

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 auf Unterstützung angewiesen 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 allgemeinen Veranstaltungen 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 ermöglicht das Projekt gezielt dort Unterstützung, wo sich die Gruppe der verletzlichen Verbraucher in ihrem Konsumalltag überfordert sieht. Das können Verkaufsfällen am Telefon und im Internet sowie in sozialen Netzwerken sein. Häufig sind die Menschen in den Quartieren mit gezielt undurchsichtigen Haustürgeschäften konfrontiert. Themen sind zumeist unvorteilhafte Verträge oder Prepaid-Angebote oder Fragen zu Kaufverträge, Umtausch, Gewährleistung oder Garantie von Produkten sowie Dienstleistungsverträgen. Der Umgang mit Energieschulden und Stromsperrern und die Aufklärung zum Wechseln des Energieversorgers sind fester Bestandteil des Hilfeangebotes.

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 verletzte, 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.

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 detailliert zu erheben und Konzepte neuer aufsuchender Verbraucherschutzarbeit zu formulieren.

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 gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. ein bundesweites Gesamtkonzept für das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ für einen Zeitraum vom 1. September 2017 bis zum 31. Dezember 2024 entwickelt.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

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