



**VerbraucherService  
Bayern** im KDFB e.V.

§ Verbraucherrecht

# Praktische Informationen für Geflüchtete



**Rucksack**

Ein Verbraucherprojekt  
für Geflüchtete

WIR BERATEN SIE UNABHÄNGIG UND KOMPETENT. ÜBERALL IN BAYERN.

## Informationen für geflüchtete Menschen vom Verbraucherservice Bayern

In dieser Broschüre erfahren Sie, was der Verbraucherservice macht, und wie er Ihnen helfen kann.



Der Verbraucherservice berät Verbraucherinnen und Verbraucher. Was sind Verbraucherinnen und Verbraucher? Alle Menschen sind Verbraucherinnen und Verbraucher. Zum Beispiel, wenn sie etwas kaufen, oder wenn sie einen Vertrag mit einem Unternehmen abschließen. Der Verbraucherservice hilft, wenn es dabei Probleme gibt. Zum Beispiel wenn Sie ein Handy kaufen, und das Telefon dann gleich nicht mehr funktioniert. Dann kann der Verbraucherservice Sie beraten, und Ihnen sagen, was Sie jetzt machen können.



Der Verbraucherservice hat ein besonderes Projekt mit dem Namen „Rucksack“. Das Projekt ist für geflüchtete Menschen. Also für Menschen, die aus ihrer Heimat fliehen mussten, und die jetzt in Deutschland leben wollen. Zum Beispiel, weil in ihrer Heimat Krieg ist.

### Welche Aufgaben hat der Verbraucherservice?

Die erste Aufgabe ist: Wir vertreten die Interessen von den Verbraucherinnen und Verbrauchern. Das bedeutet zum Beispiel: Unser Team spricht mit Politikerinnen und Politikern. Und wir sagen ihnen, was für die Verbraucherinnen und Verbraucher besonders wichtig ist.



Die zweite Aufgabe ist: Wir informieren die Verbraucherinnen und Verbraucher über Verbraucherthemen. Zum Beispiel darüber, auf was man beim Einkaufen im Internet achten muss. Unser Team schreibt Berichte darüber und verschickt einen Newsletter. Den Newsletter verschicken wir einmal im Monat.

Der Verbraucherservice Bayern bietet auch Vorträge und Fortbildungen zu vielen verschiedenen Themen an. Zum Beispiel, wie man sich gesund ernährt. Sie können die Fortbildungen bei uns zum Beispiel für Ihre Gruppe buchen. Die Fortbildung

können wir bei Ihnen machen, oder als Videokonferenz. Wir machen auch Ausstellungen mit interessanten Informationen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können über die Ausstellungen auch einen Vortrag halten.



Die dritte Aufgabe ist:

Wir bereiten Menschen auf ihre Berufsabschlussprüfung vor.

Bei uns kann man den Beruf Hauswirtschafterin oder Hauswirtschafter lernen. Eine Hauswirtschafterin oder ein Hauswirtschafter wäscht zum Beispiel die Wäsche. Mit diesem Beruf findet man meistens leicht eine Arbeitsstelle.

Die vierte Aufgabe ist:

Unser Team berät Sie zu verschiedenen Themen.

### **Zu welchen Themen gibt es Beratung?**

- Kaufverträge

Wenn Sie ein Handy oder ein Auto kaufen, dann schließen Sie einen Kaufvertrag ab.

- Telefonverträge und Internetverträge

- Mahnschreiben vom Inkassobüro

Wenn Sie eine Rechnung nicht bezahlt haben, dann bekommen Sie ein Mahnschreiben vom Inkassobüro. Sie müssen dann eine Mahngebühr bezahlen. Manchmal gibt es aber auch eine andere Lösung.

- Themen von Mieterinnen und Mietern

Also wenn Sie zur Miete wohnen und ein Problem haben. Zum Beispiel mit dem Mietvertrag, oder mit Ihrer Nebenkostenabrechnung.

Nebenkosten sind zum Beispiel Strom und Heizung.

- Geldanlagen und Kredite

- Versicherungen

Zum Beispiel welche Versicherungen es gibt, und welche Versicherungen Sie brauchen.

- Altersvorsorge

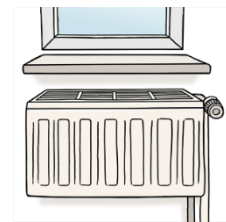
Das bedeutet: Sie sparen Geld, um in der Rente gut leben zu können.



- Gesunde Ernährung und Zusatzstoffe in Lebensmitteln.  
Zusatzstoffe sind zum Beispiel Geschmacksverstärker.
- Gute Haushaltsführung  
Das heißt: Wie Sie sich gut um Ihren Haushalt kümmern.  
Zum Beispiel wie man am besten Kleidung wäscht oder putzt.  
Man bekommt auch Tipps zum Kochen und Backen, und wie man mit dem eigenen Geld gut umgeht.



- Energieberatung  
Sie verbrauchen zuhause Energie. Zum Beispiel zum Heizen. Unsere Fachleute können Sie beraten, wie Sie Kosten sparen können. Sie geben Ihnen auch nützliche Tipps zum Thema Energie.

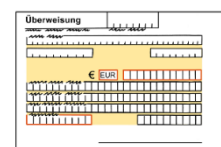


### Welche Fragen können Sie uns stellen?

Wenn Sie eine Frage haben, dann melden Sie sich bei uns.

Diese Fragen werden uns häufig gestellt:

- Warum brauche ich eine Privathaftpflichtversicherung?  
Haftpflichtversicherung bedeutet: Wenn ich etwas kaputt gemacht habe, was einer anderen Person gehört, dann zahlt die Versicherung.
- Ich habe ein Mahnschreiben vom Inkassobüro bekommen. Was kann ich jetzt machen?
- Ich habe beim Fitnessstudio gekündigt, aber sie nehmen die Kündigung nicht an. Was kann ich jetzt machen?
- Ich habe Schimmel in meiner Wohnung. Wie kann ich Schimmel und andere Schadstoffe vermeiden?
- Welche Geräte verbrauchen am meisten Energie, und wie kann ich zuhause Energie sparen?
- Kann ich ein Konto in Deutschland eröffnen, auch wenn ich nicht in Deutschland geboren bin?
- Ich habe einen Flug gebucht. Aber der Flug ist ausgefallen und ich habe 10 Stunden auf den Flug gewartet. Was kann ich jetzt machen?
- Was für eine Versicherung brauche ich für mein Auto?
- Ich will Geld in ein anderes Land überweisen. Das Geld soll sicher ankommen und es soll nicht so viel kosten. Wie geht das?
- Was mache ich, wenn ich bestimmtes Essen nicht vertrage?



- Ich habe ein neues Handy gekauft.  
Aber nach einem Monat hat es schon nicht mehr funktioniert. Was kann ich jetzt machen?

### Wie können wir Ihnen helfen?

Manchmal haben Verbraucherinnen und Verbraucher Probleme.

Zum Beispiel:

- Ihre Stromrechnung ist zu hoch, oder der Stromanbieter hat einen Fehler gemacht.
- Ihr Handy ist kaputt, aber die Firma repariert es nicht.
- Sie haben einen Flug gebucht, aber jetzt hat sich die Flugzeit geändert.



Wir informieren Sie über Ihre Rechte, und wie Sie diese Rechte bekommen können. Wir können Sie auch schriftlich unterstützen. Zum Beispiel können wir einen Brief an den Anbieter schreiben, mit dem Sie ein Problem haben.

Wir können Sie am Telefon beraten, oder in einer Videokonferenz. Wir können die Beratung auch persönlich machen. Dazu müssen Sie zu einer Beratungsstelle kommen. Es gibt 15 Beratungsstellen in Bayern. Hier sind die Adressen und Kontaktdaten der Beratungsstellen:



### Die Beratungsstellen in Bayern

#### Beratungsstelle Ansbach

Kannenstraße 16

91522 Ansbach

Telefon-Nummer: 0 98 1 - 97 78 97 93



E-Mail-Adresse: [ansbach@verbraucherservice-bayern.de](mailto:ansbach@verbraucherservice-bayern.de)

#### Beratungsstelle Aschaffenburg

Dalbergstraße 15

63739 Aschaffenburg

Telefon-Nummer: 0 60 21 - 33 01 21 8



E-Mail-Adresse: [aschaffenburg@verbraucherservice-bayern.de](mailto:aschaffenburg@verbraucherservice-bayern.de)

### **Beratungsstelle Augsburg**

Prinzregentenstraße 9

86150 Augsburg

Telefon-Nummer: 0 82 1 - 15 70 31

E-Mail-Adresse: [augsburg@verbraucherservice-bayern.de](mailto:augsburg@verbraucherservice-bayern.de)



### **Beratungsstelle Bamberg**

Grüner Markt 14

96047 Bamberg

Telefon-Nummer: 0 95 1- 20 25 06

E-Mail-Adresse: [bamberg@verbraucherservice-bayern.de](mailto:bamberg@verbraucherservice-bayern.de)

### **Beratungsstelle Cham**

Obere Regenstraße 15

93413 Cham

Telefon-Nummer: 0 99 71 - 67 53

E-Mail-Adresse: [cham@verbraucherservice-bayern.de](mailto:cham@verbraucherservice-bayern.de)

### **Beratungsstelle Donauwörth**

Münsterplatz 4

86609 Donauwörth

Telefon-Nummer: 0 90 6 - 82 14

E-Mail-Adresse: [donauwoerth@verbraucherservice-bayern.de](mailto:donauwoerth@verbraucherservice-bayern.de)

### **Beratungsstelle Forchheim**

Nürnberger Straße 15

91301 Forchheim

Telefon-Nummer: 0 91 91 - 64 68 9

E-Mail-Adresse: [forchheim@verbraucherservice-bayern.de](mailto:forchheim@verbraucherservice-bayern.de)

### **Beratungsstelle Ingolstadt**

Kupferstraße 24

85049 Ingolstadt

Telefon-Nummer: 0 84 1 - 95 15 99 90

E-Mail-Adresse: [ingolstadt@verbraucherservice-bayern.de](mailto:ingolstadt@verbraucherservice-bayern.de)

### **Beratungsstelle München**

Dachauer Straße 5/V

80335 München

Telefon-Nummer: 0 89 - 59 62 78

E-Mail-Adresse: [muenchen@verbraucherservice-bayern.de](mailto:muenchen@verbraucherservice-bayern.de)

### **Beratungsstelle Neufahrn**

Bahnhofstraße 32

85375 Neufahrn

Telefon-Nummer: 0 81 65 - 97 51 19 0

E-Mail-Adresse: [neufahrn@verbraucherservice-bayern.de](mailto:neufahrn@verbraucherservice-bayern.de)

### **Beratungsstelle Passau**

Ludwigsplatz 4/I

94032 Passau

Telefon-Nummer: 0 85 1 - 36 24 8

E-Mail-Adresse: [passau@verbraucherservice-bayern.de](mailto:passau@verbraucherservice-bayern.de)

### **Beratungsstelle Regensburg**

Frauenbergl 4

93047 Regensburg

Telefon-Nummer: 0 94 1 - 51 60 4

E-Mail-Adresse: [regensburg@verbraucherservice-bayern.de](mailto:regensburg@verbraucherservice-bayern.de)

**Beratungsstelle Schwandorf**

Spitalgarten 1

92421 Schwandorf

Telefon-Nummer: 0 94 31 - 45 29 0

E-Mail-Adresse: [schwandorf@verbraucherservice-bayern.de](mailto:schwandorf@verbraucherservice-bayern.de)

**Beratungsstelle Traunstein**

Bahnhofstraße 1

83278 Traunstein

Telefon-Nummer: 0 86 1 - 60 90 8

E-Mail-Adresse: [traunstein@verbraucherservice-bayern.de](mailto:traunstein@verbraucherservice-bayern.de)

**Beratungsstelle Würzburg**

Theaterstraße 23

97070 Würzburg

Telefon-Nummer: 0 93 1 - 30 50 80

E-Mail-Adresse: [wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de](mailto:wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de)



## Wer hat diese Broschüre erstellt?

Die Broschüre ist von der Landesgeschäftsstelle. Das ist die Zentrale vom Verbraucherservice Bayern.

So erreichen Sie die Landesgeschäftsstelle:

Verbraucherservice Bayern im KDFB e.V.

Dachauer Str. 5/V

80335 München

Telefon-Nummer: 0 89 - 51 51 87 43

Fax: 0 89 - 51 51 87 45

E-Mail-Adresse: [info@verbraucherservice-bayern.de](mailto:info@verbraucherservice-bayern.de)

Internet-Seite: [www.verbraucherservice-bayern.de](http://www.verbraucherservice-bayern.de)

Das bayerische Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz unterstützt uns vom Verbraucherservice Bayern.



Übersetzung und barrierefreie Gestaltung von

**sag's einfach** – Büro für Leichte Sprache, Regensburg.

Die gezeichneten Bilder kommen von der © **Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.**, Illustrator: Stefan Albers.

Gefördert durch



Bayerisches Staatsministerium für  
Umwelt und Verbraucherschutz

