



verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

# WAS WIR FÜR SIE TUN KÖNNEN

What we can do for you

Ce que nous pouvons faire pour vous

Waxaan kugu caawinkarno

አንድናውን ከተማ ይሰራል

چه کاری می توانیم برای شما انجام دهیم  
مودو ستاباسی لپاره خه کولای شو  
ما یمکننا تقدیمه لکم



## ❶ WER SIND WIR?

Die Verbraucherzentrale ist eine unabhängige Organisation (NGO), die sich für die Bürger (Verbraucher) einsetzt und ihnen bei Problemen mit Unternehmen hilft. Sie verfolgt somit keine wirtschaftlichen und parteipolitischen Interessen.

## ❷ WO GIBT ES UNS?

Die Verbraucherzentralen gibt es überall in Deutschland. In Rheinland-Pfalz gibt es 12 Beratungsstellen. Die Mitarbeiter beraten Sie zu Ihren Fragen, geben Hilfestellung und stellen Informationen zur Verfügung. Mehr unter: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

## ❸ BEI DIESEN THEMEN UND PROBLEmen KÖNNEN WIR IHNEN HELFEN:

### Bei Fragen zu Ihren Verträgen, zum Beispiel

- ✓ zu einer Sache, die Sie gekauft haben, aber verspätet geliefert wird oder nicht richtig funktioniert
- ✓ bei Internetbestellungen, die Sie rückgängig machen möchten
- ✓ zu Internet- oder Telefonverträgen und günstigen Tarifen
- ✓ zu Rechnungen, die Sie bekommen, obwohl Sie nichts gekauft haben
- ✓ zu Abmahnungen, weil sie Musik oder Filme aus dem Internet heruntergeladen haben

### Bei Fragen zu Ihrer Wohnung, zum Beispiel

- ✓ wie teuer Strom, Heizung und Wasser sind
- ✓ um mit einigen Tipps Verbrauch und Kosten für Strom, Heizung und Wasser zu senken
- ✓ zum richtigen Lüften, um Schimmel an den Wänden zu vermeiden

### Bei Fragen zu Ihrem Geld, zum Beispiel

- ✓ wenn Sie ein Konto eröffnen möchten
- ✓ wenn Sie Geld überweisen und ins Ausland schicken wollen
- ✓ welche Versicherungen Sie in Deutschland wirklich benötigen
- ✓ wenn Sie einen Kredit aufnehmen wollen, z.B. für ein Studium

### Bei Fragen zu Lebensmitteln und Ernährung, zum Beispiel

- ✓ welche Inhaltsstoffe in Lebensmitteln sind
- ✓ wenn Sie Ihre Familie auch in Deutschland gesund ernähren möchten

Termine für eine Beratung können Sie telefonisch oder vor Ort in der Beratungsstelle vereinbart werden. Die rechtliche Beratung ist kostenpflichtig. Bei Menschen mit wenig Geld können wir die Beratungskosten reduzieren oder auch kostenlos beraten.



## WHO ARE WE?

The Verbraucherzentrale (consumer advice association) is an independent organisation (NGO), which offers help and advice to all citizens (consumers) who encounter problems with companies. No economic or party political interests are pursued.

## WHERE CAN YOU FIND US?

There are consumer advice associations all over Germany. There are 12 information centres in Rheinland-Pfalz. The staff advise you on any questions you may have, assist you and provide information. More information is available at: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

## WE PROVIDE HELP IN THE FOLLOWING CASES AND FOR THE FOLLOWING PROBLEMS:

### Questions regarding contracts, for instance

-  if you buy something that malfunctions or was delivered late
-  if you order something online and want to cancel the order
-  if you have questions about your telephone or Internet contracts and favourable tariffs
-  if you receive an invoice for something you did not buy
-  if you receive warnings because you have downloaded music or films from the Internet

### Questions regarding your home, for instance

-  the costs of electricity, heating and water
-  advice on how to reduce consumption and costs for electricity, heating and water
-  how to ventilate the flat correctly in order to prevent harmful mould

### Questions regarding your finances, for instance

-  if you intend opening a bank account
-  if you want to transfer money abroad
-  which types of insurance are really necessary in Germany
-  if you are planning to take out a loan, e.g. in order to go to university

### Questions about food and nutrition, for instance

-  what the ingredients of various foods are
-  if you want to feed your family healthily in Germany

You can book an appointment for advice by phone or in person at the information centre. There is a charge for legal advice. We can reduce our advisory charges or provide free advice for people with little money.



## ❶ QUI SOMMES-NOUS?

Nous sommes une organisation indépendante (ONG) qui prend fait et cause pour les citoyens (consommateurs) et les aide dans leurs problèmes avec des entreprises. Ce faisant, on ne poursuit pas d'interêts économique ni de politique de parti.

## ❷ OÙ NOUS TROUVE-T-ON?

La Verbraucherzentrale se trouve dans tous les lands allemands. Il existe 12 sites de consultation en Rhénanie-Palatinat. On vous y donne des conseils, de l'aide et met des informations à votre disposition. Plus d'informations sur: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

## ❸ NOUS POUVONS VOUS AIDER DANS LES CAS ET POUR LES PROBLÈMES SUIVANTS:

### Des questions par rapport aux contrats, par exemple

- ✓ Concernant une chose que vous avez achetée mais qui a été livrée en retard ou qui ne fonctionne pas correctement
- ✓ Des commandes par internet que vous voulez annuler
- ✓ Par rapport aux contrats internet ou de téléphone et des tarifs bon marché
- ✓ Concernant des factures que vous recevez sans avoir commandé ou acheté quelque chose
- ✓ Concernant des relances que vous avez reçues parce que vous avez téléchargé de la musique ou des films depuis Internet

### Des questions concernant votre appartement, par exemple

- ✓ Combien payer pour l'électricité, pour le chauffage et pour l'eau
- ✓ Comment on peut, à l'aide de quelques astuces, réduire les dépenses pour l'électricité, le chauffage et l'eau
- ✓ Comment aérer l'appartement de manière à éviter la moisissure sur les murs

### Des questions concernant votre argent, par exemple

- ✓ Quand vous voulez ouvrir un compte bancaire
- ✓ Quand vous voulez virer de l'argent à l'étranger
- ✓ De quelles assurances vous avez vraiment besoin en Allemagne
- ✓ Quand vous voulez contracter un crédit, par exemple pour faire des études

### Des questions concernant les aliments et la nutrition, par exemple

- ✓ Quels ingrédients contiennent certains aliments
- ✓ Si vous voulez respecter une bonne hygiène alimentaire pour votre famille, en Allemagne aussi

Vous pouvez convenir d'un rendez-vous pour un conseil en nous appelant ou sur place au site de consultation. Le conseil juridique est payant. Nous pouvons également réduire les coûts de conseil ou bien conseiller gratuitement les personnes qui ont peu d'argent.



## ❶ YAAN NAHAY?

Verbraucherzentrale (ururka talosiinta macmiilka) iwaan urur madax banaan (NGO), kasoo siiya caawin iyo talo dhamaan muwaadiniinta (macaamiisha) kuwaasoo dhibaato kala kulma shirkadaha. Wax dhaqaale ah ama masaalixda koox siyaasadeed midna maraadinayno.

## ❷ XAGEED NAGA HELAYSAA?

waxaa jiraururo talinta macmiilka ah dhamaan Germany. Waxaa kuyaala 12 xarumo maclumaad Rheinland-Pfalz. Shaqaalah waxay kaa talosiinayaan suaalo kasta ood qabto, way ku caawinayaan waxayna kusiinayaan maclumaad. Maclumaad dheeri ah waxaad kahelaysaa: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

## ❸ WAXAAN CAAWIMAAD KAGAYSANAA XAALADAHA SOOSOCDA IYO CAQABADHA SOOSOCDA:

### Suaalaha quseeya heshiisyada, tuaale ahaan

- ✓ hadaad gado shay ciladaysan ama lalasoo daahay
- ✓ hadaad shay online ahaan udalbatay aadna rabto inaad kanoqoto dalabkaas
- ✓ hadaad suaalo kaqabto teleefankaaga ama heshiisyada internetka iyo xayiraadaha ladoorbiday
- ✓ hadaad hesho waraaq lacag bixin dalbasho ah adoon waxba gadan
- ✓ ihadaad hesho digniino sababtoo ah waxaad musig ama filin kasoo dagsatay internetka

### Suaalaha quseeya gurigaaga, tusaale ahaan

- ✓ qarashka korontada, kulayliyaha iyo biyaha
- ✓ katalosiinta sida looyareeyo isticmaalka iyo qarashaadka korontada, kulayliyaha iyo biyaha
- ✓ sida loohaawiyo sagxada guriga si sax ah si looga hortago caaryada halista ah

### Suaalaha quseeya dhaqaalahaaga, tuaale ahaan

- ✓ hadaad doonaysid inaad koonto bangi furato
- ✓ hadaad rabto inaad lacag dibada udirto
- ✓ noocyada caymiska ee muhiimka ka ah Germany
- ✓ hadaad noonaysid inaad dayn qaadato, tusaale, si aad jaamacad ugasho

### Suaalaha quseeya cuntada iyo nafaqada, tuaale ahaan

- ✓ Maxay kakoobanyihiin cuntooyinka kaladuwani
- ✓ hadaad rabto in qoyskaaga cunto caafimaadleh kucunaan iGermany

Waxaad iskusiiqori kartaa lakulan si talo laguu siiyo adoo isticmaalaaya teleefanka ama si shaqsi ah xarunta maclumaadka. Qarash ayaa layska qaadaa talosiinta dhanka sharciga ah. Waxaan kadhibi karnaa qarashaadka talosiintayada ama waxaan siin karnaa talo bilaash ah dadka aan lacagta badan haysan.



## ❶ መን መሆኑ?

እኩል ማሻሻል መክፈ አሁለት (Verbraucherzentrale) ደረሰኝ አዴላለ  
ዘመንግስት ትከል ከይና፡ ገዢታትን አሁለትን መስተካከለ የሚ ትከላቸው ሥነ  
አገልግሎት መክፈን ይህን፡ አቶ ይኝነት ቅጂዎች ወይም ለለተካዋቸው ፍቃድ  
ሰልፍታት ለጠቅ የጠልናን፡

## ❷ አበዳ ከተረክቡና ትክለሳ?

ማሻሻል መክፈ አሁለት አቶ መለሰ ፕሮግራም ይደርግኝ፡ አቶ ለአይንለንም-ኅልዝ  
(Rheinland-Pfalz) 12 ፍቃድ አበዳ ማሻሻል አለው፡ እቶም አበዳ የዘመንግስት  
አገልግሎት መክፈ ይህን፡ ይታካበባቸውምን አበዳ ይህን፡ ወስኝና አበዳ  
አቶ የተረክቡ፡ [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

## ❸ በዘመንግስት አገልግሎት ገዢታትን አገልግሎት ይህን፡

### አገልግሎት በዘመንግስት አገልግሎት

- ✓ አገልግሎት ገዢታት መስተካከለ ወይም የሚ ትክለሳ አገልግሎት
- ✓ በኢትዮጵያ የሚ ትክለሳ ነው እኩል ከተረክቡ ወይም አገልግሎት
- ✓ በዘመንግስት ፍቃድ ማስቀመጥ አገልግሎትን አቶ መስተካከለ አገልግሎት
- ✓ አይ የደንብ እንደረዳ አገልግሎት መስተካከለ አገልግሎት
- ✓ በኢትዮጵያ መዘመኝ ወይም ለማውራድ መጠንቀቂቸው መምጣ አገልግሎት

### አገልግሎት በዘመንግስት አገልግሎት

- ✓ ወጪ አገልግሎት እንደረዳ መመራይና ማይና
- ✓ መክፈ ፍቃድ እንደረዳ ወጪ ነው እኩል ከተረክቡ ወጪ አገልግሎት
- ✓ አገልግሎት እንደረዳ ወጪ ነው እኩል ከተረክቡ ወጪ አገልግሎት

### አገልግሎት በዘመንግስት አገልግሎት

- ✓ ፍቃድ በንገት አገልግሎት እንደረዳ መስተካከለ አገልግሎት
- ✓ ገዢታት እንደረዳ አገልግሎት መስተካከለ አገልግሎት
- ✓ አቶ ፕሮግራም እና አገልግሎት መስተካከለ አገልግሎት
- ✓ ለቅርቡ እንደረዳ መስተካከለ አገልግሎት እንደረዳ አገልግሎት

### አገልግሎት በዘመንግስት አገልግሎት

- ✓ ትክለዋ ፍቃድ እንደረዳ መስተካከለ አገልግሎት
- ✓ አቶ ፕሮግራም እንደረዳ መስተካከለ አገልግሎት

በተለይና ወይ በአካል አቶ ማሻሻል አበዳ በምምጃ ቅጽሬ ከተከታ ትክለዋ፡  
እኩል መክፈ ገዢታት ከፍላቸው አለው፡ እውተም ገዢታት አለዋም ለበት ፍቃድ  
መክፈ ከፍላቸው እንደለላም ወይም በንገት ከነገሮላም ትክለዋ አን፡፡



### ما که هستیم؟

Verbraucherzentrale (انجمن مشاوره مصرف کنندگان) سازمانی مستقل می باشد که درخواست کمک و مشاوره به تمام شهروندان (صرف کنندگانی) را می دهد که با شرکت ها دچار مشکل می شوند. سودهای اقتصادی و مربوط به خط مشی حزب پیگیری نمی شوند.

### ۱ کجا می توانید ما را پیدا کنید؟

سازمانهای حمایت از صرف کننده در سراسر آلمان وجود دارند. 12 مرکز اطلاعاتی در Rheinland-Pfalz وجود دارند. کارکنان درخصوص هرگونه سوالی که دارید به شما مشاوره میدهند، کمک می کنند و اطلاعات کافی را در اختیارتان قرار می دهند. اطلاعات بیشتری در سامانه زیر موجود می باشد. [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

### ۲ ما در موارد زیر و برای مشکلات ذکر شده به شما کمک می کنید:

#### به عنوان مثال سوالات مربوط به قراردادها

- ✓ اگر چیزی را می خرد و درست کار نمی کند و یا
- ✓ اگر چیزی را به صورت آنلاین سفارش می دهید و می خواهید آن را کنسول کنید.
- ✓ اگر سوالی در خصوص قراردادهای مربوط به تلفن، اینترنت و تعرفه های مناسب دارید.
- ✓ اگر فاکتور فروش برای چیزی که نخریده اید دریافت می کنید.
- ✓ اگر اخطارهایی را به دلیل دانلود کردن موزیک و یا فیلم از اینترنت دریافت می کنید.
- ✓ یا فیلم از اینترنت

#### برای مثال سوالات مربوطه به خانه یتان

- ✓ هزینه برق، گاز و آب
- ✓ مشاوره مربوط به کاهش میزان مصرف برق، گاز، آب و هزینه های مربوط به آنها
- ✓ برق، گاز و آب
- ✓ چگونه هوای محیط را به صورت صحیح تهویه کنیم تا مانع از خاک های مضر شویم.
- ✓ خاک های مصر

#### برای مثال سوالات مربوط به امور مالی یتان

- ✓ اگر می خواهید حساب بانکی باز کنید.
- ✓ اگر می خواهید مبلغی را به خارج از کشور انتقال دهید.
- ✓ چه نوع بیمه هایی در آلمان واقعا ضروری می باشد.
- ✓ برای مثال اگر می خواهید برای دانشگاه وام بگیرید.

#### برای مثال سوالاتی در خصوص غذا و تغذیه

- ✓ محتويات غذاهای متنوع چه چیزی هستند.
- ✓ اگر می خواهید در آلمان تغذیه سالم به خانواده خود بدهید.
- ✓ در آلمان

می توانید به صورت تلفنی یا شخصی زمان مشاوره را در مرکز اطلاعات رزرو کنید. برای مشاوره قانونی باید هزینه را پرداخت کنید. می توانیم هزینه مشاوره را برای کسانی که پول ندارند کم تر کنیم یا اینکه مشاوره رایگان بدهیم.

## ۱ مور څوک یو؟

Verbraucherzentrale (د پېرېدونکو د مشاورې تولنه) یوه خپلواکه اداره (NGO) ده، کوم چې له کمپنیو سره د ستونزو او اړولو لپاره تولو هېوادو الو (پېرېدونکو) ته مشوره ورکوي. هیڅ اقتصادي یا سیاسی ګټي نه تعقیبیري.

## ۲ مور چېږي مونډلای شی؟

توله جرمني کي د پېرېدونکو د مشاورې تولني شته. په Rheinland-Pfalz کي د معلوماتو 12 مرکزونه شته. کارکونکو تاسي ته ستاسي هري پوبنتي په اړه مشوره درکوي، تاسي سره مرسته کوي او معلومات وراندي کوي. نور معلومات په لاندي ادرس پیدا کولای شي:  
[www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

## ۳ مور لاندي قضيو کي لاندېو ستونز لپاره مرسته وراندي کوو:

قراردادونو اروند پوبنتي، د مثال په ډول

- ✓ که چېږي تاسي داسې یو څه پېرېدلې وي چې کار نه کوي یا ناوخته رسول شوی وي
- ✓ که چېږي په پېرېډکه ډول مو یو څه غونښتی وي او غوارې خپل غونښتنه له منځه یوسې
- ✓ که چېږي خپل تيليفون یا انترنېټ قرارداد او مساعدو تعرفو اروند پوبنتېلري
- ✓ که چېږي د هغه څه لپاره چې تاسي نه وي پېرېدلې رسید ترلاسه کري وي
- ✓ که چېږي تاسي د دی لپاره چې له انترنېټ څخه مو فلمونه او موسيقۍ بشكته کري
- ✓ خبرداري ترلاسه کوي

خپل کور اروند پوبنتي، د مثال په ډول

- ✓ د بربېننا، ګرمولو او اوېو بېه
- ✓ په دې اړه چې څنګه د بربېننا، ګرمولو او اوېو مصرف او لګښت لېر کړي مشوره
- ✓ دا چې له مضر چناسکي څخه مخنيوی لپاره څنګه اپارتمن په سمه توګه تهويه کري

ستاسي مالي چارو اروند پوبنتي، د مثال په ډول

- ✓ که غوارې بانکي حساب پرانیزې
- ✓ که غوارې بهر پیسي واسټوی
- ✓ جرماني کي د بېمي کوم ډولونه په رېښتنې ډول مهمي دي
- ✓ که پلان لري چې پور واخلي، د مثال په ډول پوهنتون ته تګ لپاره

د خواره او تغذیي اروند پوبنتي، د مثال په ډول

- ✓ د متخلفو خورو اجزا څه دي
- ✓ که غوارې جرماني کي خپل کورنې ته صحي خواره ورکړي

د مشورې لپاره وخت د تيليفون یا معلوماتو مرکز ته تګ له لاري تاکلې شي. فانوني مشوره لګښت لري. مور خپل د مشورې لګښت کمولاي یا هغو کسانو ته چې لري پیسي لري وریا مشوره وراندي کولای شو.



## ❶ من نحن؟

بعد مركز حماية المستهلك Verbraucherzentrale (مركز حماية المستهلك) منظمة غير حكومية مستقلة تعمل لأجل حماية المواطنين (المستهلكين) ولمساعدتهم في حال تعرضهم لأية مشاكل قد تنشأ بينهم وبين المؤسسات المختلفة. وعليه فهي منظمة لا تسعى لتحقيق مصالح اقتصادية وسياسية حزبية.

## ❷ أين تتوارد؟

توجد مراكز حماية المستهلك في جميع أنحاء ألمانيا. ويوجد 12 مركزاً استشارياً في راينلاند-فالاز (Rheinland-Pfalz). حيث يقوم العاملون فيها بتقديم المساعدة والمشورة حول استفساراتكم وتوفير المعلومات اللازمة لكم. للمزيد من المعلومات يُرجى زيارة الموقع الآتي: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

## ❸ يمكننا تقديم المساعدة فيما يتعلق بالموضوعات والمشاكل الآتية:

### استفسارات حول العقود الخاصة بكم، على سبيل المثال

- سلعة قمنتم بشرائها ولكن تأخر تسليمها أو لا تعمل بشكل صحيح
- طلبيات عن طريق الإنترنت ترغبون في إلغائها
- اشتراكات الإنترنت أو التليفون والتعرifات المناسبة
- فواتير قد تصلك إليكم بالرغم من عدم شرائكم لأية سلعة
- تحذيرات قد توجه إليكم بسبب تنزيل الموسيقى أو الأفلام من الإنترنت

### استفسارات حول السكن الخاص بكم على سبيل المثال

- تكلفة الكهرباء والتدفئة والمياه
- بعض النصائح لترشيد استهلاك الكهرباء والتدفئة والمياه ولخفض تكاليفها
- نظام التهوية السليم وذلك لتجنب البكتيريا والفطريات على الجدران

### استفسارات خاصة بأموالكم على سبيل المثال

- في حال رغبتكم في فتح حساب
- في حال رغبتكم في تحويل الأموال وإرسالها للخارج
- التأمينات التي تحتاجون إليها حقاً في ألمانيا
- في حال رغبتكم في الحصول على قرض للدراسة على سبيل المثال

### استفسارات حول المواد الغذائية ونظام التغذية، على سبيل المثال

- ما تحتوي عليه المواد الغذائية من مكونات
- في حال رغبتكم في تغذية أسرتكم بطريقة صحية في ألمانيا

يمكنكم تحديد مواعيد للاستشارة هاتفياً أو بالحضور بأنفسكم إلى المراكز الاستشارية. للاستشارات القانونية تكلفة. يمكننا تقليل تكاليف الاستشارة لمن ليس لديهم ما يكفي من النقود أو تقديمها مجاناً.

### Kaiserslautern

Fackelstraße 22  
Tel: (0631) 92 88 1

### Koblenz

Entenpfuhl 37  
Tel: (0261) 12 72 7

### Ludwigshafen

Wredestraße 33  
Tel: (0621) 51 21 45

### Bad Kreuznach

(Kreisverwaltung)  
Salinenstraße 47  
Tel: (0271) 80 31 00 4

### Betzdorf

(Rathaus)  
Hellerstraße 2  
Tel: (02741) 12 21

### Cochem

(Kreisverwaltung)  
Endertplatz 2  
Tel: (02671) 60 57 84

### Mainz

Seppel-Glückert-Passage 10  
Tel: (06131) 28 48 20

### Pirmasens

Exerzierplatzstraße 1  
Tel: (06331) 12 16 0

### Trier

Fleischstraße 77  
Tel: (0651) 48 80 2

### Germersheim

(Kreisverwaltung)  
Luitpoldplatz 1  
Tel: (07274) 53 17 2

### Hachenburg

(Rathaus)  
Gartenstraße 11  
Tel: (02662) 50 64 9

### Prüm

(Konvikt)  
Kalvarienbergstraße 1  
Tel: (0651) 48 80 2

**verbraucherzentrale**

**Rheinland-Pfalz**

**Wissen, was wirklich Sache ist.**

### Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz

**Telefon:** (06131) 284820, **Fax:** (06131) 284825

**E-Mail:** info@vz-rlp.de

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

**Stand:** März 2017

### Für den Inhalt verantwortlich:

Ulrike von der Lühe, Vorstand

**Gefördert durch das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend,  
Integration und Verbraucherschutz**

**Gestaltung & Druck:** Full-Service Werbeagentur siriusmedia GmbH,  
Leipzig, [www.siriusmedia.de](http://www.siriusmedia.de)

© Verbraucherzentrale Sachsen

