

Verbraucher*innenPlus –
Interkulturelles Netzwerk für Verbraucher*innenbildung
Wegweiser für Multiplikator*innen



IMPRESSUM

Herausgeber:

Türkischer Bund in Berlin-Brandenburg (TBB)

Oranienstraße 53

10969 Berlin

Telefon: +49 (30) 623 26 24

E-Mail info@tbb-berlin.de

Web www.tbb-berlin.de

V.i.S.d.P. Ayşe Demir

Gestaltung

Atelier Hurra

Druck

Concept Medienhaus GmbH

Fotos:

Seite 2: Thomas Köhler/ photothek

Alle anderen Abbildungen: TBB

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Inhalt

Grußwort Ministerium	2
Grußwort Träger	4
Projektbeschreibung	6
Aufbau des Wegweisers	7
Verbraucherschutz	8
Vertragsrecht	9
Mobiltelefon – Internet	10
Sicherheit im Internet	11
Patientenvorsorge	12
Reiserecht	13
Lebensmittel	14
Zucker	15
Gesunde Ernährung für Kinder und Jugendliche	16
Gängige Verbraucherirrtümer	17
Versicherungen	18
Energiesparen	19
Liste der Multiplikator*innen, der Vereine und der Sprachen	20
Eindrücke aus dem Projekt	22
Ausblick	24

GRUSSWORT BUNDESMINISTERIN



Mit dem Projekt „Verbraucher*innenPlus – Interkulturelles Netzwerk für Verbraucher*innenbildung“ gibt es nun einen Wegweiser für eine Verbraucherinformation in unterschiedlichen Sprachräumen.

Der Verbraucherschutz hat in den letzten Jahren zurecht einen großen Stellenwert in Politik und Gesellschaft erhalten. Uns ist es wichtig, allen Verbraucherinnen und Verbrauchern den gleichen, optimalen Zugang zu Verbraucherinformationen und Aufklärung, zu Hilfestellung und Unterstützung zu eröffnen. Alle sollen ihr „gutes Recht“ kennen. Und alle sollen wissen, wie sie zu ihrem Recht kommen. Eine wichtige Rolle

spielen dabei die Verbraucherzentralen. Sie leisten hervorragende Arbeit. Aber auch sie stehen vor der Herausforderung, sich auf unsere vielfältige Gesellschaft einzustellen.

In diesem Projekt haben der Türkische Bund in Berlin-Brandenburg und die Türkische Gemeinde in Niedersachsen gemeinsam die Funktion des Türöffners zu anderen Migrantenorganisationen übernommen. Multiplikatorinnen und Multiplikatoren aus insgesamt acht Sprachräumen wurden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentralen Berlin und Niedersachsen geschult. Nun werden sie ihr Wissen über den Verbraucherschutz in ihren Communities weitervermitteln. In diesem Wegweiser sind



die Schulungsinhalte knapp zusammengefasst.
Stetig aktualisierte Informationen und weiteres
Wissenswertes finden Sie in der digitalen
Version. Folgen Sie dazu einfach den Verweisen
in diesem Prospekt. Das ist ein sinnvoller
Beitrag für einen interkulturellen
Verbraucherschutz.

Ich bedanke mich bei allen, die sich für dieses
Projekt engagiert haben und wünsche Ihnen viel
Erfolg für die weitere Arbeit!

Christine Lambrecht
Bundesministerin der Justiz
und für Verbraucherschutz

GRUSSWORT PROJEKTLITERIN



Wir alle sind Verbraucher*innen im Alltag, zum Beispiel, wenn wir eine Brezel oder ein Simit kaufen oder eine Reise buchen oder unsere Wohnung heizen... Dabei kommen wir in Rechtsgeschäfte mit den Anbieter*innen der Waren und Dienstleistungen. In vielen Fällen sind die Anbieter*innen den Verbraucher*innen strukturell überlegen. Institutionalisierte Verbraucherschutz greift hier ein und stärkt die Verbraucher*innen, indem er sie informiert, berät und ggf. juristisch begleitet.

Gerade bei den Migrant*innen bestehen starke strukturelle Hürden, die durch zielgruppenspezifische Maßnahmen überwunden werden müssen und können. Durch die interkulturelle Öffnung der Institutionen und Angebote können Verbraucherbildung und -beratung diese Zielgruppe am effektivsten erreichen.

In unserer vielfältigen Beratungspraxis begegnen uns auch Themen des Verbraucherschutzes mit einem zielgruppenspezifischen Fokus auf unterschiedliche Migrantengruppen. Hier bedarf es diverser niedrigschwelliger Zugänge zu Menschen mit eigener oder familiärer Migrationserfahrung. Daher hat der Türkischer Bund in Berlin Brandenburg (TBB) in Kooperation mit der Türkischen Gemeinde in Niedersachsen (TGN) das dreijährige Projekt „VerbraucherschutzPlus-Interkulturelles Netzwerk für Verbraucher*innenbildung“ gestartet, in dem Multiplikator*innen aus unterschiedlichen Migrantengemeinschaften zu relevanten Themen des Verbraucherschutzes geschult werden. Die Multiplikator*innen werden das Erlernte durch Informationsveranstaltungen in ihre Communities transportieren. Der vorliegende Wegweiser wurde im Rahmen des Projektes erstellt und soll die Multiplikator*innen bei Ihrem Engagement in den eigenen Communities unterstützen.



Wir bedanken uns bei dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz für die Förderung und für die stets qualifizierte, zugewandte und engagierte Begleitung und Unterstützung des Projektes. Ebenfalls gilt unser Dank an die Verbraucherzentrale Berlin e.V. und Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V. für die fachliche Unterstützung durch die Dozent*innen.

Ayşe Demir

Projektleiterin

Verbraucher*innenPlus - Interkulturelles
Netzwerk für Verbraucher*innenbildung

PROJEKTBE SCHREIBUNG

*Das Projekt „Verbraucher*innenPlus – Interkulturelles Netzwerk für Verbraucher*innenbildung“, richtet sich an Multiplikator*innen mit eigener oder familiärer Migrationserfahrung aus Berlin und Niedersachsen, die in Beratungseinrichtungen von und für Migrant*innen tätig sind.*

Im Zeitraum Juli 2017 bis Juni 2020 sollen mit dem Modellprojekt **die Verbraucher*innenkompetenz und Verbraucher*innenbildung von und für Migrant*innen unterschiedlicher Herkunft** gestärkt werden.

Hierzu wurden in Berlin und Niedersachsen Haupt- und Ehrenamtliche aus Beratungseinrichtungen zu diversen Themen des Verbraucherschutzes geschult, die das Erlernte künftig als Multiplikator*innen weitergeben werden. Die insgesamt 24 Schulungen wurden von den Dozent*innen der Verbraucherzentrale Berlin und Niedersachsen durchgeführt. Sie setzten Qualitätsstandards für die Multiplikator*innen, **informierten über gesetzliche Grundlagen des Verbraucherschutzes und vermittelten inhaltlich zu konkreten Themen wie beispielsweise zu Vertragsabschlüssen, Gewährleistungsansprüchen, Versicherungen, Altersvorsorge, Pflegeversicherung, Telekommunikation, digitalem Handeln.** Dabei legten sie großen Wert auf die praktische Informationsvermittlung durch die Multiplikator*innen.

Bei der Erstellung des Wegweisers haben wir größtenteils die Schulungsmaterialien der Verbraucherzentralen verwendet, die uns im Rahmen der Kooperation zur Verfügung gestellt wurden. An dieser Stelle ein großes Dankeschön dafür.

Parallel zu den Schulungen ist ein Multiplikator*innennetzwerk entstanden, welches auch überregional den **Fachaustausch zwischen den Multiplikator*innen** gewährleistet.

Nach dem Abschluss der Schulungen organisieren die Multiplikator*innen Informationsveranstaltungen in ihren Communities, um die Inhalte der Schulungen niedrigschwellig und ggf. in der Herkunftssprache an die Basis weiterzugeben.

Weiterführende Informationen zu unserem Projekt finden Sie auf der Webpräsenz unseres Projektes: www.verbraucher-plus.de

AUFBAU DES WEGWEISERS

Der vorliegende Wegweiser wurde hauptsächlich für die Multiplikator*innen erstellt und fasst die wichtigsten Inhalte der Schulungen zusammen. Darüber hinaus gibt er den Leser*innen Hinweise zur Vertiefung des Themas sowie zu Beratungsmöglichkeiten.

Der Wegweiser orientiert sich an den in den Schulungen behandelten Themen. Nach einer kurzen inhaltlichen Einführung zum jeweiligen Thema wird zur Vertiefung auf weiterführende Links verwiesen. Häufig führen die Links zu Beratungsstellen, die detailliertere Informationen bereitstellen, die aber auch beraten können, wenn Informationen alleine nicht weiterhelfen. Die Links erheben keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit. Vielmehr beabsichtigt der Wegweiser die Nutzer*innen zu animieren, sich selbstständig weitere Informationen einzuholen.

Verbraucher*innen
Interkulturelles Netzwerk
für Verbraucher*innen

Verbraucherschutz



*Als Verbraucherschutz werden allgemein alle Maßnahmen definiert, die den Schutz der Menschen als Konsument oder Nutzer von Dienstleistungen oder Gütern zum Ziel haben. Den Verbraucher*innen fehlen in vielen Fällen Informationen, Fachkenntnisse und Erfahrungen über Produkte oder Dienstleistungen, die für eine sinnvolle Auswahl von großem Nutzen sind. Dieses strukturelle Ungleichgewicht soll durch entsprechende Verbraucherschutzmaßnahmen ausgeglichen und das Interesse der Konsumenten gegenüber Produzenten durchgesetzt werden.*

Wie ist Verbraucherschutz in Deutschland organisiert?

Der Verbraucherschutz wird durch verschiedene Rechtsvorschriften verwirklicht, wie z.B. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) oder Fluggastrechte-Verordnung.

In Deutschland werden viele Aufgaben des Verbraucherschutzes von den Verbraucherzentralen in den Bundesländern übernommen. Sie arbeiten im öffentlichen Auftrag. Zu ihren Zielen gehören die Beratung, Information, Hilfestellung und rechtlicher Beistand.

Eine wichtige Rolle bei der unabhängigen Information von Verbraucher*innen über Produkte und Dienstleistungen spielt in Deutschland die staatlich geförderte „Stiftung Warentest“ mit ihren regelmäßigen Veröffentlichungen.

Weiterführende Links:

https://www.bmjv.de/DE/Verbraucherportal/Verbraucherinformation/VZBV_VZ/vzbvundVZ_node.html

https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2017-09/Flyer_Was_ist_eine_Verbraucherzentrale.pdf

<https://www.vzbv.de/ueber-uns>

<https://www.test.de/>

Verbraucherschutzorganisationen in Berlin und Niedersachsen

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/>

<http://mieter-verbraucherschutz.berlin/>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/>

Vertragsrecht



Was ist ein Vertrag?

Wann kommt ein Vertrag zustande?

Ein Vertrag ist eine Abmachung zwischen mindestens zwei Parteien, der durch übereinstimmende Willenserklärungen (Angebot und Annahme) zustande kommt.

Wie wird ein Vertrag aufgelöst?

Verträge können durch einvernehmliche Beendigung aufgelöst werden. Liegt kein Einvernehmen vor, können Verträge einseitig durch Anfechtung, Kündigung oder Widerruf aufgelöst werden. Ist der Vertragspartner damit nicht einverstanden, muss die Vertragsauflösung in der Regel gerichtlich geklärt werden.

Anfechtung

Verträge können angefochten werden, wenn Irrtum, arglistige Täuschung oder Drohung vorliegen.

Kündigung

Bei einer ordentlichen Kündigung müssen ggf. die Fristen eingehalten werden. Bei einer außerordentlichen Kündigung muss ein wichtiger Grund vorliegen.

Widerruf

Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge und Fernabsatzverträge z.B. per Telefon, E-mail, Brief können innerhalb von 14 Tagen durch ausdrückliche Willenserklärung widerrufen werden.

Umtausch

Grundsätzlich muss ein Händler die gekaufte Ware nicht zurücknehmen oder umtauschen. Geschieht das, ist es Kulanz.

Gewährleistung

Die Gewährleistung ist ein gesetzlich geregelter Anspruch der/des Verbrauchers/Verbraucherin gegenüber dem/der Verkäufer/in, wenn eine fehlerhafte Ware verkauft wird. Ob die mangelhafte Ware repariert oder getauscht werden muss, kann der Kunde entscheiden.

Vertrag mit Minderjährigen

Die Eltern müssen grundsätzlich den Kaufverträgen zustimmen.

Weiterführende Links:

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/beratung-be>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratung/hannover>

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/vertraege-reklamation/kundenrechte/allgemeine-verbraucherrechtsberatung-15295>

Mobiltelefon – Internet



Mobilfunk

Es gibt drei Arten des Mobiltelefonierens:

- **Laufzeitvertrag:**
Laufzeit von 24 Monaten und monatliche Rechnung sind üblich. Die Vereinbarung von Flatrates wird empfohlen. Die Kündigungsfristen müssen beachtet werden.
- **PrePaid-Vertrag:**
Es wird ein Guthaben erworben, aufgeladen und abtelefoniert. Es gibt keine Grundgebühren und eine einfache Kostenkontrolle ist möglich. Vor der Freischaltung ist eine Identitätsprüfung notwendig.
- **Telefonieren über WLAN:**
Möglichkeit über das Internet kostenlos zu telefonieren, wenn WLAN-Netzwerk vorhanden ist. Datensicherheit ist allerdings nicht immer gegeben.

Kauf im Internet – Fakeshops

Im Internet kann man in Ruhe nach Produkten suchen, sie vergleichen, bequem mit einigen Klicks kaufen und sich die Ware nach Hause liefern lassen. Es gibt aber auch zahlreiche Fallen, wie z.B. Fakeshops.

Seriöse Anbieter erkennt man am Einfachsten wie folgt:

- Der Preis liegt nicht deutlich unter der üblichen Höhe.
- Der Gesamtpreis ist eindeutig zu erkennen.
- Deutliche Hinweise auf AGBs, Datenschutzbestimmungen und Widerrufsrecht sind vorhanden.
- Impressum und Kontaktmöglichkeiten sind vorhanden.
- Es gibt einen deutlichen Hinweis für das Kaufen wie z.B. „zahlungspflichtig bestellen“
- Beim Bestell- und Bezahlprozess gibt es ein verschlüsseltes Web-Protokoll, also „https“ in der URL.

Weiterführende Links:

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/wissen/digitale-welt>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/internet-telefon>

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/verbraucher-node.html>

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/mobilfunk-und-festnetz/kostenfallen-bei-smartphones-6425>

Sicherheit im Internet



Die sozialen Netzwerke im Internet wie z.B. Facebook sind in der Regel kostenlos. Wir bezahlen jedoch mit unseren Daten, die wir dem Netzwerk preisgeben. Dadurch sind die Netzwerke in der Lage, uns Werbung zu zeigen, die genau zu uns passt. Durch diese Werbung verdienen die Netzwerke ihr Geld.

Soziale Netzwerke verraten vieles, was wir nicht kontrollieren können. Wir können vor den Anbietern wenig verstecken, können jedoch durch die geschickte Einstellung unseres Profils dafür sorgen, dass nur das, was wir zulassen, auch für andere sichtbar wird.

Soziale Netzwerke sind kein rechtsfreier Raum, auch dort gilt z.B. das Strafgesetzbuch. Insofern sind auch im Internet z.B. öffentlicher Aufruf zu Straftaten, Volksverhetzung, Gewaltdarstellung, Beleidigung, Verleumdung, üble Nachrede, Nötigung, Bedrohung verboten. Und wenn jemand die Tonaufnahmen oder Fotos von Dritten ohne Erlaubnis veröffentlicht, macht er/sie sich u.U. strafbar. Um uns im Internet zu schützen, müssen wir für jeden eigenen Account ein separates Passwort erstellen.

Wie ist ein sicheres Passwort zu erstellen?

- Mindestens zehn Zeichen lang
- Groß-, Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen benutzen
- Keine Begriffe benutzen, die mit der Person in Verbindung steht (kein Geburtsdatum, keine Namen von Freunden, Verwandten etc.)
- Einen Satz als Passwort
- Aneinanderreihen von Wörtern ohne Zusammenhang

Weiterführende Links:

https://www.bmjbv.de/DE/Verbraucherportal/DigitalesTelekommunikation/SicherheitImInternet/SicherheitImInternet_node.html

https://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/DigitaleGesellschaft/digitaler_Verbraucherschutz/digitaler_Verbraucherschutz_node.html

<https://www.berlin.de/sen/verbraucher-schutz/verbraucherportal/internet-und-telefon/sicher-surfen/>

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/soziale-netzwerke>

https://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/Home/home_node.html

Patientenvorsorge



Vorsorge für den Fall, dass eine Person nicht mehr selbst entscheiden kann.

Patientenverfügung

Ist ein Dokument, in dem eine einwilligungsfähige volljährige Person für den Fall ihrer Einwilligungsunfähigkeit schriftlich und mit eigenhändiger Unterschrift festlegt, ob sie in bestimmte Untersuchungen, Behandlungen oder ärztliche Eingriffe einwilligt oder sie untersagt. Was rechtlich verboten ist, kann durch eine Patientenverfügung nicht wirksam verlangt werden. Die Verfügung kann geändert und ergänzt werden, auch durch Kopfschütteln oder Fingerheben.

Vorsorgevollmacht

Die Vollmacht ermächtigt die bevollmächtigte Person im Namen der vollmachtgebenden Person zu handeln und Entscheidungen zu treffen. Die Vorsorgevollmacht kann sich auf die Wahrnehmung bestimmter Angelegenheiten oder auch aller Angelegenheiten beziehen und jederzeit widerrufen werden.

Betreuungsverfügung

Die Betreuungsverfügung richtet sich an das Betreuungsgericht und gibt an, welche Person vom Gericht zum/zur Betreuer/in bestimmt werden soll, falls man seine Angelegenheiten nicht mehr selbst regeln kann. Die Verfügung ist für das Gericht in der Regel bindend. Betreuung erfolgt nur dann, wenn Betreuungsbedarf vom Gericht festgestellt wird.

Gerichtlich bestellter Betreuer

Das Betreuungsgericht bestimmt den/die Betreuer/in. Der/Die Betreuer/in wird zum/zur gesetzlichen Vertreter*in der betreuten Person. Der/Die Betreuer/in muss die Wünsche der betreuten Person berücksichtigen und hat Besprechungspflicht. Bei weitreichenden Entscheidungen ist die Genehmigung des Gerichts notwendig.

Weiterführende Links:

https://www.bmjv.de/DE/Themen/Vorsorge-UndPatientenrechte/Betreuungsrecht/Betreuungsrecht_node.html

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheitspflege/aerzte-und-kliniken/patientenverfuegung-so-aeussern-sie-eindeutige-und-wirksame-wuensche-13102>

<https://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de/altersvorsorge-rente/patientenverf%C3%BCgung-12326>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/krankenversicherung-vorsorge/patientenverfuegungen-sind-verbindlich>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/krankenversicherung-vorsorge/patientenverfuegung-kostenpflichtige-online-angebote-selten-besser>

Reiserecht



Fluggastrechte

Eine Flugreise kann durch Überbuchung, Annullierung oder Verspätung gestört werden. In solchen Fällen müssen die Fluggesellschaften vor Ort in Form von Unterstützung oder Betreuung Abhilfe leisten oder eine Ausgleichsleistung erbringen. Die Ansprüche der Reisenden sind im Wesentlichen in der Fluggastrechte-Verordnung der EU von 2004 geregelt. Diese gilt für alle in der EU beheimateten Fluggesellschaften und für die Flüge, die aus Europa ausgehen. Ansprüche auf Betreuung und Organisation der weiteren Reise sollten unverzüglich vor Ort an die Fluggesellschaft gerichtet werden. Kann die Fluggesellschaft keine Abhilfe schaffen, müssten die Ansprüche eingeklagt werden.

Reisemängel

Werden Reiseleistungen gänzlich nicht oder nur mangelhaft erbracht, haben die Reisenden Anspruch auf Beseitigung der Mängel. Diese müssen vor Ort dem Reiseveranstalter unverzüglich mitgeteilt werden. Die Meldung kann formlos erfolgen, es wird jedoch für die Beweissicherung die Schriftform empfohlen.

Der Veranstalter ist zur Mängelbeseitigung verpflichtet. Kann die Mängelbeseitigung aus objektiven Gründen nicht erfolgen, soll der Veranstalter eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung anbieten. Wird keine Mängelbeseitigung vorgenommen, sollen Beweise gesichert werden, z.B. durch Fotos, Videos, Zeugenaussagen. Wenn Mängel gar nicht, teilweise oder nicht zeitnah beseitigt werden, haben die Reisenden Anspruch auf Minderung des Reisepreises. Die Ansprüche müssen nach der Rückkehr von der Reise innerhalb von zwei Jahren geltend gemacht werden. Darüber hinaus können auch Schadensersatzansprüche geltend gemacht werden. Wenn eine außergerichtliche Einigung nicht erreicht werden kann, müssten die Ansprüche eingeklagt werden.

Weiterführende Links:

https://www.bmfv.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Verbraucherschutz/UrlaubReisen_Formular.html?nn=6963860

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/reise-mobilitaet/reiserechtsberatung-15437>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/freizeit-reise>

https://www.lba.de/DE/ZentraleDienste/Fluggastrechte/Fluggastrechte_node.html

<https://soep-online.de/beschwerdeformular-flug.html>

<https://www.evz.de/de/verbraucherthemen/reisen/mit-dem-flugzeug-auf-reisen/>

Lebensmittel



Lebensmittelkennzeichnung

Alle Lebensmittel, die für den/die Endverbraucher*in bestimmt sind, müssen gekennzeichnet werden. Die Kennzeichnung muss die Bezeichnung, das Zutatenverzeichnis mit Allergenkennzeichnung von bestimmten Zutaten / Zutatensklassen, die Nettofüllmenge, das Mindesthaltbarkeits- oder Verbrauchsdatum, die Nährwertkennzeichnung, das Lebensmittelunternehmen beinhalten.

Die Kennzeichnung soll die Lebensmittel vergleichbar machen und zum Beispiel Allergiker vor Verzehr von bestimmten Lebensmitteln warnen. Mogelpackungen, die mehr Inhalt vortäuschen, als sie enthalten, sind verboten. Das Einfrierdatum bei Fleischerzeugnissen, das Ursprungsland oder der Alkoholgehalt bei alkoholischen Getränken sind verpflichtende Angaben. Wünschenswert sind Hinweise zur Aufbewahrung und Anwendung sowie eine Gebrauchsanleitung. Lebensmittel, die Süßungsmittel enthalten, müssen ebenfalls verpflichtend gekennzeichnet werden.

Es gibt keine lebensmittelrechtlichen Bestimmungen, die die Kennzeichnung von Halal-Produkten regeln.

Die Pflichtangaben sind an einer gut sichtbaren Stelle, gut lesbar und in leicht verständlicher Sprache anzubringen.

Bei Versandhandel müssen die verpflichtenden Angaben vor dem Vertragsabschluss vorhanden sein.

Weiterführende Links:

https://www.bvl.bund.de/DE/01_Lebensmittel/lm_node.html

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/wissen/lebensmittel>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/ernaehrung-lebensmittel/kennzeichnung-inhaltsstoffe>

<https://www.lebensmittelklarheit.de/>

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/lebensmittel>

<https://www.lebensmittelwarnung.de/bvl-lmw-de/liste/alle/deutschlandweit/10/0>

https://www.bmel.de/DE/Ernaehrung/Kennzeichnung/kennzeichnung_node.html

https://www.bmel.de/SharedDocs/Bilder/Fachbereiche/Ernaehrung/Schaubild%20Nutri-Score.jpg?__blob=poster&v=3

Zucker



Zucker ist ein Lebensmittel, das zu den Kohlenhydraten gehört und „süß“ schmeckt. Zu viel Zucker macht aber dick und verursacht Karies.

Wie werden Produkte in Bezug auf Zucker gekennzeichnet?

- Ohne Zuckerzusatz: Diesen Produkten darf kein Zucker zugesetzt werden
- Reduzierter Zuckergehalt: Dieses Produkt enthält im Vergleich zu anderen Produkten 30% weniger Zucker
- Zuckerarm: 100 g feste Lebensmittel enthalten maximal 5 g Zucker
- 100 g flüssige Lebensmittel enthalten maximal 2,5 g Zucker
- Zuckerfrei: 100 g Lebensmittel enthalten eine Restmenge von 0,5 g Zucker

Verschiedene Zuckerarten u.a.

- Haushaltszucker
- Traubenzucker
- Fruchtzucker
- Milchzucker (Laktose)

Sind alle zuckerhaltigen Lebensmittel ungesund?

Nein, z.B. Obst enthält viel Zucker aber gleichzeitig auch wertvolle Vitamine. Daher sollen täglich zwei Portionen Obst gegessen werden, wobei als Maßstab für eine Portion eine Handvoll Obst gilt.

Weiterführende Links:

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/ernaehrung-lebensmittel/marktchecks-untersuchungen/marktcheck-versteckspiel-zucker>

https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/suche?search_api_fulltext=zucker&sort_by=search_api_relevance

<https://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de/essen-trinken/achtung-zucker-46007581>

Gesunde Ernährung für Kinder und Jugendliche



Es kommt nicht nur auf die Auswahl der Lebensmittel an. Es gibt auch Verhaltensregeln für Erwachsene, die die gesunde Ernährung der Kinder beeinflussen.

- Kinder dürfen selbst entscheiden, wie viel sie essen.
- Kinder sollten so früh wie möglich an Geschmacksvielfalt und an eine breite Palette von Lebensmitteln gewöhnt werden.
- Wenn Kinder anfangs etwas Neues ablehnen, ist das normal. Wiederholtes anbieten steigert die Akzeptanz der Kinder.
- Mahlzeiten sollten in einer angenehmen Atmosphäre eingenommen werden.
- Erwachsene sind für Kinder Vorbilder, auch fürs Essverhalten.
- Lebensmittel sollten nicht als Belohnung eingesetzt werden, ebenfalls Essverbote oder der Zwang, bestimmte Lebensmittel essen zu müssen.
- Durch das Essverhalten der Mütter kann das Geschmack des Kindes in der Schwangerschaft oder in der Stillzeit geprägt und gebildet werden.

Weiterführende Links:

<https://www.bzfe.de/inhalt/die-aid-ernaehrungspyramide-640.html>

<https://www.dge.de/ernaehrungspraxis/vollwertige-ernaehrung/lebensmittelpyramide/>

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/ernaehrungsempfehlungen-fuer-kinder>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/ernaehrung-lebensmittel/gesunde-ernaehrung/kinderlebensmittel-haeufig-zu-suess-zu-fett-zu-teuer>

https://www.vzbv.de/sites/default/files/mediapics/ampelcheck_flyer.pdf

Gängige Verbraucherirrtümer



»Verträge müssen schriftlich abgeschlossen werden.«

Nein, nicht zwingend. Verträge können u.a. mündlich, schriftlich und durch schlüssiges Verhalten geschlossen werden. Es wird jedoch empfohlen, wichtige Verträge wegen Beweis-erleichterung schriftlich zu schließen.

»Verträge können telefonisch oder per Mail gekündigt werden.«

Nein, das reicht nicht aus. Aus Beweisgründen sollten die Verträge schriftlich und per Einschreiben gekündigt werden.

»Jeder Vertrag kann innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden.«

Nein, grundsätzlich muss jeder wirksam geschlossene Vertrag eingehalten werden und kann nicht einseitig widerrufen werden. Nur die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, sowie die Fernabsatzverträge z.B. über Internet, können innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden.

»Es gibt grundsätzlich ein Umtauschrecht.«

Nein, für den Kauf einer Ware im Geschäft gibt es grundsätzlich kein gesetzliches Recht auf Umtausch. Viele Geschäfte tauschen jedoch die Waren um. Das ist lediglich Kulanz.

»Beim Umzug können alle bestehenden Verträge sofort gekündigt werden.«

Nein, laufende Verträge können grundsätzlich aufgrund eines Umzuges nicht gekündigt werden. Telekommunikationsverträge wie z.B. Mobiltelefon, können mit einer Frist von 3 Monaten vorzeitig gekündigt werden, wenn die Firma die bisherige Leistung am neuen Wohnort nicht anbietet. Die Stromverträge können bei einem Umzug mit einer Frist von 2 Wochen gekündigt werden.

»Bei Mangel der Ware wird das Geld sofort zurückerstattet.«

Nein, zunächst muss der/die Verkäufer*in die Chance bekommen, durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung den Kaufvertrag zu erfüllen. Wenn der/die Verkäufer*in die Ansprüche nicht erfüllt, entsteht erst dann das Recht auf die Rückzahlung des Preises gegen die Rückgabe der Sache.

Weiterführende Links:

<https://www.waz.de/staedte/muelheim/kaufen-und-bezahlen-verbraucher-irrtue-mer-ueber-ihre-rechte-id213732639.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=f5FzyZTdBrk>

<https://www.mein-deal.com/verbraucherirrtuemer/>

Versicherungen



Pflichtversicherungen

- Arbeitslosenversicherung für Angestellte und Arbeitnehmer
- Rentenversicherung
- Krankenversicherung
- Pflegeversicherung
- Kfz-Haftpflichtversicherung für Autobesitzer

Es gibt zwei Systeme der Kranken- und Pflegeversicherung

- Gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung
- Private Kranken- und Pflegeversicherung

Gesetzlich Versicherte können private Zusatzversicherungen schließen.

Weitere freiwillige private Versicherungen (beispielhaft)

- Haftpflichtversicherung
- Hausratsversicherung
- Berufsunfähigkeitsversicherung
- Lebensversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Auslandskrankenversicherung
- Unfallversicherung

Weiterführende Links:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/welche-versicherung-brauche-ich-12605>

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheit-pflege/krankenversicherung>

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/wissen/geld-versicherungen>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/krankenversicherung-vorsorge>

<https://www.finanztip.de/>

Energiesparen



Energie und somit Heizung, warmes Wasser und Strom sind teuer. Braucht man wenig Energie, spart man viel Geld und schützt das Klima.

Richtig und sparsam heizen

Wenn die Heizung richtig eingestellt wird, kann man Geld sparen. Empfohlen wird für die Wohn-, Arbeits- und Kinderzimmer **20-21°**, für das Schlafzimmer **16-18°**, für die Küche **18°** und für das Bad **21-24°**.

- Heizungen sollten bei Abwesenheit nicht abgeschaltet, sondern allenfalls reduziert werden.
- Die Möbel sollen nicht dicht vor die Heizung gestellt werden.
- Keine Kleider zum Trocknen auf die Heizung legen.
- Wenn das Fenster geöffnet ist, soll die Heizung ausgestellt werden.

Richtig lüften

- Bleibt das Wasser, das durch Duschen, Baden, Wäschetrocknen in die Luft kommt, in der Wohnung, entsteht Schimmel. Um dem vorzubeugen, muss die Wohnung ausreichend gelüftet werden.
- Das Fenster mindestens dreimal am

Tag 5-10 Minuten ganz aufmachen.

- Nach dem Baden, Duschen oder Kochen sofort lüften.
- Wenn die Wäsche in der Wohnung getrocknet werden, sehr viel lüften.

Waschen und Trocknen

Je heißer gewaschen wird, desto teurer werden die Stromkosten. Bei normal verschmutzter Wäsche reicht oft eine niedrige Temperatur. Waschmaschine voll machen.

Backen und Kochen

- Legen Sie einen Deckel auf Töpfe und Pfannen.
- Wählen Sie eine kleine Stufe.
- Das Wasser mit dem Wasserkocher kochen.
- Den Backofen nicht zum Heizen des Raumes verwenden.
- Lieber im Becken spülen und nicht das Wasser laufen lassen, denn man sollte sparsam mit Wasser umgehen. Außerdem ist Warmwasser teuer.

Sparsame Geräte

Beim Kauf neuer Elektrogeräte auf den Energieverbrauch achten.

Weiterführende Links:

<https://verbraucherzentrale-energieberatung.de/energie-sparen/?cn-reloaded=1>

https://www.bmjv.de/DE/Verbraucherportal/WohnenEnergie/VerbraucherserviceEnergie/VerbraucherserviceEnergie_node.html

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Verbraucher/verbraucher-node.html>

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/wissen/energie>

<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/energie-bauen/energiesparen>

<https://www.vzbv.de/themen/energie>

<https://www.co2online.de/energie-sparen/heizenergie-sparen/heizkosten-sparen/>

<https://www.spiegel.de/wirtschaft/service/oel-und-gas-wie-sie-beim-heizen-richtig-geld-sparen-a-1289972.html#ref=nl-dertag>

LISTE DER MULTIPLIKATOR*INNEN, DER VEREINE UND DER SPRACHEN

Multiplikator*innen Berlin

Sultan Akyol

Förderverein der Aziz-Nesin-Grundschule e.V.

Türkisch

Ümit Akyüz

Sivaslı Canlar e.V.

Türkisch

Anastasia Cherkasskaya

Club Dialog e.V.

Russisch

Mahjabin Matzon

Verein iranischer Flüchtlinge e.V.

Farsi

Nezaket Kirazlı

Çorum Der e.V.

Türkisch

Helmut Pechta

Polnischer Sozialrat e.V.

Polnisch

Ali Kamaledine

Deutsch Libanesische Gemeinde e.V.

Arabisch

Siyamend Khalvo

Kurdistan Kultur und Hilfsverein e.V.

Kurdisch

Lidia Knop

Ora 34 e.V.

Polnisch

Olga Gerber

Club Dialog e.V.

Russisch

Kardox Muhyiddin Kessler

Kurdische Demokratische Gemeinde zu Berlin e.V.

Kurdisch

Arancha Vállez Zamarro

Gesellschaft für urbane Wirtschaft,
Beschäftigung und Integration, GUWBI e.V.

Spanisch

Multiplikator*innen Niedersachsen

Nejla Coşkun

Türkische Gemeinde Niedersachsen e.V.

Türkisch

Serpil Yavuz

Kontakt-, Integrations- und Beratungsstelle im Selbsthilfebereich, KIBIS e.V.

Türkisch

Hülya Özçolak

Can Arkadaş e.V.

Türkisch

Güngör Özkaya

Can Arkadaş e.V.

Türkisch

Fetullah Dağkuş

Föderation Türkischer Elternvereine in Deutschland e.V.

Türkisch

Margarita Suslovic

Landesverband Jüdischer Kulturgemeinde Niedersachsen e.V.

Russisch, Hebräisch

Natalia Cherenkowski

Liberale Jüdische Gemeinde Hameln

Russisch, Hebräisch

Irina Grossmann

Jüdische Kita Tamar in Hannover

Russisch, Hebräisch

Swetlana Kabanchenko

Liberale Jüdische Gemeinde Niedersachsen

Russisch, Hebräisch

Gizem Aydın

Islamische Gemeinschaft Milli Görüş e.V.

Türkisch

Emel Koçak-Kohmanns

Verein zur Förderung der Ideen Atatürks e.V.

Türkisch

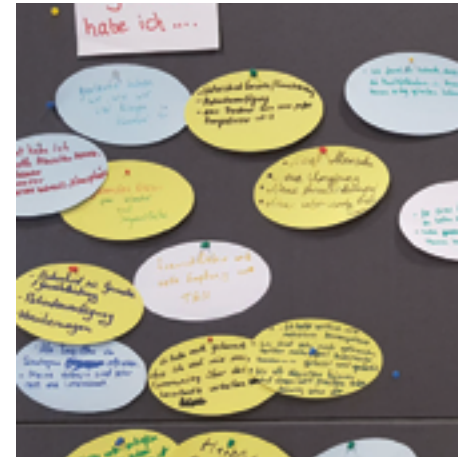
Yeter Ergen

Türkische Familien Union e.V.

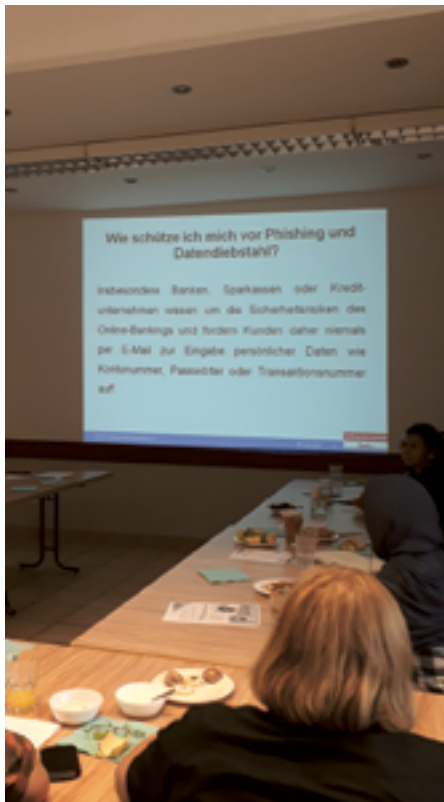
Türkisch

EINDRÜCKE AUS DEM PROJEKT

Überregionales Netzwerktreffen in Hannover



Schulung in Berlin



Mit dem Projekt „**Verbraucher*innenPlus – Interkulturelles Netzwerk für Verbraucher*innenbildung**“ konnten Communities mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen für das Thema Verbraucherschutz motiviert werden. Multiplikator*innen mit eigener oder familiärer Migrationserfahrung aus Berlin und Niedersachsen, die in Einrichtungen von und für Migrant*innen mit eigener oder familiärer Migrationserfahrung engagiert sind, sind nun kompetente Ansprechpartner*innen für verschiedene Verbraucherschutzthemen und geben die erlernten Informationen in ihre Communities weiter. Zudem konnte ein festes Netzwerk der Multiplikator*innen in Berlin und

in Niedersachsen gebildet werden. Das ist der nachhaltige Beitrag dieses Projektes zum Verbraucherschutz mit der besonderen Zielgruppe der Migrant*innen. Aus diesem Grund ist es für uns wünschenswert, einerseits diese Projektidee auf weitere Bundesländer auszuweiten und andererseits den festen Bestand der Multiplikator*innen mit weiteren Themen weiterzuentwickeln und für den weiteren Wissenstransfer in die Communities zu sorgen.





Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages