

FACHTAGUNG

„Verbraucher stärken im Quartier – Ergebnisse und Erfahrungen aus 3 Jahren aufsuchender Verbraucherarbeit“



Foto: © Holger Groß

DAS PROJEKT

Mit dem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ hilft die Verbraucherzentrale den Menschen, die in ihrem Konsumalltag besondere Unterstützung benötigen. Dort, wo Verbraucher_innen aufgrund ihrer Lebensumstände sowie finanzieller Schwierigkeiten auf konkrete Hilfestellung angewiesen sind, geht das Projekt mit neuen Aufklärungsmöglichkeiten auf sie zu. Mit der aufsuchenden Verbraucherarbeit im Projekt wird das Selbsthilfepotential der Verbraucher_innen durch direkte „Hilfe zur Selbsthilfe“ gestärkt.

In den strukturschwachen Stadtvierteln unterstützen die geschulten Quartiers-Mitarbeiter_innen bei Fragen zu Verbraucherthemen wie Verträge an der Haustür, Kostenfallen im Internet, Energie-Sperren oder Schulden. Informationen und Materialien werden zielgruppengerecht und in einfacher, leicht verständlicher Sprache aufbereitet. Das Quartiers-Team ist für die Bewohner_innen direkt vor Ort im Einsatz und unter anderem in Schulen, Moscheen, Senioreneinrichtungen oder Familienzentren lokal aktiv. Hier klären sie in Vorträgen und Aktionen über Verbraucherrechte auf.

PROJEKTLAUFZEIT UND FINANZIERUNG

„Verbraucher stärken im Quartier“ ist ein Bundesprojekt des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW und den weiteren Verbraucherzentralen. Das Projekt läuft seit September 2017. In jedem Bundesland wird für die Dauer von vier Jahren und insgesamt bis Ende 2024 ein spezielles Programm der dortigen Verbraucherzentralen in jeweils ausgesuchten Quartieren umgesetzt.

Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) unter dem Dach der ressortübergreifenden Strategie „Soziale Stadt - Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“.

THEMEN IM QUARTIER

In den für das Projekt ausgewählten Stadtteilen bieten die Quartiers-Mitarbeiter_innen der Verbraucherzentralen gezielt dort Unterstützung an, wo sich die Gruppe der verletzlichen Verbraucher_innen¹ in ihrem Konsumalltag überfordert sieht. Das können Verkaufsfallen auf dem Telekommunikationsmarkt und im Internet sowie in sozialen Netzwerken sein. Hilfestellung gibt es auch rund um Kaufverträge, bei Umtausch, Gewährleistung oder Garantie sowie bei Dienstleistungsverträgen, beispielsweise bei Flugreisen mit Billigfliegern. Oft werden nachteilige Verträge dazu an den Haustüren im Stadtquartier verkauft. Hinzu kommt die Lösungssuche bei Geld- und Kreditproblemen oder die Aufklärung zum Wechseln des Energieversorgers.

¹ ZIELGRUPPE VERLETZLICHE VERBRAUCHER

Der „verletzliche Verbraucher“ ist Teil eines differenzierten Verbraucherleitbildes. Es unterscheidet drei Verhaltensmuster, die alle Verbraucherinnen und Verbraucher in verschiedenen Handlungssituationen aufweisen können, ganz gleich in welchem Quartier sie leben. Danach gibt es den vertrauenden, verletzlichen und verantwortungsvollen Verbraucher. Unabhängig von Geschlecht, Alter, Gesundheit, Vermögen, Bildung, Herkunft, Staatsangehörigkeit oder der Zugehörigkeit zu bestimmten sozialen Gruppen zeigen Verbraucher je nach Lebenssituation verletzliche, vertrauende als auch verantwortungsvolle Verhaltensweisen. Menschen, denen es schwerfällt, sich in bestimmten Märkten zu orientieren, sei es aufgrund des Alters, der Bildung, des Einkommens, geringer Kenntnisse der deutschen Sprache oder aufgrund anderer soziodemografischer Faktoren, zählen häufig eher zu den verletzlichen Verbrauchern. Sie sind in besonderem Maße schutzbedürftig, da sie über niedrige Selbsthilfepotenziale verfügen, ihnen der Zugang zu Informationen fehlt, sie mangelnde Kenntnis rechtlicher Handlungsmöglichkeiten haben, Hilfs- und Unterstützungsstrukturen nicht kennen oder sie vor sprachliche und/oder kulturelle Barrieren gestellt sind. Typischerweise wohnen nicht wenige dieser Menschen in benachteiligten Stadtquartieren.

ERFOLGSFAKTOREN DES PROJEKTS

- Wir stärken den gesellschaftlichen Zusammenhalt und bringen Verbraucherschutz in strukturschwache Quartiere
- Wir sind das fehlende Puzzleteil im lokalen Hilfesystem vor Ort
- Wir haben ein offenes Ohr für alle Fragen der Verbraucher_innen und verweisen an die richtige Stelle, um Probleme zu lösen
- Wir fördern das Selbsthilfepotential der Verbraucher_innen
- Wir entwickeln innovative Ideen und setzen diese in vielseitigen Formaten und Materialien um



Foto: © Holger Groß

Gefördert durch:



Bundesministerium
des Innern, für Bau
und Heimat

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

