



verbraucherzentrale

# WAS IST EINE VERBRAUCHERZENTRALE?

Informationen für Geflüchtete  
und Flüchtlingshelfer

# WAS IST EINE VERBRAUCHERZENTALE?

- Ein Verein, keine Behörde
- Arbeitet nicht wie ein Supermarkt, um Gewinn zu machen
- Arbeitet unabhängig und für die Menschen („Verbraucher“)
- Bekommt Geld vom Staat
- Nimmt Geld für die Beratung; wer wenig Geld hat, muss auch weniger oder gar nichts bezahlen
- Gibt es überall in Deutschland

# WAS MACHT EINE VERBRAUCHERZENTRALE?

- Wir beraten und informieren Verbraucher. Die Beratung bleibt geheim
- Wir unterstützen Verbraucher rechtlich
- Wir helfen beim Schreiben von Briefen
- Wir möchten, dass Verbraucher gut informiert sind und etwas lernen
- Wir beantworten Ihre Fragen, bevor Sie einen Vertrag abschließen
- Wir vertreten Ihre Interessen gegenüber Anbietern und Politik
- Wir möchten, dass auch Geflüchtete zu ihrem Recht kommen

# WICHTIGE THEMEN FÜR GEFLÜCHTETE

- Verträge
- Energiespartipps
- Telefon, Smartphone, Internet
- Umwelt, Bus- und Bahnfahren
- Versicherungen
- Ernährung

## ...❖ TYPISCHE FRAGEN

- Muss ich für Fernsehen bezahlen?
- Darf ich im Internet Filme gucken oder Musik hören?
- Wie gehe ich sicher mit Apps um?
- Was darf eine Bank beim Konto, Kredit oder bei Schulden?
- Wie kann ich aus einem Vertrag rauskommen?
- Kann ich das essen?
- Warum muss ich in meiner Wohnung Strom selber bezahlen?

## ...❖ DIE VERBRAUCHERZENTRALE HILFT



Persönlich



Per Telefon



Per Brief, E-Mail oder Fax



Mit Informationen in Broschüren



Im Internet

Verbraucherzentralen gibt es schon seit fast 60 Jahren. In ganz NRW sind 62 Beratungsstellen verteilt.

Es ist die Aufgabe der Verbraucherzentralen, Menschen zu informieren und zu beraten. Ihr Dolmetscher kann Ihnen helfen.

### ...❖ BEISPIELE AUS DER BERATUNG

- Das neue Smartphone funktioniert nicht richtig. Was kann ich tun?
- Energie ist teuer in Deutschland. Wie kann ich Öl, Gas und Strom sparen?
- Warum brauche ich eine Versicherung?
- Welche Lebensmittel sind gesund?
- Welche Bank hat ein gutes Konto für mich?
- Kann ich einen Kaufvertrag einfach unterschreiben?
- Welche Probleme gibt es bei einem Kredit?



Auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen gibt es viele kostenlose Informationen. Zum Beispiel zu: Telefon-, Internet- und Fernsehverträgen, Verträgen, die an der Haustür abgeschlossen, Rechnungen und Mahnungen, Urheberrecht, Banken und Girokonto, Rundfunkbeitrag oder Versicherungen. Die Hinweise gibt es auf Arabisch, Farsi oder Englisch.

[www.verbraucherzentrale.nrw/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge](http://www.verbraucherzentrale.nrw/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge)



**DIREKT ZUM  
INTERNETANGEBOT**





verbraucherzentrale

ما هو مركز المستهلكين؟  
مركز مشاوره مصرف‌کنندگان چیست؟

**WHAT IS A CONSUMER  
ADVICE CENTER?**

## ما هو مركز المستهلكين؟

- جمعية، ليس دائرة حكومية
- لا يعمل مثل سوپرماركت ليحني الأرباح
- يعمل باستقلالية و لصالح الناس ("المستهلكين")
- يمول من طرف الدولة
- يقدم مشورة مقابل مبالغ مالية معقولة، من لديه فقط القليل من المال يدفع مبلغاً قليلاً أو لا يدفع شيئاً
- موجود في جميع أنحاء ألمانيا

## ماذا يفعل مركز المستهلكين؟

- نقدم المشورة و المعلومات للمستهلك. يتم تقديم المشورة بشكل سري
- ندعم المستهلك قانونياً
- نساعد في كتابة الرسائل
- نرغب في أن تكون لدى المستهلكين معلومات جيدة و أن يتعلموا من الوضعية الإستثنائية شيئاً جديداً
- نجيب على أسئلتهم قبل أن يبرموا عقداً
- نرعى مصالحهم لدى أصحاب العروض و السياسيين
- نرغب في أن يحصل اللاجئون أيضاً على حقوقهم

## مواضيع مهمة للاجئين

- العقود
- نصائح لتوفير الطاقة
- الهاتف، الهاتف الذكي، الإنترنت
- البيئة و استخدام الحافلات و القطارات
- التأمينات
- التغذية

### ❖ أسئلة معتادة

- هل يجب علي أن أدفع من أجل التلفزيون؟
- هل من المسموح لي مشاهدة الأفلام أو سماع الموسيقى عبر الإنترنت؟
- كيف يمكنني استخدام التطبيقات بأمان؟
- ما الذي يُسمح للبنك فعله في الحساب، في حال الاستلاف أو الديون؟
- كيف يمكنني أن أنسحب من العقد؟
- هل يمكنني أكل هذا الشيء؟
- لماذا يجب علي أن أدفع ثمن الكهرباء بنفسني في شقتي؟

### ❖ يساعد مركز المستهلكين

شخصياً في مراكز الاستشارات



هاتفياً



عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل أو الفاكس



من خلال المنشورات التوعوية



في الإنترنت



مراكز المستهلكين موجودة منذ ما يقارب 60 عاماً. يوجد 62 مركز استشاري في شتى أنحاء نوردراین -فيس-تفالن.

وظيفة مراكز المستهلكين هي تقديم المعلومات و المشورة للناس. يمكن حضاراً مترجم أو شخص يتقن اللغة الألمانية للمساعدة.

## الإستشارية أمثلة عن خدماتنا

- لا يعمل الهاتف الذكي الجديد بشكل صحيح. ما الذي يمكنني فعله؟
- الطاقة مكلفة كثيراً في ألمانيا. كيف يمكنني توفير استهلاك الكهرباء و الزيت او الغاز؟
- ما هي المواد الغذائية الصحية؟
- أي بنك يقدم لي خدمات مصرفية أنسب؟
- هل أستطيع توقيع عقد شراء بسهولة؟
- ما هي المشاكل المتعلقة بالاستلاف؟

تحتوي مواقع الإنترنت التابعة لمراكز المستهلكين على الكثير من المعلومات المجانية. على سبيل المثال: المواد الغذائية و التغذية، عقود الهاتف و الإنترنت و التلفزيون، العقود التي يتم إبرامها على باب المنزل، الفواتير و الإنذارات، حقوق الملكية، البنوك و الحساب الجاري، رسوم الراديو أو التأمين. المعلومات متوفرة باللغة العربية و الفارسية و الإنكليزية.

[www.verbraucherzentrale.nrw/mehrsprachige-  
infos-fuer-fluechtlinge](http://www.verbraucherzentrale.nrw/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge)



إلى عرض الإنترنت مباشرة



## مرکز مشاوره مصرف‌کنندگان چیست؟

- این مرکز یک سازمان است و نه یک اداره
- مانند سوپرمارکت در پی کسب سود نیست
- مستقل و به نفع مردم («مصرف‌کننده») کار می‌کند
- از دولت بودجه می‌گیرد
- بابت ارائه مشاوره کارمزد می‌گیرد؛ افراد کم درآمد مبلغ کمی می‌پردازند و یا هیچ هزینه ای نمی‌پردازند
- این مرکز در سراسر آلمان فعال است

## مرکز مشاوره مصرف‌کنندگان

### چه وظیفه‌ای دارد؟

- ما به مصرف‌کنندگان مشاوره و اطلاعات می‌دهیم.
- مشاوره محرمانه ارائه می‌شود
- ما در مسائل حقوقی از مصرف‌کننده حمایت می‌کنیم
- در زمینه نامه نگاری به شما کمک می‌کنیم
- می‌خواهیم که مصرف‌کنندگان مطالب ارائه شده را فرا گیرند و به خوبی مطلع شوند
- پیش از این که قرارداد ببندید می‌توانید پرسش‌های خود را با ما در میان بگذارید
- ما از منافع شما در برابر عرضه‌کنندگان (کالا و خدمات) و همچنین در برابر سیاست دفاع می‌کنیم
- از حقوق پناهندگان نیز دفاع می‌کنیم

## موضوعات مهم برای پناهندگان

- قراردادها
- نکات مربوط به صرفه‌جویی در مصرف انرژی
- تلفن ثابت، تلفن همراه، اینترنت
- محیط زیست، اتوبوس و سفر ریلی
- بیمه‌ها
- تغذیه

### ... پرسش‌های رایج

- آیا بابت خدمات تلویزیون باید هزینه‌ای پردازم؟
- آیا می‌توانم از طریق اینترنت موسیقی گوش کنم یا فیلم ببینم؟
- روش استفاده امن از برنامه‌های نرم افزاری (app) چیست؟
- چه اقداماتی بانک در زمینه حساب بانکی، اعتبار بانکی یا بدهی‌ها می‌تواند انجام دهد؟
- چگونه باید قراردادی را فسخ کنم؟
- آیا می‌توانم آن خوراک را بخورم؟
- چرا باید هزینه برق آپارتمان را خودم پردازم؟

### ... راه‌های استفاده از خدمات مرکز مشاوره مصرف‌کنندگان

• شخصاً با مراجعه به مراکز اطلاع‌رسانی 

• تلفنی 

• از طریق ایمیل، نامه یا نمابر 

• از طریق بروشورهای اطلاع‌رسانی 

• از طریق اینترنت 

مرکز مشاوره به افراد مصرف‌کننده از 60 سال پیش تا کنون فعال است. در سراسر نورد راین وستفاليا 62 مرکز اطلاع‌رسانی وجود دارد. مرکز مشاوره مصرف‌کننده وظیفه اطلاع‌رسانی و ارائه مشاوره به مصرف‌کنندگان را بر عهده دارد. مترجم می‌تواند به شما کمک کند.

## ❖ نمونه موارد مشاوره

- تلفن هوشمند جدید من به درستی کار نمی‌کند. چه کار باید انجام دهم؟
- انرژی در آلمان گران است. چگونه می‌توانم در مصرف نفت، گاز و برق صرفه‌جویی کنم؟
- چرا به بیمه نیاز دارم؟
- مواد غذایی سالم کدامند؟
- کدام بانک حساب بانکی مناسبی برای من دارد؟
- آیا می‌توانم یک قرارداد خرید را به راحتی امضا کنم؟
- برای کسب اعتبار بانکی چه مشکلاتی وجود دارد؟

در صفحه اینترنتی مرکز مشاوره به مصرف‌کنندگان اطلاعات بسیاری به صورت رایگان در دسترس است. از آن جمله می‌توان به اطلاعاتی در زمینه قرار دادهای مربوط به تلفن، اینترنت و تلویزیون و همچنین قراردادهایی که در درب منزل بسته شده‌اند، اشاره کرد. علاوه بر آن در وبسایت مرکز مشاوره به مصرف‌کنندگان اطلاعاتی نیز در مورد صورت حساب‌ها و اخطارها، در مورد قانون کپی‌رایت، در خصوص بانک‌ها و حساب جاری، در مورد پرداخت سهم استفاده از رسانه‌های دیداری و شنیداری (تلویزیون و رادیو) و نیز در خصوص بیمه‌ها وجود دارد. تمامی تذکرات به زبان‌های عربی، فارسی و انگلیسی در وبسایت

[www.verbraucherzentrale.nrw/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge](http://www.verbraucherzentrale.nrw/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge)  
موجود است.



❖ لینک دسترسی مستقیم به اطلاعات

# WHAT IS A CONSUMER ADVICE CENTRE?

- An organisation, not an authority
- Does not work like a supermarket to make profit
- Operates independently and for the people (“consumers“)
- Receives money from the state
- Takes money for advice; however, people who don't have much money pay little or nothing
- Is everywhere in Germany

ENGLISCH

## WHAT DOES A CONSUMER ADVICE CENTRE DO?

- We advise and inform consumers. The consultation stays confidential
- We support consumers in legal matters
- We help you write letters
- We want to ensure that consumers are well informed and learn something
- We answer your questions before you sign a contract
- We represent your interests against providers and politicians
- We also want refugees to benefit from their rights

# IMPORTANT TOPICS FOR REFUGEES

- Contracts
- Energy-saving tips
- Phone, Smartphone, Internet
- Environment, bus and rail travel
- Insurance
- Groceries and nutrition

## ... ❖ TYPICAL QUESTIONS

- Must I pay for television?
- Am I allowed to watch movies or listen to music on the internet?
- How can I use Apps securely?
- What is a bank allowed to do with regard to accounts, credit or in the case of debt?
- How can I get out of a contract?
- Can I eat that?
- Why do I have to pay for electricity myself in my apartment?

## ... ❖ THE CONSUMER ADVICE CENTER HELPS



Personally in information centres



By telephone



By email, letter or fax



With information in brochures



On the phone

Consumer advice centres have been in existence for almost 60 years. There are 62 information centres distributed all over North Rhine-Westphalia.

It is the task of the consumer advice centres to inform and advise people. Your interpreter can help you.

## ...❖ EXAMPLES OF CONSUMER COUNSELLING

- My new smartphone isn't working properly. What can I do?
- Energy is expensive in Germany. How can I save oil, gas and electricity?
- Why do I need insurance?
- Which foods are healthy?
- What bank has a good account for me?
- Can I just sign a purchase contract?
- What problems exist when taking out credit?



On the internet pages of the consumer advice centres there is a lot of free information. For example about: Telephone, internet and television contracts, contracts that are signed at home, invoices and reminders, copyright, banks and current accounts, broadcasting contribution or insurance. The information is available in Arabic, Farsi and English.

[www.verbraucherzentrale.nrw/  
mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge](http://www.verbraucherzentrale.nrw/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge)

...❖ LINK TO THE INFORMATION



## ... DIREKTE UND SCHNELLE BERATUNG FÜR SIE:

Die Adressen und Öffnungszeiten Ihrer Verbraucherzentrale vor Ort sowie weitere Informationen finden Sie unter:

[www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort](http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort)



Unsere Beratung findet nur in deutscher Sprache statt.

Wenn Sie nicht gut Deutsch können, bringen Sie zum Beratungsgespräch eine Person mit, die das Beratungsgespräch übersetzen kann. Denken Sie bitte auch daran Ihre Unterlagen mitzubringen.

Ansonsten kann leider keine Beratung stattfinden.

# IMPRESSUM

Gefördert durch:

Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft,  
Natur- und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen



## Herausgeber:

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e. V.  
Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf  
Tel.: 0211 3809-0  
Fax: 0211 3809-242

**Fotos/Bildnachweise:** © weinstock/pixabay.com, CC-o

**Layout:** Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin

**Stand:** Juni 2017



Gedruckt auf 100% Recyclingpapier

**verbraucherzentrale**