



VERBRAUCHER
SCHÜTZEN -
GESELLSCHAFT
STÄRKEN



verbraucherzentrale

Northrhein-Westfalen



**PASSGENAUE BERATUNGS-
UND BILDUNGSANGEBOTE FÜR
VERBRAUCHER:INNEN IN BESONDEREN
LEBENSLAGEN**

Menschen in schwierigen persönlichen Lebenslagen sind den Anforderungen des Verbraucheralltags oft nicht gewachsen und finden gleichzeitig bei Problemen zu selten den Weg zu fachkundiger Hilfe. Für sie kann und muss der Zugang zu Unterstützungsangeboten erleichtert werden.

Besonders verletzte Verbraucher:innen in schwierigen persönlichen Lebenslagen finden erfahrungsgemäß oft nicht den Weg in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale. Menschen aus einkommensarmen und bildungsfernen Milieus, Langzeitarbeitslose, Migrant:innen, aber auch Jugendliche und Senior:innen oder Menschen in strukturschwachen ländlichen Regionen stehen in ihrem Alltag Verbraucherproblemen oft ratlos gegenüber. Informationen sind für sie teilweise schwer zugänglich oder nicht verständlich. Sie verfügen nur über begrenzte finanzielle Ressourcen oder sind mobil eingeschränkt. In vielen Fällen haben sie ein geringes Selbsthilfepotential. Verbraucherarbeit muss vor diesem Hintergrund in die Lage versetzt werden, in der Breite Beratungs-, Informations- und Bildungsangebote vor Ort zu schaffen. Die Hilfe muss niedrigschwellig und durch direkten sozialen Kontakt an den Bedürfnissen der Zielgruppe ausgerichtet sein. Nur so kann Verbraucherarbeit präventiv und mit passgenauen Maßnahmen reagieren – und einen wichtigen Beitrag zum gesellschaftlichen Zusammenhalt beisteuern.

Die Verbraucherzentrale NRW fordert die nächste Landesregierung auf...

- verletzte Verbraucher:innen durch dauerhafte, passgenaue Beratungsangebote in den sozial benachteiligten Quartieren zu stärken.
- durch präventive Informations- und Bildungsangebote in diesen Quartieren darauf hinzuwirken, dass bestimmte Verbraucherprobleme gar nicht erst auftreten und verletzte Verbrauchergruppen vor Übervorteilung geschützt werden.
- niedrigschwellige, aufsuchende und nachgehende Verbraucherarbeit grundsätzlich auszuweiten: auf den ländlichen Raum, auf andere Stadtbezirke, auf spezifische Zielgruppen und durch die Bildung von Netzwerken.

twitter.com/vznrw | [#starkeVerbraucher](https://www.starkeVerbraucher.de) | www.verbraucherzentrale.nrw/ltwnrw

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. | Mintropstraße 27 | 40215 Düsseldorf
www.verbraucherzentrale.nrw | service@verbraucherzentrale.nrw | Tel: 0211 3809-0
Für den Inhalt verantwortlich: Wolfgang Schuldzinski, Vorstand