

**Inhalt****Deutsche Stiftung Verbraucherschutz setzt Förderschwerpunkt****Dialogforum Verbraucherschutz**

Ministerin Dr. Sütterlin-Waack  
eröffnet Dialogforum Verbraucherschutz

Zentrale Herausforderungen an den  
Verbraucherschutz

Integration als inklusiven Prozess begreifen

Wie Verbraucherzentralen Geflüchtete  
unterstützen

Ein Blick über den Tellerand

**Ausblick**

*Liebe Leserin, lieber Leser,*



*seit vielen Jahren fördern wir zum Schwerpunkt Verbraucherbildung Verbraucherschulen in Deutschland. Mit diesen Leuchtturmschulen wollen wir politischen Entscheidungsträgern und anderen Schulen modellhaft zeigen, wie Verbraucherbildung in den Lehrplänen verankert werden kann. Wir sind deshalb sehr stolz und freuen uns über das Interesse von Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier, der sich von einer Schülerin einer unserer Verbraucherschulen persönlich zeigen ließ, wie Verbraucherbildung in Schulen praktisch umgesetzt werden kann.*

*Seit diesem Jahr ist ein weiterer Schwerpunkt unserer Arbeit darauf gerichtet, Geflüchtete in ihren Verbraucherkompetenzen zu stärken. Mit diesem Sondernewsletter berichten wir Ihnen, wie das konkret geschieht. Wir stellen Ihnen unsere aktuellen Förderprojekte zum Thema vor und berichten vom Dialogforum Verbraucherschutz mit dem Titel „Gut auf den Konsumalltag vorbereitet – Wo Verbraucherschutz für Geflüchtete ansetzen muss“.*

*Viel Spaß bei der Lektüre,  
Ihre*



*Dr. Melanie Weber-Moritz*

*P.S.: Besuchen Sie uns auch auf [Youtube](#) und [Twitter](#).*

**Hier Newsletter abonnieren**

Impressum  
Herausgeber:  
Deutsche Stiftung Verbraucherschutz  
c/o Verbraucherzentrale Bundesverband  
Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin  
Tel.: 030 25 800-287  
Fax: 030 25 800-238  
info@verbraucherstiftung.de  
www.verbraucherstiftung.de

Verantwortlich für den Inhalt:  
Dr. Melanie Weber-Moritz

Redaktion:  
Daniela Lucassen

Fotonachweise:  
S.1 DSV/Gert Baumbach und Bundesregierung / Jesco Denzel  
S.2 fotolia/Daniel Ernst und DSV/Gross  
S.3.DSV/Gross  
S.4 Yannik Planta und DSV/Gross  
S.5 DSV/Gross und AWO/Peter van Hesen

Veröffentlichung: Dezember 2017

**Das gesamte Team der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz wünscht Ihnen ein schönes und besinnliches Weihnachtsfest und einen guten Rutsch in ein gesundes und glückliches neues Jahr.**

## Deutsche Stiftung Verbraucherschutz setzt Förderschwerpunkt

Deutschland steht vor der Herausforderung, viele Geflüchtete zu integrieren. Ein großer Teil der ankommenden Geflüchteten wird mit Blick auf die politische Lage in ihren Heimatländern in Deutschland bleiben. Die Geflüchteten werden arbeiten, einkaufen, telefonieren, Versicherungen abschließen, sie werden zu Verbrauchern. Dann ist der Verbraucherschutz gefragt, der einen wichtigen Beitrag zur Integration leistet. Die Verbraucherarbeit muss sich dabei an den Bedürfnissen dieser besonderen Zielgruppe orientieren: Geflüchtete kennen die Gepflogenheiten auf dem deutschen Konsummarkt nicht und es bestehen sprachliche Barrieren. Diese besondere Situation macht sie zu einer besonders verletzlichen Gruppe von Verbrauchern.



**Geflüchtete gehören zu einer besonders verletzlichen Gruppe von Verbrauchern.**

Als solche sind sie oft mehrfach benachteiligt und eingeschränkt – durch ihre Lage und die hieraus resultierenden wirtschaftlichen Nachteile sowie einen Mangel an sozialer Teilhabe und Inklusion. Aus diesem Grund setzt die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz einen inhaltlichen Schwerpunkt, zum Beispiel mit der Förderung konkreter Projekte für diese Zielgruppe. Darüber hinaus widmet sie in diesem Jahr das Dialogforum Verbraucherschutz mit dem Titel [„Gut auf den Konsumalltag vorbereitet – Wo Verbraucherschutz für Geflüchtete ansetzen muss“](#) diesem neuen Förderschwerpunkt.

## Dialogforum Verbraucherschutz

### Ministerin Dr. Sütterlin-Waack eröffnet Dialogforum Verbraucherschutz

Am 29. November trafen sich in Berlin Vertreter und Vertreterinnen aus Politik, Verbraucherschutz, Wirtschaft und Zivilgesellschaft mit dem Ziel, gemeinsame Antworten auf die Frage zu finden, welchen Beitrag Verbraucherschutz für eine erfolgreiche Integration von Geflüchteten leisten kann. Hochrangige Gäste folgten unserer Einladung, der Fachveranstaltung Dialogforum Verbraucherschutz wichtige Impulse mit auf den Weg zu geben.



**Dr. Sabine Sütterlin-Waack, Ministerin für Justiz, Europa, Verbraucherschutz und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein**

Als Verbraucherschutzministerin des einzigen Bundeslandes, das Verbraucherbildung verpflichtend als Unterrichtsfach anbietet, unterstrich Dr. Sabine Sütterlin-Waack die große Bedeutung von Verbraucherbildung für die Vermittlung wesentlicher Alltagskompetenzen – auch für die Integration von Geflüchteten. Gäste und Teilnehmer des Forums diskutierten im Anschluss die Frage, wie Verbraucherbildung und Verbraucherschutz ganz praktisch für Geflüchtete gestaltet sein sollten. Auf dem Forum standen dabei ganz konkrete Fragen im Mittelpunkt: Wie können Geflüchtete beim Ankommen und Zurechtfinden in unserer Gesellschaft bestmöglich unterstützt werden? Welche Themen stehen bei der Beratung an erster Stelle? Was funktioniert bereits gut und wo fehlen Lösungen? Welche für den Verbraucherschutz relevanten Erfahrungen haben Unternehmen mit Geflüchteten gemacht? Und welche zentralen Herausforderungen ergeben sich dadurch für den Verbraucherschutz?

## Zentrale Herausforderungen an den Verbraucherschutz



**Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes**

Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, Klaus Müller, formulierte zentrale Aspekte und Fragen, die wesentlich für eine gelingende Integration sind.

**Erreichbarkeit:** Wie können wir Verbraucherinformationen so vermitteln, dass sie nicht nur verstanden, sondern auch gerne genutzt werden?

**Formate:** Wo müssen wir Beratungsformate zielgruppengerecht anpassen, damit auch schwer erreichbare Zielgruppen, zu denen auch geflüchtete Menschen gehören, von den Informationen der Verbraucherzentralen profitieren können?

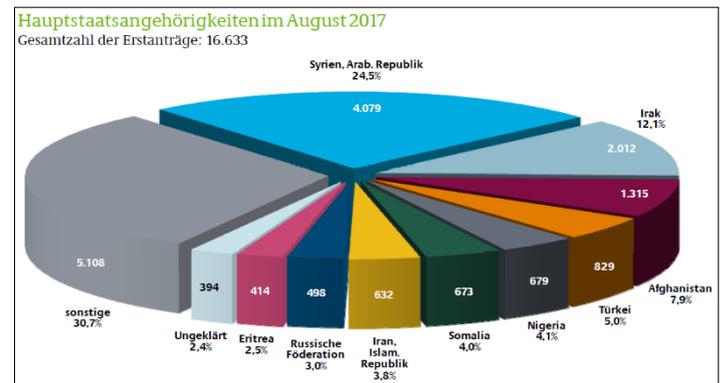
**Relevanz:** Welche Themen müssen besonders ins Augenmerk rücken? Wie stellen wir sicher, dass wir im Blick haben, welches Problem gerade besonders aktuell ist? Wie erfahren wir beispielsweise von neuen „Abzock-Maschen“?

**Nachhaltigkeit:** Wie können wir Geflüchtete dazu motivieren, auch langfristig Verbraucherthemen nicht aus den Augen zu verlieren?

Im Fazit stellte Klaus Müller fest, dass Verbraucherschutz bedarfsgerecht ist, wenn er einen selbstverständlichen und selbstbestimmten Umgang in unseren kulturellen Kontexten fördert. Verbraucherschutz leiste damit einen wichtigen Beitrag zur Integration und stärke so auch langfristig unsere Gesellschaft.

## Integration als inklusiven Prozess begreifen

Mit seinem Impuls „Verbraucherschutz in der Einwanderungsgesellschaft ist interkulturell – oder er ist nicht professionell“ warnte Wolfgang Barth, Leiter der Abteilung Migration und Interkulturelle Öffnung des AWO Bundesverbandes, davor, homogene Lösungen für eine heterogene Zielgruppe zu entwickeln.



**Die Gruppe der Geflüchteten ist allein aufgrund des Herkunftslandes nicht homogen (Quelle: BAMF)**

Der AWO Bundesverband realisiert aktuell ein, von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz gefördertes, Verbraucherschutzprojekt für Geflüchtete. Wolfgang Barth versteht dabei Integration als inklusiven Prozess, der von einer heterogenen und vielfältigen Gesellschaft ausgeht. Mit diesem Verständnis blickt er gezielt auf die Bedürfnisse der einzelnen Menschen und sprach sich gegen Standardlösungen für komplexe Probleme von heterogenen Gruppen aus.



**Wolfgang Barth, Leiter der Abteilung Migration und Interkulturelle Öffnung des AWO Bundesverbandes**

## Wie Verbraucherzentralen Geflüchtete unterstützen

Die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband haben in den vergangenen Jahren bereits mit verschiedenen Projekten auf die Herausforderungen für Geflüchtete reagiert. Unter anderem wurden Informationsmaterialien und Vortragsangebote entwickelt, die einen niedrigschwelligen Zugang zu teilweise komplexen Verbraucherthemen ermöglichen. Multiplikatoren wurden geschult, Module für Integrationskurse entwickelt und Aktionstage durchgeführt. Auf dem Dialogforum stellten die Verbraucherzentrale Saarland und die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen exemplarisch zwei Projekte vor.

### Neue Zugänge nutzen

Die Verbraucherzentrale Saarland hat mit „[WEBiTIPP](#)“ ein neues Sendeformat für Geflüchtete auf Facebook ins Leben gerufen. Kreditkarten, Handyverträge, Inkassoprobleme, Streamingdienste, Wohnungssuche – aktuelle Themen werden in deutscher und arabischer Sprache speziell für Geflüchtete aufbereitet. Fragen können direkt in die monatlichen Sendungen eingebracht werden. Experten aus den Verbraucherzentralen erklären und ein Moderator übersetzt simultan ins Arabische. Das Projekt wird von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz gefördert.



Das Team des WEBiTIPP-Projektes der Verbraucherzentrale Saarland gibt auf [Facebook](#) Antworten zu alltäglichen Herausforderungen: humorvoll, interaktiv, auf Deutsch und Arabisch



WEBiTIPP-Moderator Mwoloud Daoud ist ein syrischer Theaterautor und Regisseur. Nicht zuletzt aufgrund seiner großen Bekanntheit ist WEBiTIPP so erfolgreich.

### Mit niedrigschwelligen und individuellen Angeboten finanzielle Stabilität sichern

Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen bereitet in ihrem Projekt „[Get in](#)“ Geflüchtete auf den Konsumalltag vor und konzentriert sich auf drei wesentliche Ziele: Überblick über die Regeln des alltäglichen Konsum schaffen, Unterstützungs- und Beratungsangebote bekannt machen und Abzockmaschen identifizieren. Die Verbraucherzentrale achtet dabei auf folgende Aspekte: niedrigschwellige Angebote, hohe Kultursensibilität, die Verwendung einer einfachen Sprache mit starker Visualisierung, interaktive Gestaltung und eine hohe Alltagsrelevanz.



Petra Maier, Verbraucherzentrale NRW, stellte das Projekt „Get in“ vor. Es leistet u. a. einen wichtigen Beitrag zur finanziellen Stabilität. Da für viele Geflüchtete der Weg zu ehrenamtlichen Helfern näher ist als zur Verbraucherzentrale, richtet sich „Get in“ auch an Ehrenamtliche in der Flüchtlingsarbeit. Denn sind sie selbst gut informiert, können sie effektiver helfen.

## Ein Blick über den Tellerrand

Ziel des Dialogforums Verbraucherschutz war auch ein gegenseitiger Erfahrungsaustausch von Vertretern aus Verbraucherschutz, Politik, Zivilgesellschaft und Wirtschaft.



**Mwoloud Daoud (WEBiTIPP), Thomas Beutler (VZ Saarland), Klaus Müller (vzbv), Anja Heyde (Moderation), Raju Sharma (Verbraucherschutzministerium SH), Katharina Vogt (AWO), Philipp Hennerkes (EDEKA)**

Die Deutsche Post/DHL und die Bündnispartner REWE und EDEKA stellten ihre Erfahrungen mit Geflüchteten vor. Die Unternehmen haben beispielsweise gute Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen gemacht und unterstrichen damit die Relevanz dieser Multiplikatorengruppe. Die Wirtschaftsvertreter bekräftigten, dass es keine homogenen Lösungen geben könne. Der personelle und zeitliche Aufwand müsse im Blick behalten werden. Effizienz, Prioritätensetzung und Evaluation der durchgeführten Maßnahmen könnten auch im Verbraucherschutz eine zentrale Rolle spielen. Ebenso empfahlen sie, Netzwerke zu nutzen und neue Kooperationen einzugehen, um auf die jeweilige Fachexpertise des Kooperationspartners zurückgreifen zu können.

## Ausblick

Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz möchte mit ihrer Fördertätigkeit auch neue Akzente setzen. Sie fördert Projekte, die Impulse für die Verbraucherarbeit setzen können. Das neue Förderprojekt „**Stärkung von**

**Verbraucherschutzkompetenzen bei Flüchtlingen unter besonderer Berücksichtigung der Rolle von Kindern und Jugendlichen**“ wird vom AWO Bundesverband umgesetzt. Damit fördert die Stiftung ein Projekt eines Wohlfahrtsverbands, der Erfahrungen mit Menschen mit Fluchterfahrungen mitbringt.

Die Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen in den bundesweiten Einrichtungen der AWO sind oft erste Ansprechpartner und später häufig Vertrauenspersonen für Geflüchtete. Multiplikatoren werden durch das Projekt in die Lage versetzt, Geflüchtete im Sinne eines präventiven Verbraucherschutzes zu beraten und an geeignete Stellen weiterzuleiten, damit sie als Verbraucher Angebote kritisch bewerten und eine richtige Auswahl treffen können. Ziel ist die Sensibilisierung der AWO-Berater für die vielfältigen Themen des Verbraucherschutzes und die Stärkung der Kooperation mit den Verbraucherzentralen.



**Mitarbeiter und Einrichtungen der AWO stärken Verbraucherschutzkompetenzen bei Menschen nach der Flucht.** [Mehr erfahren](#)

## Werden Sie Verbraucherschützer

Bitte unterstützen Sie unsere Arbeit mit Ihrer Spende.

**Bank für Sozialwirtschaft  
IBAN: DE52 1002 0500 0001 1833 00  
BIC: BFSWDE33BER**