

NEU IN DEUTSCHLAND

Informationen für Geflüchtete aus der Ukraine

Sie sind aus der Ukraine geflüchtet und neu in Deutschland angekommen? Die Verbraucherzentrale Brandenburg unterstützt Sie als unabhängige Organisation (NGO) bei Fragen zu alltäglichen Geschäften wie Verträgen und Reklamationen, Telefon und Internet, Bankkonto und Geldtransfers sowie vielen anderen Themen.

Aktuelle Informationen haben wir für Sie online zusammengefasst:
www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/71305



DIE VERBRAUCHERZENTRALE IST FÜR SIE DA

Hier geben wir einen ersten Überblick zu wichtigen Themen:

- **Unterwegs mit Bus und Bahn**

Im Moment können Ukraine-Geflüchtete kostenlos mit Bussen und Bahnen im öffentlichen Nahverkehr fahren. Dazu brauchen Sie das Ticket „helpukraine“ der Deutschen Bahn oder ein gültiges Ausweisdokument. Aktuelle Infos finden Sie auf unserer Internetseite.

- **Tarife für Telefonie & Internet**

Auch kostenlose SIM-Karten gibt es aktuell von einigen Anbietern. Diese Regelungen gelten zeitlich begrenzt, zum Beispiel nur für die ersten drei Monate.

Wenn Sie später einen Handyvertrag brauchen, ist wichtig zu wissen: Viele Verträge laufen über mindestens zwei Jahre. Empfehlenswert sind Prepaid-Tarife ohne Vertragsbindung, die zum Teil auch eine Allnet- bzw. Daten-Flatrate enthalten. Falls Sie sich für einen Handyvertrag entscheiden, vergleichen Sie mehrere Angebote und achten Sie nicht nur auf den Preis, sondern auf Laufzeiten sowie inbegriffene Leistungen wie Tarife, Datenvolumen oder Auslandsflatrates.

- **Kontoeröffnung**

Wenn Sie länger in Deutschland bleiben, sollten Sie ein Bankkonto eröffnen. Jede Bank muss Ihnen ein Basiskonto anbieten. Die Bank können Sie frei wählen. Sie sollten bei der Wahl unter anderem darauf achten, wo Sie Geld kostenlos abheben können und wie hoch die Gebühren für die Kontoführung sind.

SO HELFEN WIR

Haben Sie noch Fragen zu einem Vertrag, einer Rechnung oder Ihrem Konto? Wir unterstützen Sie bei Problemen mit Unternehmen, zum Beispiel bei Reklamationen. Wir beraten auch zu Versicherungen in Deutschland, Verträgen mit Stromanbietern oder zum Rundfunkbeitrag.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg berät Sie telefonisch oder persönlich auf Deutsch oder Polnisch. Für ukrainischsprachige Ratsuchende bieten wir bei Bedarf einen Dolmetscherdienst an, den wir zur Beratung hinzuschalten können.

Sollten Sie eine Beratung zu verbraucherrechtlichen Themen benötigen, buchen Sie bitte online einen Termin unter www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/terminbuchung. Unser Online-Buchungsdienst ist auf Deutsch, Polnisch oder Englisch verfügbar. Sie können auch telefonisch einen Termin vereinbaren unter 0331 / 98 22 999 5 (auf Deutsch, montags bis freitags 9-18 Uhr).

ВИ ТІЛЬКИ ПРИЇХАЛИ В НІМЕЧЧИНУ

Інформація для біженців з України

Ви втекли з України і щойно прибули до Німеччини? Бранденбурзький консультативний центр для споживачів, будучи незалежною організацією (НУО), допоможе Вам у вирішенні питань щодо надання і отримання послуг у повсякденному житті, таких, як договори і скарги, телефон та інтернет, банківські рахунки і грошові перекази, а також багато інших тем.

Ми узагальнили для Вас поточну інформацію в Інтернеті:

www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/71506



КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ЦЕНТР ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ ПРАЦЮЄ ДЛЯ ВАС

Тут ми пропонуємо попередній огляд важливих тем:

- **Поїздка автобусом та потягом**

Наразі біженці з України можуть безкоштовно їздити громадським транспортом – автобусами та потягами. Для цього Вам потрібен квиток „helpukraine“ від німецької залізниці (Deutsche Bahn) або дійсний документ, що посвідчує особу. Актуальну інформацію Ви можете знайти на нашій веб-сторінці.

- **Тарифи на телефон та інтернет**

Деякі мобільні оператори також пропонують безкоштовні SIM-карти. Ці правила діють протягом обмеженого часу, наприклад, лише протягом перших трьох місяців.

Якщо згодом Вам знадобиться контракт на користування мобільним зв'язком, то важливо знати, що багато контрактів діють щонайменше два роки. Рекомендуються тарифи з передплатою без контракту, деякі з яких також включають фіксовану ставку для всіх мереж або передачі даних. Якщо Ви вирішили підписати контракт на користування мобільним зв'язком, то порівняйте кілька пропозицій і зверніть увагу не тільки на ціну, але й на умови та включені послуги, такі, як тарифи, обсяг даних або міжнародні фіксовані дзвінки.

- **Відкриття банківського рахунку**

Якщо Ви плануєте залишитися в Німеччині на більш тривалий термін, Вам варто відкрити банківський рахунок. Кожен банк повинен запропонувати Вам базовий рахунок. Ви можете вільно обирати банк. Обираючи банк, Вам потрібно, зокрема, звернути увагу на те, де можна безкоштовно зняти гроші і якою високою є комісія за ведення рахунку.

ЯК МИ ДОПОМАГАЄМО

У Вас все ще є запитання щодо контракту, рахунку-фактури чи облікового запису? Ми допоможемо Вам вирішити проблеми з компаніями, наприклад, зі скаргами. Ми також консультиємо щодо страхування в Німеччині, контрактів з постачальниками електроенергії або оплати за послуги телерадіомовлення.

Бранденбурзький консультативний центр для споживачів надасть Вам консультацію по телефону або особисто німецькою чи польською мовами. Для тих, хто потребує консультації українською мовою, ми пропонуємо послуги перекладача, які ми можемо за потреби додати до консультації.

Якщо вам потрібна порада з питань прав споживачів, будь ласка, запишіться на консультацію на веб-сторінці www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/terminbuchung. Наша служба онлайн-бронювання доступна німецькою, польською або англійською мовами. Ви також можете записатися на консультацію за телефоном 0331 / 98 22 999 5 (німецькою мовою, пн-пт з 9:00 до 18:00).

Станом на: 30 березня 2022 – Зверніть, будь ласка, увагу, що ця інформація може змінюватися.