

Analyse von Informationsdefiziten und Lücken im Verbraucherschutz für Geflüchtete

Projektlaufzeit

01.04. - 31.05.2016

01.09. – 10.12.2016

Projektleitung: Prof. Dr. Theda Borde

Wiss. MA: Dr. Min-Sung Kim

Im Auftrag des



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz



Alice Salomon Hochschule Berlin
University of Applied Sciences

Alice Salomon

0. Gliederung

1. Fragestellung der Studie
2. Studiendesign/ Stichprobe
3. Ausgewählte Ergebnisse
4. Empfehlungen

1. Fragestellung der Studie

Mit der Studie sollte geklärt werden:

- Welche Erfahrungen mit Verbraucherproblemen bei Geflüchteten vorliegen

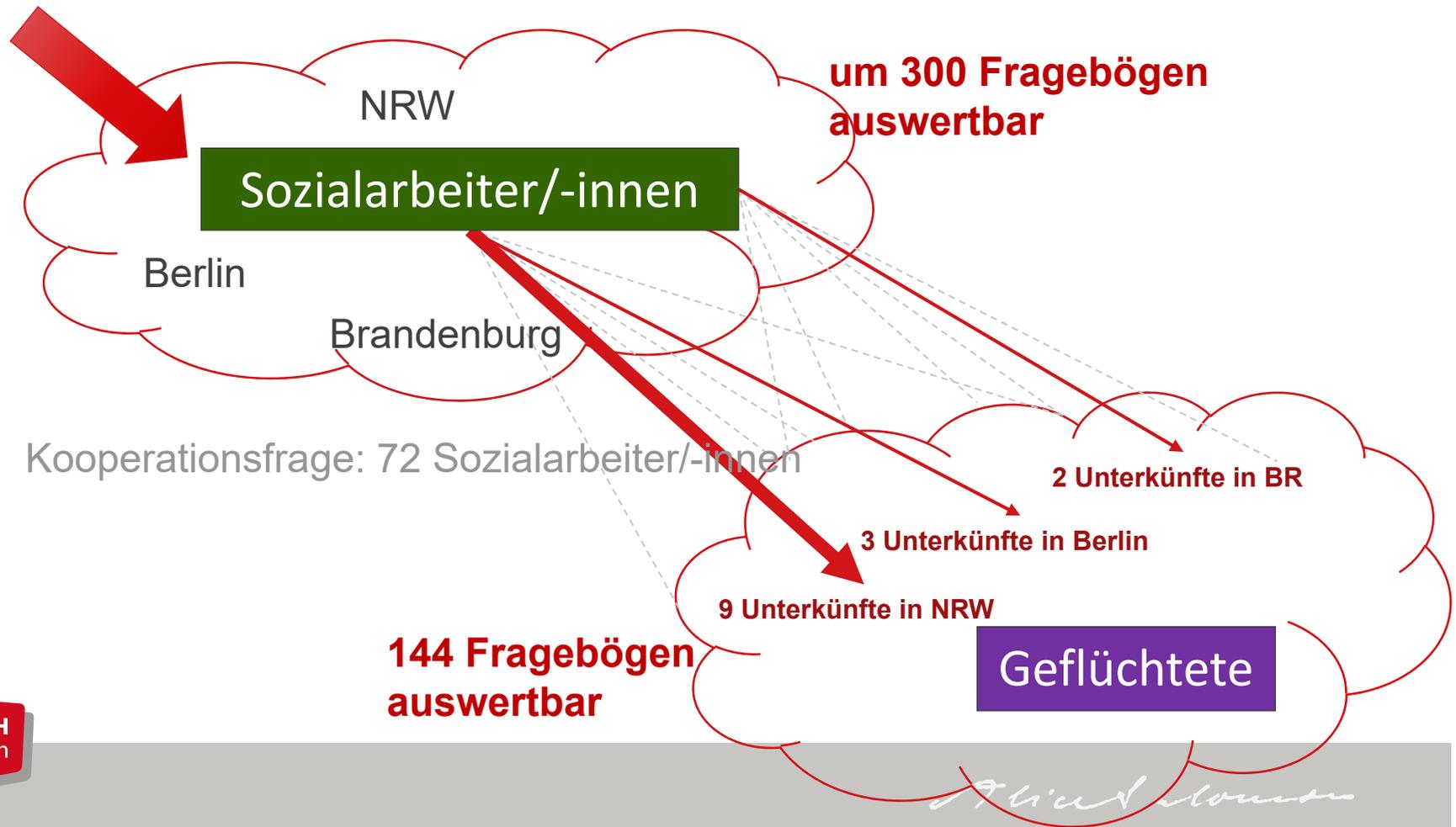
- Bei welchen Verträgen u. Geschäften es besonderen Informationsbedarf gibt

- Welche Art von Verbraucherinformationen benötigt wird

- Wie der Verbraucherschutz für Geflüchtete gestärkt werden kann

2. Studiendesign/ Stichprobe

2.028 Einladungen zur Befragung



2. Studiendesign/ Stichprobe

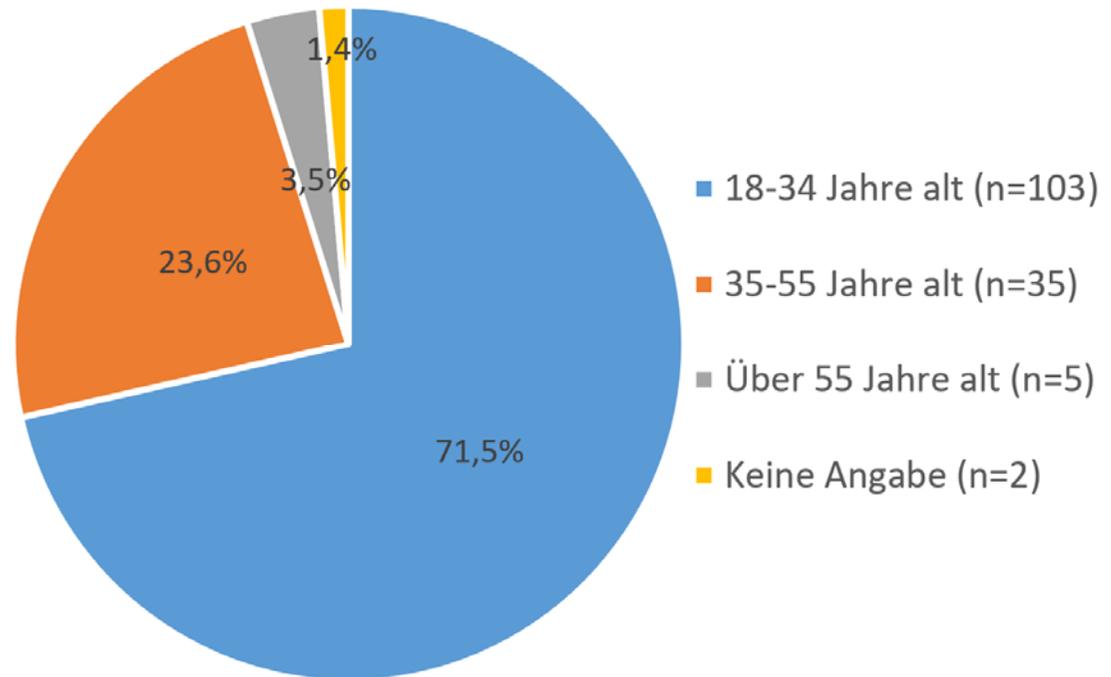
Geflüchtete

Altersgruppen

Geschlecht

Aufenthaltsdauer

Bildungsabschluss



2. Studiendesign/ Stichprobe

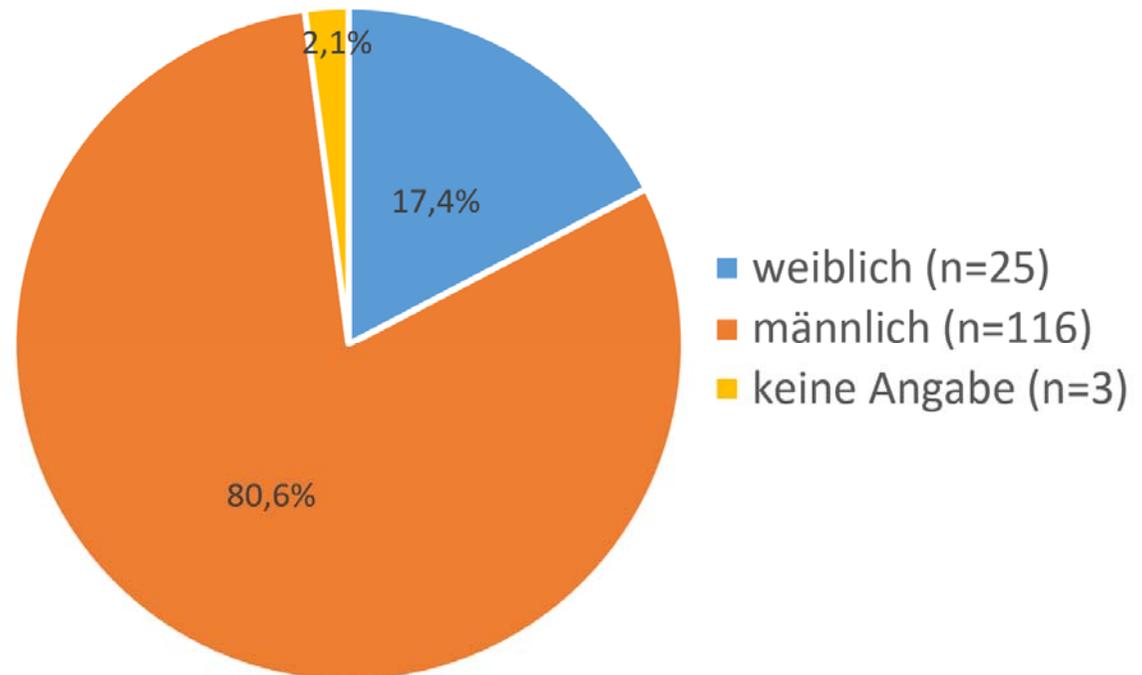
Geflüchtete

Altersgruppen

Geschlecht

Aufenthaltsdauer

Bildungsabschluss



2. Studiendesign/ Stichprobe

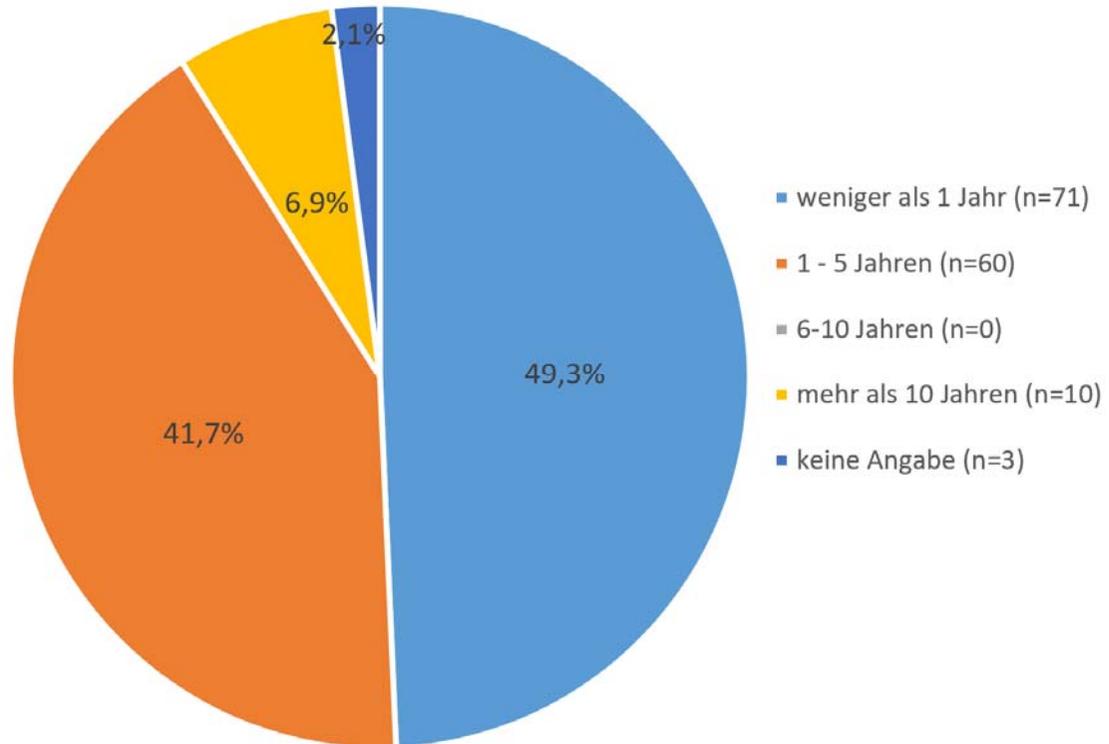
Geflüchtete

Altersgruppen

Geschlecht

Aufenthaltsdauer

Bildungsabschluss



2. Studiendesign/ Stichprobe

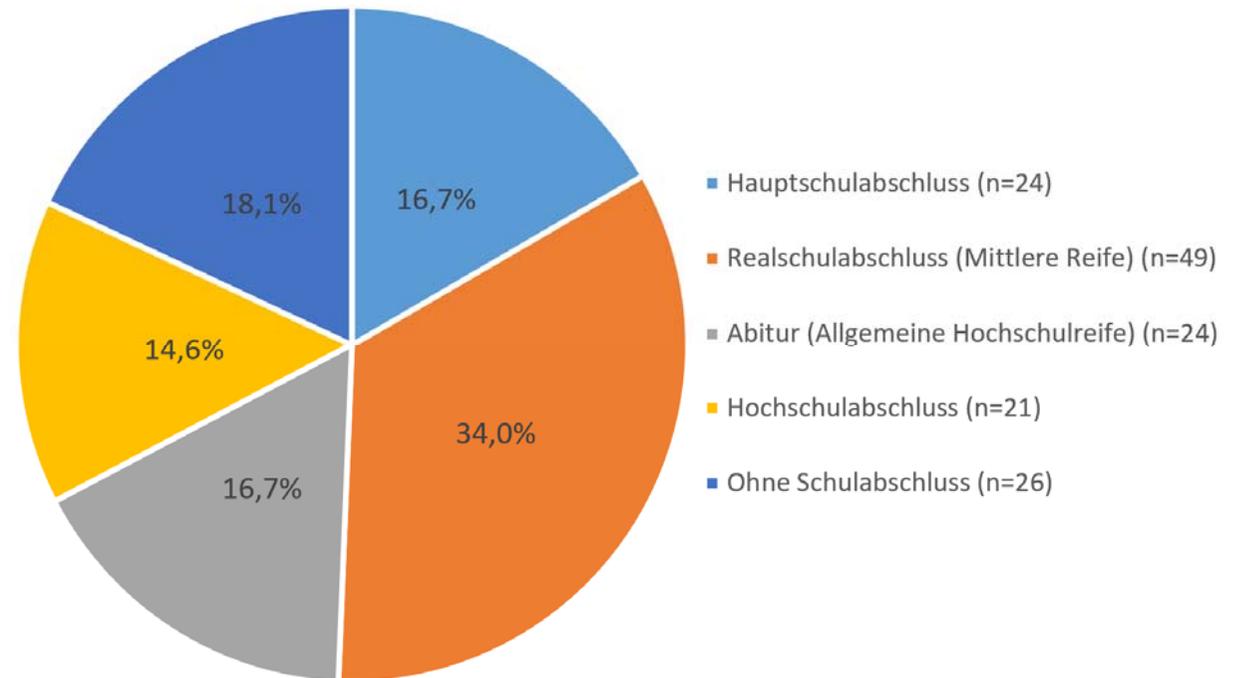
Geflüchtete

Altersgruppen

Geschlecht

Aufenthaltsdauer

Bildungsabschluss



3. Ausgewählte Ergebnisse-1

Erfahrungen mit Verbraucherproblemen bei Geflüchteten

Sozialarbeiter/-innen

- Wie oft kommt es vor, dass Sie Ihre Klienten/-innen bei Problemen in folgenden Anliegen beraten und unterstützen?

Geflüchtete

- Haben Sie schon einmal oder mehrmals Probleme in folgenden Bereichen erlebt?

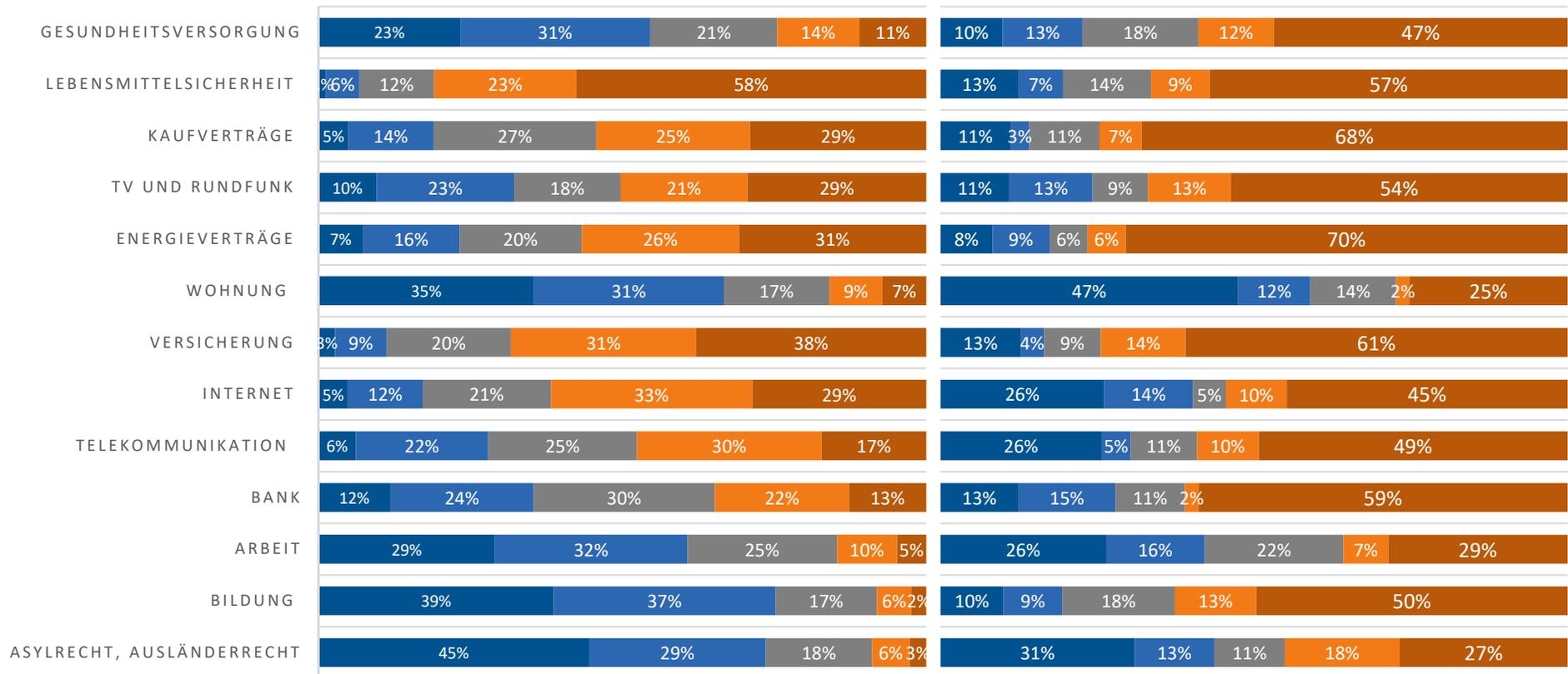
3. Ausgewählte Ergebnisse-1

Sozialarbeiter/-innen

Geflüchtete

■ sehr oft ■ oft ■ manchmal ■ selten ■ nie

■ sehr oft ■ oft ■ manchmal ■ selten ■ nie



Beratung/Unterstützung geleistet

Probleme erlebt



Sticht 2020

3. Ausgewählte Ergebnisse-1

- Geflüchtete geben insgesamt seltener Verbraucherprobleme an als von Sozialarbeitern/-innen beobachtet.
- Aber bei Lebensmittelsicherheit geben Geflüchtete häufiger Probleme an als Sozialarbeiter/-innen.
- Größte Differenz zwischen Sozialarbeitern/-innen und Geflüchteten in den Bereichen Bildung und Gesundheit.

3. Ausgewählte Ergebnisse-2

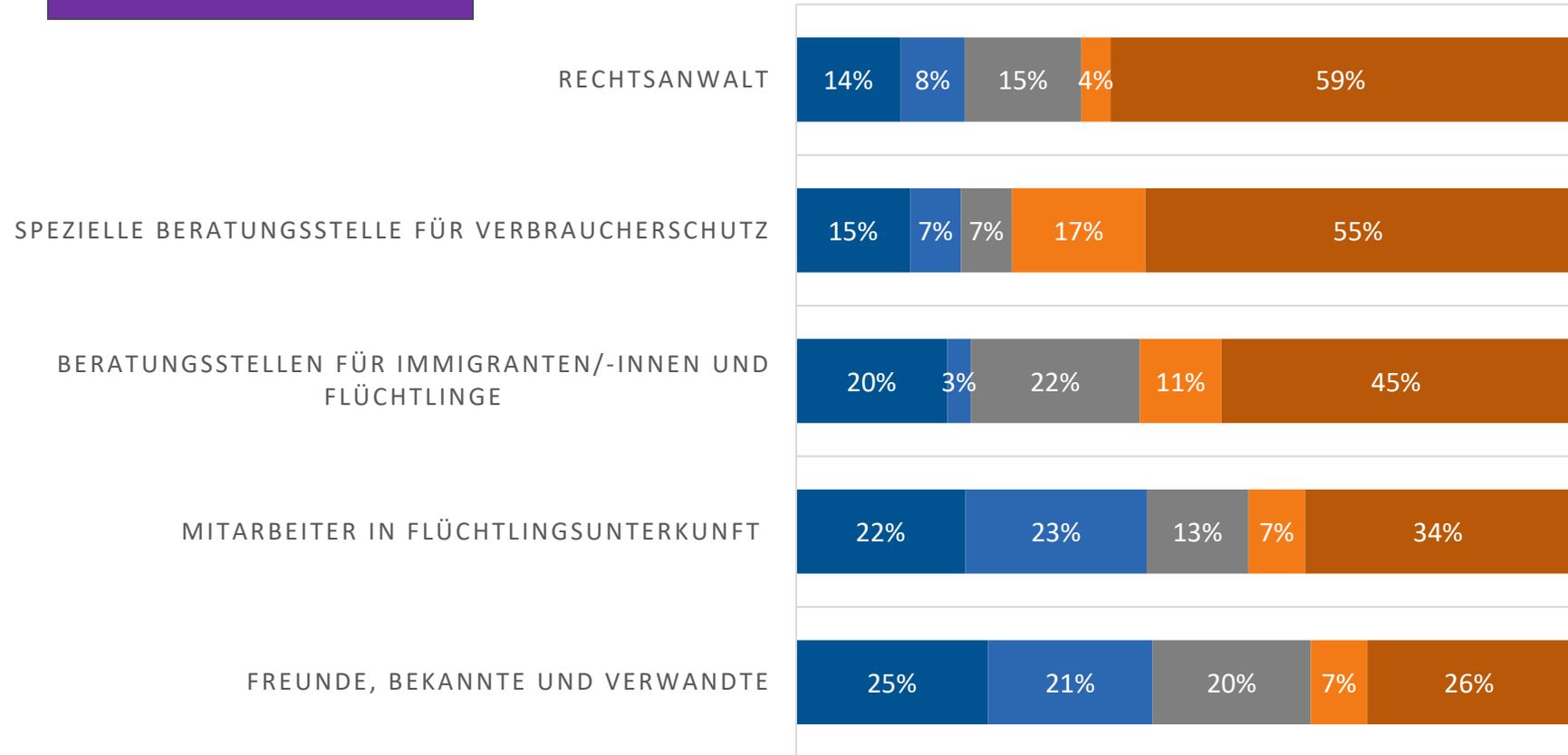
Geflüchtete

- An wen haben Sie sich bei solchen Problemen bisher gewendet bzw. an wen würden Sie sich wenden?

3. Ausgewählte Ergebnisse-2

Geflüchtete

■ immer ■ meistens ■ manchmal ■ selten ■ nie



Ansprechpartner bzw. Anlaufstellen bei Verbraucherfragen

3. Ausgewählte Ergebnisse-2

- Bekannte, Freunde und Verwandte sowie Mitarbeiter/-innen in Flüchtlingsunterkünften und Beratungsstellen sind wichtige Ansprechpartner für Geflüchtete bei Problemen.

- Weibliche Geflüchtete geben signifikant häufiger Mitarbeiter/-innen in Flüchtlingsunterkunft und Beratungsstellen als Ansprechpartner/-in an als männliche.

3. Ausgewählte Ergebnisse-3

Sozialarbeiter/-innen

- Welche Kriterien sind aus Ihrer Erfahrung bei der Erstellung von Verbraucherinformationen für Ihre Klienten/-innen besonders nützlich und wichtig?

Geflüchtete

- In welcher Form sind Verbraucherinformationen für Sie besonders geeignet?

3. Ausgewählte Ergebnisse-3

Sozialarbeiter/-innen

Geflüchtete

■ sehr wichtig ■ wichtig ■ teils-teils ■ eher nicht wichtig ■ nicht wichtig

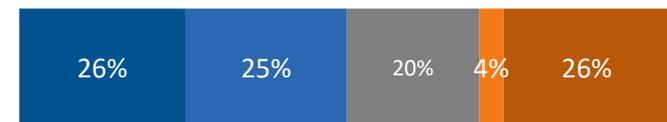
■ sehr gut geeignet ■ geeignet ■ teils-teils

■ eher nicht geeignet ■ gar nicht geeignet

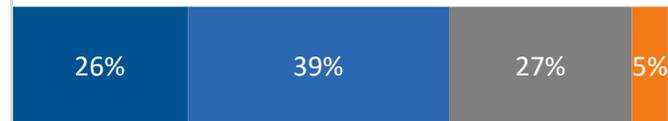
Schriftliche und mündliche Informationen (z.B. gesprochene Texte, Filmszenen für Internet)



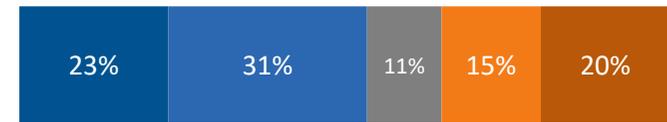
Als Applikation (App) für Mobiltelefon aufbereitete Informationen



Im Internet aufrufbare Informationen



In gedruckter Form



Stichteam

3. Ausgewählte Ergebnisse-3

- Geflüchtete halten Informationen in gedruckter Form für weniger geeignet, während die meisten Sozialarbeiter/-innen diese bevorzugen.

- Je höher der Bildungsstand der Geflüchtete, desto mehr werden die vorgegebenen Formen der Informationen als geeignet bewertet.

4. Empfehlungen

Wie kann der Verbraucherschutz für Geflüchtete gestärkt werden ?

„(...) Ich bitte Sie, die Wartezeit für Bearbeitung von Asylanträgen und Anhörungsterminen zu verkürzen. Das belastet uns sehr. (...) Dadurch kommen wir auf Selbstmordgedanken.(...)“

[von einem Geflüchteten]

„(...) Das wichtigste Problem ist die Aussetzung der Familienzusammenführung. Dies ist sehr hart und verstößt gegen die Menschenrechte. (...) Mein Kind braucht seinen Vater (...)“

[von einem Geflüchteten]

4. Empfehlungen

Wie kann der Verbraucherschutz für Geflüchtete gestärkt werden ?

- **Sensibilisierung der Geflüchtete**

*„In den üblichen Herkunftsländern leben die Menschen mehr und finden pragmatische Lösungen für Probleme und sind aus diesem Grund für derart abstrakte Themen wie Verbraucherschutz nicht empfänglich und werten diese als entsprechend wenig relevant“.
[von einer/m Sozialarbeiter(in)]*

4. Empfehlungen

Wie kann der Verbraucherschutz für Geflüchtete gestärkt werden ?

- **Experten unter den Bewohner/-innen**

*„(...) Es fällt ihnen leichter wenn die Informationsweitergabe von anderen Migranten getragen wird (...) Hier wäre dann auch jemand, der einmal in einer ähnlichen Situation war und sich am ehesten in den Klienten/ die Klientin hineinversetzen und von eigenen Erfahrungen erzählen kann.“
[von einer/m Sozialarbeiter(in)]*

4. Empfehlungen

Wie kann der Verbraucherschutz für Geflüchtete gestärkt werden ?

- **Sozialarbeiter/-innen als Multiplikator stärken**

„(...) auch wenn hilfreiche Informationen über den Verbraucherschutz für Geflüchtete im Internet zu finden sind, müssen diese ja erstmal dort [von den Flüchtlingen] gefunden werden. Eine gute Beratung mit ausreichend Zeit ist dadurch nicht zu ersetzen“.

[von einer/m Sozialarbeiter(in)]



Alice Salomon Hochschule Berlin
University of Applied Sciences

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Alice Salomon Hochschule Berlin
Fachhochschule für Soziale Arbeit,
Gesundheit, Erziehung und Bildung