

## UNSERE ANGEBOTE

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

- Info-Veranstaltungen und Informationen für haupt- und ehrenamtliche Helfer
- Aufbau eines Frühwarnnetzwerkes zu unseriösen Geschäftspraktiken und Abzockmaschen
- Informationen im Internet und in unseren Beratungsstellen
- Infostände
- Info-Veranstaltungen und Workshops, individuelle Beratung und rechtliche Unterstützung für Flüchtlinge

Informieren Sie uns unter [refugee@vz-rlp.de](mailto:refugee@vz-rlp.de), wenn Sie:

- generelle Fragen zum Verbraucherschutz für Flüchtlinge haben
- auf Verbraucherprobleme stoßen
- uns unseriöse Maschen oder andere Probleme mitteilen wollen.

Gerne informieren wir Sie direkt bei Ihnen vor Ort. Terminabsprachen unter **06131/ 28 48 861** (Marc- André Reinartz) oder per E-Mail unter [reinartz@vz-rlp.de](mailto:reinartz@vz-rlp.de).

## VOR ORT FÜR SIE DA

**67655 Kaiserslautern**  
Fackelstraße 22  
Tel: 0631-92881

**56068 Koblenz**  
Entenpfuhl 37  
Tel: 0261-12727

**67059 Ludwigshafen**  
Wredestraße 33  
Tel: 0621-512145

**55543 Bad Kreuznach**  
(Kreisverwaltung)  
Salinenstraße 47  
Tel: 0671/803-1004

**57518 Betzdorf**  
(Rathaus) Hellerstraße 2  
Tel: 02741-1221

**56812 Cochem**  
(Kreisverwaltung)  
Endertplatz 2  
Tel: 02671-605784

**55116 Mainz**  
Seppel-Glückert-Passage 10  
Tel: 06131-284820

**66953 Pirmasens**  
Exerzierplatzstraße 1  
Tel: 06331-12160

**54290 Trier**  
Fleischstraße 77  
Tel: 0651-48802

**76726 Germersheim**  
(Kreisverwaltung)  
Luitpoldplatz 1  
Tel: 07274-53172

**57627 Hachenburg**  
(Rathaus) Gartenstraße 11  
Tel: 02662-50649

**54595 Prüm**  
(Konvikt)  
Kalvarienbergstraße 1  
Tel: 0651-48802

# Verbraucherschutz für Flüchtlinge

**verbraucherzentrale**

*Rheinland-Pfalz*

**Wissen, was wirklich Sache ist.**

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.  
Projekt Verbraucherschutz für Flüchtlinge  
Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz  
Telefon: 06131 / 2848-0  
E-Mail: [info@vz-rlp.de](mailto:info@vz-rlp.de)  
[www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

Gefördert mit Mitteln des Ministeriums für Familie, Frauen,  
Jugend, Integration und Verbraucherschutz

Stand: 22.09.2016

**verbraucherzentrale**

*Rheinland-Pfalz*

**Was wir für  
Flüchtlingshelfer und  
Flüchtlinge tun können**

# UNSERE THEMEN

## Girokonto

Flüchtlinge benötigen ein Girokonto. In Deutschland gibt es seit Juni 2016 einen Rechtsanspruch auf die Eröffnung eines **Basiskontos**, d.h. ein Girokonto auf Guthabenbasis. Dieses Konto muss nicht kostenlos sein. Das Basiskonto kann grundsätzlich bei jedem Kreditinstitut eröffnet werden. **Voraussetzung** ist, dass Flüchtlinge **volljährig** und **ausländerrechtlich registriert** sind. Als notwendiges Dokument zur Feststellung der Identität reicht der amtliche Auskunftsnachweis bzw. der Duldungsbescheid aus. **Anträge zur Eröffnung** eines Basiskontos gibt es **bei allen Kreditinstituten** und auf der Homepage der Verbraucherzentrale unter:

<http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/basiskonto>

## Haustürgeschäfte

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 man über dieses Recht nicht ordnungsgemäß informiert oder wurden falsche Versprechungen gemacht, kann man sich sehr oft auch später noch **von dem ungewollten Vertrag lösen**.

## Wohnung/Energie

Beim Einzug in eine neue Wohnung stellen sich viele Fragen zu Rechten und Pflichten eines Mieters, z.B. der Wahl des Strom- und Gasversorgers, zum Ablesen der Zähler und der Heizkostenabrechnung sowie den Kosten und Einsparmöglichkeiten bei Energie und Wasser. Kontaktieren Sie uns bei Fragen kostenfrei unter 0800/6075600.

## Urheberrechte

Urheberrechtsverstöße können teuer werden. Viele Flüchtlinge kennen nicht die **kostspieligen Folgen** eines **illegalen Downloads**. Was zu tun ist, wenn eine Abmahnung ins Haus flattert, können Sie unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/die-abmahnung](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/die-abmahnung) lesen oder Sie lassen sich bei uns beraten.

## Telefon und Internet

Handyverträge gibt es mit verschiedenen Tarifen und Laufzeiten. Die Stiftung Warentest bietet auf der Homepage <https://www.test.de> unter dem Stichwort „Flüchtlinge“ mehrsprachige Merkblätter mit Tarifvergleichen. Flüchtlinge sollten genau prüfen, ob ein Langzeit- oder Prepaid-Vertrag zu ihnen passt. Bei Internettarifen ist zu klären, welches Datenvolumen inklusiv ist. Bei **Problemen mit dem Handy-Vertrag** hilft die Verbraucherzentrale weiter.

## Private Haftpflichtversicherung

In Deutschland kann man sich gegen sehr viele Schäden versichern. Manche Versicherungen sind wichtig, andere nicht. Die erste und wichtigste Versicherung, die Sie von Beginn an brauchen, ist eine Private Haftpflichtversicherung. Mehr Informationen finden Sie auf unserer Homepage.

## Rundfunkbeitrag

Flüchtlinge 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, bieten wir auf unserer Homepage Informationen und Musterbriefe.

## 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 Fertiglernmitteln. Auf unserer Homepage haben wir einige Informationen für Sie zusammengestellt.

**Ausführliche Informationen** zu all diesen Themen finden Sie auf der Internetseite unter:

[www.verbraucherzentrale-rlp.de/beratung-fuer-fluechtlinge](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/beratung-fuer-fluechtlinge)

**Mehrsprachige Infos** für Flüchtlinge unter:

<http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge>