

## IM QUARTIER: ANGBOTE DER VERBRAUCHERZENTRALE IM LAND BREMEN



Bremen-Grohn



Bremen-Ostlebshausen



Bremen-Gröpelingen



Bremerhaven-Lehe



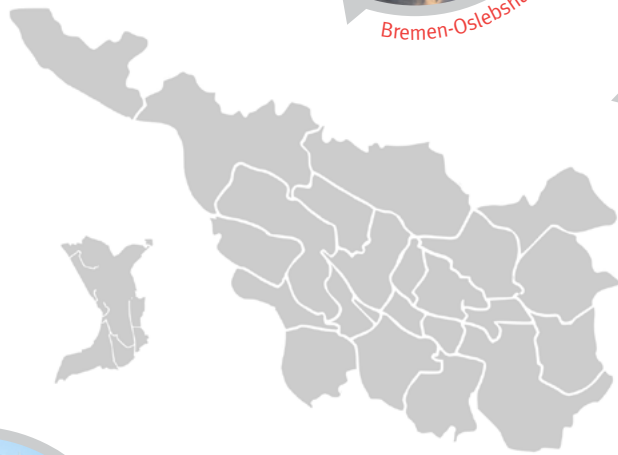
Bremen-Huchting



Bremen-Huckelriede



Schweizer Viertel



verbraucherzentrale

Bremen

## DIE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN IM QUARTIER

### RECHTSBERATUNG IM QUARTIER

- Landesprojekt „Modellvorhaben zur unabhängigen Rechtsberatung im Quartier“
- Ohne Termin und kostenlos

### AUFSUCHENDE VERBRAUCHERARBEIT

- Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“
- Offene Sprechstunden
- Ohne Termin und kostenlos

### ENERGIEBERATUNG IM QUARTIER

- Mit Termin und kostenlos
- Überprüfung Heizkostenabrechnungen
- Bewertung Stromverbrauch

## VERBRAUCHERZENTRALE IM QUARTIER

# WARUM AUFSUCHENDE VERBRAUCHERARBEIT?

Für Menschen, die in strukturschwachen Stadtquartieren leben, sind die Probleme des Konsumalltags oft eine besondere Herausforderung. Ob untergeschobene Verträge, angedrohte Stromsperrungen, unseriöse Inkassoforderungen – die Probleme sind vielfältig. Mit den nachfolgend vorgestellten drei Modellen bringen wir die Verbraucherarbeit als niedrigschwellige Unterstützungsangebote in die Quartiere, in denen die Menschen Unterstützung am nötigsten haben. Denn dort werden Notlagen von Verbraucher:innen häufiger durch Abzocke ausgenutzt. Mit der aufsuchenden Verbraucherarbeit erproben wir einen neuen Ansatz. Wir wollen Bürger:innen, die den Weg in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale nicht selbst finden, vor Ort direkt helfen. Mit dem Land Bremen und dem Bund haben wir zwei starke Förderer unserer erfolgreichen Projekte in den Quartieren.

### IMPRESSUM

#### Herausgeber

Verbraucherzentrale Bremen e.V.  
Altenweg 4  
28195 Bremen  
info@vz-hb.de

#### Verantwortlich für den Inhalt

Dr. Annabel Oelmann, Vorständin

#### Weitere Informationen unter

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

#### Folgen Sie uns

[www.twitter.com/VZHB](https://www.twitter.com/VZHB)  
[www.facebook.com/vzbremen](https://www.facebook.com/vzbremen)  
[www.verbraucherzentrale-bremen.de/news-hb](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/news-hb)

Stand: September 2021

Claudia Bernhard, Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz:

„Viele Menschen brauchen Hilfe und Unterstützung, wenn es darum geht, überbezahlte Handyverträge oder windige Geschäfte an der Haustür auch als solche zu erkennen. Mit dem aufsuchenden Ansatz schließt das Projekt eine wichtige Lücke im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher.“

### KOSTENLOSE RECHTSBERATUNG IM QUARTIER

2018 startete das „Modellvorhaben zur unabhängigen Rechtsberatung im Quartier“ in einem Bremerhavener und zwei Bremer Stadtquartieren, gefördert von der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz. So wird gerade jungen sowie einkommensschwachen Verbraucher:innen die Möglichkeit gegeben, sich umfangreich über ihre Rechte, beispielsweise im Bereich Mobilfunk, Internet, Gewährleistung oder auch Mahnungen sowie Inkasso, direkt im Quartier aufklären zu lassen. Inzwischen sind wir mit der unabhängigen Rechtsberatung an fünf Standorten vertreten.

### VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bieten mit dem Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“ niedrigschwellige Unterstützungsangebote in Stadtquartieren aus dem Städtebauförderprogramm „Soziale Stadt“ an. Wir gehen gezielt auf Verbraucher:innen zu, die von den Verbraucherzentralen bisher nicht erreicht werden. Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) unter dem Dach der ressortübergreifenden Strategie „Soziale Stadt – Nachbarschaft stärken, Miteinander im Quartier“.

Dort, wo Verbraucher:innen auf Grund ihrer Lebensumstände und ihres geringen Einkommens besonders verletzlich sind, etabliert das Projekt neue Aufklärungsmöglichkeiten und geht auf die Menschen zu. Im November 2019 star-

tete das Projekt im Schweizer Viertel. Die Projektlaufzeit beträgt vier Jahre.

Mit dem Projekt überwinden wir Hemmschwellen und nehmen damit auch die soziale Ungleichheit in den Blick. Wir bieten Verbraucher:innen in ihrem Alltag unkompliziert Hilfe an. Egal, ob aufgedrängte und überbezahlte Verträge, unverständliche Nebenkostenabrechnungen oder überzogene Mahngebühren, die Mitarbeiter:innen vor Ort erfahren, wo der Schuh drückt und können zusammen mit Betroffenen gezielt Lösungen suchen. Gleichzeitig vernetzen sie sich mit anderen sozialen Akteuren vor Ort, um Synergien zu nutzen.

### KOSTENLOSE ENERGIEBERATUNG IM QUARTIER

Tipps und Hilfen rund um Energieverträge sind in Zeiten knapper Kassen wichtige Bausteine in der Quartiersberatung. Den Stromanbieter wechseln oder ein Problem mit dem Gasanbieter lösen? Die kostenlose Energieberatung hilft weiter. Wir prüfen Rechnungen, Preiserhöhungen, Boni und Guthabenauszahlungen. Wir unterstützen beim Finden günstiger und fairer Tarife. Bei Problemen helfen wir bei der Suche nach Lösungsmöglichkeiten.



Dr. Annabel Oelmann

Vorständin der Verbraucherzentrale Bremen

# KOSTENLOSE RECHTSBERATUNG IN FÜNF AUSGEWÄHLTEN QUARTIEREN OHNE TERMIN

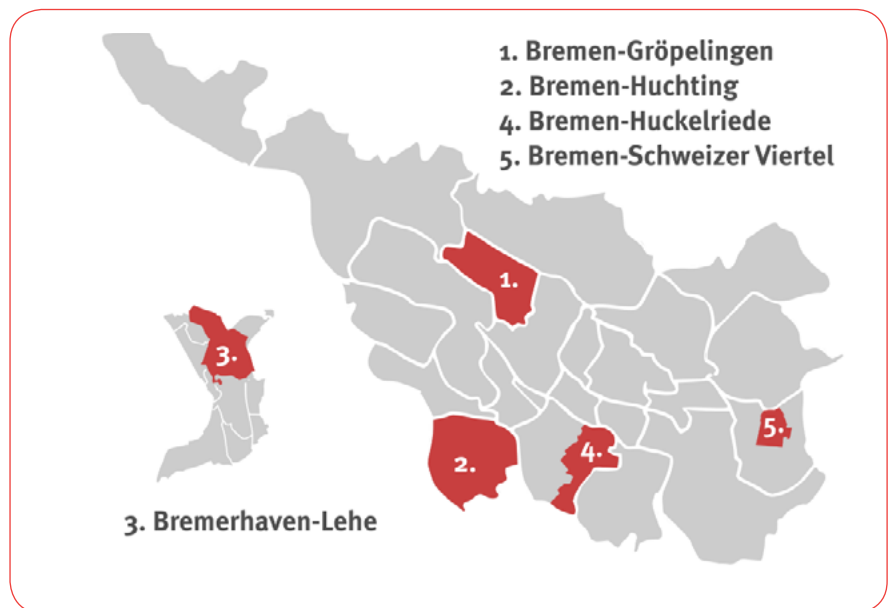
### FÜR DIE MENSCHEN VOR ORT

Die Handyrechnung ist viel zu hoch? Den Kühlschrank gerade gekauft und schon ist er kaputt? An der Haustür abgezockt? Verbraucher:innen bekommen hilfreiche Informationen und wichtige Hinweise bei Problemen mit einem Anbieter oder einem Unternehmen, das ihnen etwas verkauft hat. Zum Beispiel:

- Ärger mit Telefon-, Handy- und Internetverträgen sowie Rechnungen
- Reklamationen oder untergeschobene Verträge
- Geldprobleme wie z. B. Pfändungen oder Kredite
- Probleme mit Reiseanbietern oder Fluglinien

### FÜNF STANDORTE

An den fünf Quartiersstandorten Bremen-Gröpelingen, Bremen-Huchting, Bremerhaven-Lehe, Bremen-Huckelriede und Bremen Schweizer Viertel finden jeweils einmal in der Woche Sprechstunden mit unseren Rechtsberater:innen statt.



### WIR BERATEN IM QUARTIER



Parsya  
Baschiri



Gerrit  
Cegiëlka



Omar  
Harb




Mathias  
Hufländer

### UNSERE SPRECHSTUNDEN IN DEN QUARTIEREN KOSTENLOS UND OHNE TERMIN

1. Gesundheitstreffpunkt West, Gröpelingen  
**Freitags von 14:00 bis 17:00 Uhr**  
Gröpelinger Stadtbibliothek  
Lindenhofstraße 53  
28237 Bremen
2. Bürger- und Sozialzentrum Huchting  
**Dienstags von 12:00 bis 15:00 Uhr**  
Amersfoorter Straße 8  
28259 Bremen
3. „die theo“, Bremerhaven-Lehe  
**Donnerstags von 13:00 bis 17:00 Uhr**  
Lutherstraße 7  
27576 Bremerhaven-Lehe
4. Quartierszentrum Huckelriede  
**Freitags von 12:00 bis 15:00 Uhr**  
Niedersachsendamm 20a  
28201 Bremen
5. Zentrum für Information, Bildung und Beratung (ZIBB) im Schweizer Viertel  
**Mittwochs von 14:00 bis 17:00 Uhr**  
St-Gotthard-Str. 33, im 2. Stock  
28325 Bremen

Das Projekt „Modellvorhaben zur unabhängigen Rechtsberatung im Quartier“ wird gefördert von der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz.

Die Senatorin für Gesundheit,  
Frauen und Verbraucherschutz  Freie  
Hansestadt  
Bremen

### STIEGENDER BERATUNGSBEDARF IN DEN QUARTIEREN

Quelle:  
Vorgangserfassung der Verbraucherzentrale Bremen  
2020 + 2021

**175**  
Beratungen

1. Quartal 2021

**59**  
Beratungen

1. Quartal 2020

# VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

## OFFENE SPRECHSTUNDE

In den wöchentlichen offenen Sprechstunden im Quartiersbüro Schweizer Viertel können sich Verbraucher:innen ohne Voranmeldung und kostenfrei informieren und erhalten alltagsnahe und gezielte Unterstützung zum Beispiel bei untergeschobenen Handyverträgen, unseriösen Haustürgeschäften oder strittigen Forderungen in Inkassoschreiben.

Mit dem Projekt „**Verbraucher stärken im Quartier**“ bringt der Verbraucherzentrale Bundesverband gemeinsam mit den 16 Verbraucherzentralen gezielte Maßnahmen zu den Menschen, die in ihrem Konsumalltag besonderen Schutz benötigen. So sollen bundesweit niedrigschwellige und alltagsnahe Hilfsangebote in Stadtquartieren der Programmkulisse „soziale Stadt“ etabliert werden.

Für Verbraucher:innen, die im Quartier „Schweizer Viertel“ leben und auf Grund ihrer Lebensumstände besonders verletzlich sind, bietet das Projekt neue Informations- und Aufklärungsmöglichkeiten und geht auf die Menschen zu.



Metin-Tarkan Öztürk und Alexandros Tachtsidis, Quartiers-Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Bremen

„Der Verbraucherschutz ist ein Grundrecht für alle Bürger:innen, insbesondere in ökonomisch benachteiligten und von Armut betroffenen Quartieren. Die Verbraucherzentrale Bremen ermöglicht mit Informationsangeboten die Beteiligung der Bewohner:innen an politischen und gesellschaftlichen Diskursen mit zu gestalten und sich besser in Verbrauchertemen aufzustellen. Ohne die Verbraucherzentrale Bremen wäre diese Chancengleichheit nicht gegeben.“

Aykut Tasan, Quartiersmanager Schweizer Viertel

## VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Zentrum für Information, Bildung und Beratung (ZIBB) im Schweizer Viertel  
**SPRECHSTUNDEN**  
**Dienstags 09:00 bis 12:00 Uhr**  
**Donnerstags 12:00 bis 15:00 Uhr**  
St.-Gotthard-Str. 33, im 2. Stock  
28325 Bremen

## VOR ORT IM QUARTIER

Wir gehen in Familienzentren, Seniorentreffs, religiöse Einrichtungen, Jugendeinrichtungen und an weitere Treffpunkte im Quartier. Wir informieren ratsuchende Verbraucher:innen, vernetzen uns mit Akteuren aus dem bestehenden lokalen Hilfesystem im Quartier und gehen so gezielt auf diejenigen zu, die die Verbraucherzentrale bislang selten oder gar nicht erreichte.

## BEDARFGERECHTE VERBAUCHERAUFKLÄRUNG

Durch präventive Maßnahmen wie digitale **Vorträge** zu unterschiedlichen Verbrauchertemen, informieren wir Verbraucher:innen sowie Multiplikator:innen und stärken die Kompetenzen und das Selbsthilfepotenzial der Menschen mit besonderem Beratungsbedarf.

## FÖRDERUNG

Das Projekt wird gefördert im Rahmen der ressortübergreifenden Strategie „Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“ im Programm „Soziale Stadt“ durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Das Projekt läuft bis Juni 2023.

Gefördert durch:



Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Gefördert durch:



Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages





# FÜNF FRAGEN AN INSE EWEN

## PROJEKTKOORDINATORIN ENERGIE BEI DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN

### **Frau Ewen, Sie ziehen seit einiger Zeit mit der Energieberatung durch die Quartiere. Ist das ein Erfolgsmodell?**

Ja, die Energieberatung im Quartier ist ein Erfolgsmodell. Wir können nicht warten, bis die Verbraucher:innen den Weg in die Infozentren von Bremen und Bremerhaven finden. Es gibt viel zu hohe Hürden. Da spielen Ängste eine große Rolle. Bei Menschen mit Migrationshintergrund werden wir oft verwechselt mit einer Behörde oder gar mit einem Energieversorger. Durch die Vernetzung vor Ort in den Quartieren mit den Quartiersmanager:innen und anderen Multiplikator:innen, können wir den Zugang zu den zum Beispiel von Stromsperren betroffenen Menschen finden. Wir können Vertrauen schaffen und Barrieren abbauen.

### **Wie können Sie helfen?**

In der persönlichen oder telefonischen Beratung im Quartier können wir erste Fragen klären. Doch das gelingt nicht immer. Es bleiben Fragen offen und ein kostenfreier Besuch in der Wohnung bringt mehr Klarheit. Häufig werden wir dabei von Dolmetscher:innen oder Mitarbeiter:innen aus den Quartieren begleitet und unterstützt. Manchmal lässt sich erst vor Ort erkennen, warum möglicherweise der Stromverbrauch so hoch ist oder ob am Heizverhalten etwas zu verändern ist. Sind wir erstmal vor Ort, gibt es häufig auch weitere Aspekte zu klären wie z.B. Schimmel an den Wänden, defekte Durchlauferhitzer oder schlecht schließende Fenster.

### **Wie geht es dann weiter? Müssen die Betroffenen dann selbst mit dem Energieversorger klarkommen?**

Nein, wir bleiben an der Seite der Verbraucher:innen. Sind die Haushalte von Stromsperren bedroht, können wir das „Zappenduster-Verfahren“ einleiten. Gemeinsam mit vielen anderen Organisationen im Land Bremen haben wir einen Prozess entwickelt, der dazu führt, dass die Betroffenen Zeit gewinnen. Zeit, um zum Beispiel mit dem Jobcenter zu klären, ob die offene Forderung übernommen wird oder eine Kreditfinanzierung in Frage kommt. Aber sie erfahren auch, dass Schuldnerberatungsstellen weiterhelfen können. Denn in vielen Fällen ist die anstehende Stromsperre nur die Spitze des Eisbergs. Noch schwieriger wird es beim Thema „Schimmel“. Um hier teure Gutachten zu vermeiden und vor allem langwierige Prozesse, bieten wir einen Detail-Check Schimmel an. Mit dem Ergebnisbericht, aus dem hervorgeht, wo die Ursachen liegen, können sich Mieter:innen an die Vermieter:innen wenden und um Abhilfe bitten.

### **Welche Erkenntnisse haben Sie aus Ihrer Quartiersarbeit erhalten?**

Vor allem die Vernetzung vor Ort ist wichtig und hilft den Betroffenen. Um es an einem Beispiel deutlich zu machen: In Tenever treffen sich regelmäßig Ortsamtsleiter, Beirat, Quartiersmanagerin und Familienzentren. Wir wurden in die Runde eingeladen, da die Neuwiederstr. 3 Bauschäden aufweist und viele Betroffene über unzumutbare Zustände klagen. Die Problemfelder und ihre rechtlichen Möglichkeiten wurden identifiziert. Inzwischen nimmt die Verbraucherzentrale an Gesprächen mit der Hausverwaltung teil und kann immer mal wieder den Finger in die

Wunde legen. Diese positive Erfahrung verdeutlicht, wie wichtig unsere Arbeit vor Ort ist.

### **ENERGIEBERATUNG IM QUARTIER KOSTENLOS UND NUR MIT TERMIN**

#### **Terminvereinbarung unter: 0421 – 160 777**

Mo-Do 10:00 – 16:00 Uhr  
Fr 10:00 – 13:00 Uhr

#### **SPRECHSTUNDEN**

Zentrum für Information, Bildung und Beratung (ZIBB) im Schweizer Viertel  
**Montags von 09:00 bis 12:00 Uhr**  
St-Gotthard-Str. 33, im 2. Stock  
28325 Bremen

Bremen-Oslebshausen  
**Mittwochs von 10:00 bis 13:00 Uhr**  
Wohlers Eichen 57  
28201 Bremen

Bewohnertreff Dünenwind  
**Mittwochs von 13:00 bis 16:00 Uhr**  
Bydolekstr. 5  
28759 Bremen-Grohn

Quartierszentrum Huckelriede  
**Freitags von 15:00 bis 18:00 Uhr**  
Niedersachsendamm 20a  
28201 Bremen



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages