

Europa Konkret

Treffpunkt Europa

"Woher soll ich das wissen" - Einwanderer kennen ihre Verbraucherrechte kaum

Sprecher:

Verbraucher sein in Schweden – das will gelernt sein. Vor allem, wenn man Einwanderer ist – und das ist in Schweden jeder achte. Wer hier neu hinkommt, der muss das Land erst einmal verstehen. Und seine Gesetze auch. Nur: Wer interessiert sich schon für das "Produktsicherheitsgesetz", wenn er gerade aus Bagdad geflüchtet ist? Wohl eher niemand. Dabei gibt es in Schweden ein gut ausgebautes Netz von Verbraucherberatungsstellen. Ein Bericht von Dominik Rzepka (sprich: Tschepka) aus Stockholm.

Wer Verbraucherberaterin Ann-Charlotte Erixon in Tensta anruft, der hat meistens ein Problem: Die Versicherung zahlt nicht. Der Handyvertrag macht Sorgen. Oder die Spülmaschine ist kaputt – nach zwei Jahren. Und der Hersteller will sie nicht reparieren. So wie in dem Fall einer Frau, mit der Ann-Charlotte Erixon gestern telefoniert hat.

Ann-Charlotte Erixon:

"Diese Frau hatte den Kundendienst angerufen. Dort sagte man, die Garantie sei abgelaufen – und dann haben die einfach den Telefonhörer aufgelegt. Das schwedische Verbraucherschutzgesetz sagt aber: Bei einem Produktionsfehler haftet der Hersteller drei Jahre lang. Das wusste die Frau gar nicht."

Sprecher:

Informieren und aufklären in Sachen Verbraucherschutz – das ist Ann-Charlotte Erixons Job. Und ihr Rat ist bei den Schweden gefragt.

Europa Konkret

Treffpunkt Europa

Ann-Charlotte Erixon:

"Ich habe etwa 1600 Anfragen pro Jahr. Die meisten kommen telefonisch oder per Mail. Viele sind leicht zu beantworten. In andere muss ich mich richtig reinfuchsen."

Sprecher:

Das ist kein Wunder. Denn Schweden hat die in der EU vorgegebenen Verbraucherschutzgesetze alle umgesetzt. Malin Engstedt vom Verbraucherschutzministerium.

Malin Engstedt:

"Ich denke, unsere Gesetze schützen die Verbraucher gut: Wer geschädigt worden ist, der kann sich auf unser Verbraucherschutzgesetz berufen."

Sprecher:

Zwar sind diesbezüglich die meisten Schweden gut informiert. Doch viele Migranten kennen diese Rechte nicht. So wie diese 30 Migranten, die eher zufällig vor dem Büro von Verbraucherberaterin Ann-Charlotte Erixon sitzen. Sie warten auf ein Beratungsgespräch beim Arbeitsamt – zwei Türen weiter.

"Ach Ann-Charlotte könnte mich beraten? Aha, ok, das wusste ich gar nicht", sagt ein Mann aus Eritrea.

Migrant:

"Nein, das sagt mir auch nichts,. Aber woher soll ich das auch wissen? Hat sie mal auf sich aufmerksam gemacht?"

Sprecher:

Sagt der junge Afrikaner neben ihm.Gute Frage. Ann-Charlotte Erixon sagt: Ja.

Eine Gemeinschaftsproduktion europäischer Rundfunkanstalten

www.treffpunkteuropa.eu

© Deutsche Welle

Europa Konkret

Treffpunkt Europa

Ann-Charlotte Erixon:

“Wir haben eine Anzeige in einer Gratiszeitung. Und es gibt Informationen auf der Internetseite unseres Stadtteils – heutzutage funktioniert der Informationsfluss doch online. ”

Sprecher:

Doch diese Seite ist auf Schwedisch und Englisch. Für Migranten, die das Rechtssystem und die Sprache oft nicht so gut kennen, bleibt die Seite unübersichtlich. Das ist nur ein Beispiel. Doch Migrantenvertreter finden: Daran könne man sehen: Schweden habe noch viel zu tun, um auch Verbraucher mit Migrationshintergrund zu schützen.