

HINTERGRUNDPAPIER

Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“

DAS PROJEKT

Mit dem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ bringt der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW und den 16 Verbraucherzentralen gezielte Maßnahmen zu den Menschen, die in ihrem Konsumalltag besonderen Schutz benötigen. Dort, wo Verbraucherinnen und Verbraucher auf Grund ihrer Lebensumstände und ihres geringen Einkommens besonders verletzlich sind, etabliert das Projekt neue Aufklärungsmöglichkeiten und geht auf die Menschen zu.

In den Stadtvierteln sind geschulte Quartiers-Mitarbeiter der Verbraucherzentralen im Einsatz. Die Mitarbeiter klären in Vorträgen und Aktionen über Verbraucherrechte und -fallen auf und bieten direkt vor Ort Hilfe an.

Die Infoveranstaltungen werden durch eine individuelle Begleitung für Verbraucher ergänzt. In den Quartieren bieten die Mitarbeiter regelmäßige Sprechstunden an, um möglichst niederschwellig Hilfestellung geben zu können. Wenn nötig, vermitteln die Quartiers-Mitarbeiter an die örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentralen weiter.

In Bezirksrathäusern oder in Räumen zivilgesellschaftlicher Institutionen bauen die Quartiers-Mitarbeiter Synergien zu anderen Akteuren vor Ort auf und ergänzen eine bereits bestehende Beratungs- und Hilfestruktur im Quartier.

THEMEN IM QUARTIER

In den für das Projekt ausgewählten Stadtteilen bieten die Quartiers-Mitarbeiter der Verbraucherzentralen gezielt dort Unterstützung an, wo sich die Gruppe der verletzlichen Verbraucher in ihrem Konsumalltag überfordert sieht. Das können Verkaufsfällen 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. Hinzu kommt die Lösungssuche bei Geld- und Kreditproblemen oder die Aufklärung zum Wechseln des Energieversorgers u.v.m..

PROJEKTZIELE

Im aktuellen Koalitionsvertrag von Union und SPD wird angekündigt: „(...) die Initiative des „aufsuchenden Verbraucherschutzes“ im Rahmen des Projekts soziale Stadt weiter(zu)entwickeln“.

Der vzbv setzt diese Ziele gemeinsam mit den Verbraucherzentralen der Bundesländer in dem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ um und bietet ein regelmäßiges Informations- und Unterstützungsangebot der Verbraucherzentralen in den Quartieren benachteiligter Stadtteile an. Gleichzeitig ermöglichen die zielgruppengenaue Maßnahmen, die

Problemfelder der verletzlichen Verbrauchergruppen in den ausgewählten Stadtteilen detailliert zu erheben und Konzepte neuer aufsuchender Verbraucherschutzarbeit zu formulieren.

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.

PROJEKTLAUFZEIT UND FINANZIERUNG

Das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ 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.

Die Mittel in Höhe von 16 Mio. Euro stellt das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat aus dem Programm „Soziale Stadt“ zur Verfügung.

Das Bundeskabinett hat im August 2016 die ressortübergreifende Strategie Soziale Stadt „Nachbarschaften stärken, miteinander im Quartier“ beschlossen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. hat hierfür ein bundesweites Gesamtkonzept für das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ für einen Zeitraum vom 1. September 2017 bis zum 31. Dezember 2024 entwickelt.

Kontakt

Almut Eckhof, Pressereferentin Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“

Tel.: 030 258 00 – 466, Mobil: 0160 370 23 51, almut.eckhof@vzbv.de

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages