops oder weisen nur im Kleingedruckten auf hohe Kosten hin. Häufig sind diese Verträge aufgrund von falschen Kennzeichnungen nicht wirksam. Eine Beratung kann hier Klarheit schaffen.

Was zu tun ist, wenn eine Abmahnung wegen (vermeintlicher) illegaler Downloads ins Haus flattert, steht unter: [www.vz-ni.de/urheberrechtsverletzung-und-ihre-folgen](http://www.vz-ni.de/urheberrechtsverletzung-und-ihre-folgen).



## ☼ GIROKONTO

Geflüchtete benötigen ein Girokonto. Ein Rechtsanspruch hierauf besteht seit Juni 2016. Sie können ein Basiskonto auf Guthabenbasis eröffnen, auch wenn sie keinen Pass oder Ausweis haben. Banken können aufgrund gelockerter Vorschriften alle Dokumente akzeptieren, die den Briefkopf einer deutschen Ausländerbehörde tragen und Identitätsangaben wie Foto, Name, Geburtsort, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit und Anschrift enthalten. Als erste Anlaufstellen bieten sich hier die regionalen Sparkassen und Volksbanken an.

## ☼ UNGEWOLLTE VERTRÄGE

Flüchtlinge sollten Verträge nur unterschreiben, wenn sie diese auch wirklich verstehen. Vorsicht ist vor allem geboten bei Vertretern von Mobilfunkanbietern, Versicherungen oder anderen Unternehmen, die Flüchtlingsheime oder Wohnungen besuchen. Ist es bereits zu einem unerwünschten Vertragsabschluss gekommen, können Verträge, die an der Haustür, im Internet oder am Telefon abgeschlossen wurden, innerhalb von zwei Wochen widerrufen werden. Wurde über dieses Recht nicht ordnungsgemäß informiert oder wurden falsche Versprechungen gemacht, kann man sich sehr oft auch später noch von dem ungewollten Vertrag lösen. Hierbei und bei Problemen mit Garantie, Gewährleistung und Reklamation hilft die Verbraucherzentrale.

## ☼ ENERGIEVERTRÄGE

Beim Einzug in eine neue Wohnung stellen sich viele Fragen zu Rechten und Pflichten eines Mieters, z. B. zur Wahl des Strom- und Gasversorgers, zum Ablesen der Zähler und zur Heizkostenabrechnung sowie den Kosten und Einsparmöglichkeiten bei Energie und Wasser. Kontaktieren Sie bei Fragen die Verbraucherzentrale.



## ☼ RUNDFUNKBEITRAG

Geflüchtete sind vom Rundfunkbeitrag befreit – sowohl in einer Gemeinschaftsunterkunft als auch bei einem vorübergehenden Aufenthalt in einer Wohnung. Sollten Sie dennoch eine Aufforderung zur Anmeldung erhalten oder bereits angemeldet sein, bietet die Website der Verbraucherzentrale Informationen und Musterbriefe.

## ☼ VERSICHERUNGEN

Wenn unnötige oder überbewertete Versicherungsverträge abgeschlossen wurden, hilft die Verbraucherzentrale diese loszuwerden, um einen optimalen, grundlegenden Versicherungsschutz zu ermöglichen. Geflüchtete können sich ebenfalls vor dem Abschluss von Versicherungen beraten lassen.

### MEHR INFORMATIONEN

zu relevanten Themen finden Sie auf der Internetseite der Verbraucherzentrale unter:

☼ [www.vz-ni.de/verbraucherschutz-fluechtlinge](http://www.vz-ni.de/verbraucherschutz-fluechtlinge)