



من نحن؟

بعد Verbraucherzentrale (مركز حماية المستهلك) منظمة غير حكومية مستقلة تعمل لأجل حماية المواطنين (المستهلكين) ولمساعدتهم في حال تعرضهم لأيّة مشاكل قد تنشأ بينهم وبين المؤسسات المختلفة. و عليه فهي منظمة لا تسعى لتحقيق مصالح اقتصادية وسياسية حزبية.

يمكننا تقديم المساعدة فيما يتعلق بالموضوعات والمشاكل الآتية:

استفسارات حول العقود الخاصة بكم، على سبيل المثال

- سلعة قمتم بشرائها ولكن تأخر تسليمها أو لا تعمل بشكل صحيح
- طلبات عن طريق الإنترنت ترغبون في إلغائها
- اشتراكات الإنترنت أو التليفون والتعريفات المناسبة
- فواتير قد تصل إليكم بالرغم من عدم شرائكم لأية سلعة
- تحذيرات قد تُوجّه إليكم بسبب تنزيل الموسيقى أو الأفلام من الإنترنت

استفسارات حول السكن الخاص بكم على سبيل المثال

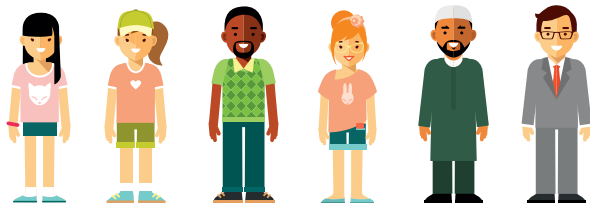
- تكلفة الكهرباء والتدفئة والمياه
- بعض النصائح لترشيد استهلاك الكهرباء والتدفئة والمياه ولخفض تكاليفها
- نظام التهوية السليم وذلك لتجنب البكتيريا والفطريات على الجدران

استفسارات خاصة بأموالكم على سبيل المثال

- في حال رغبتكم في فتح حساب
- في حال رغبتكم في تحويل الأموال وإرسالها للخارج
- التأمينات التي تحتاجون إليها حقاً في ألمانيا
- في حال رغبتكم في الحصول على قرض للدراسة على سبيل المثال

استفسارات حول المواد الغذائية ونظام التغذية، على سبيل المثال

- ما تحتوي عليه المواد الغذائية من مكونات
- في حال رغبتكم في تغذية أسرکم بطريقة صحية في ألمانيا



verbraucherzentrale

Hessen

# WAS WIR FÜR SIE TUN KÖNNEN

What we can do for you

Sizin için yapabileceklerimiz

Waxaan kugu caawinkarno

እንታይ ከንገብረልክ ንኽእል

چه کاری می توانیم برای شما انجام دهیم  
مویر ستاسی لپاره څه کولای شو  
ما یمکننا تقدیمه لکم

مویر څوک یو؟

Verbraucherzentrale (د پېرېدونکو د مشاورې ټولنه) یوه خپلواکه اداره (NGO) ده، کوم چې له کمپنیو سره د ستونزو او اړولو لپاره ټولو هېوادوالو (پېرېدونکو) ته مشوره ورکوي. هیڅ اقتصادي یا سیاسي کټي نه تعقیبېږي.

مویر لاندې قضیو کې لاندینیو ستونز لپاره مرسته وړاندې کوو:

قراردادونو اړوند پوښتنې، د مثال په ډول

- که چېرې تاسې داسې یو څه پېرېدلی وي چې کار نه کوي یا ناوخته رسول شوی وي
- که چېرې په پرلپیکه ډول مو یو څه غوښتي وي او غوړئ خپل غوښتنه له منځه یوسی
- که چېرې خپل تیلیفون یا انټرنېټ قرارداد او مساعدو تعرفو اړوند پوښتنېلرئ
- که چېرې د هغه څه لپاره چې تاسې نه وي پېرېدلی رسید ترلاسه کړی وي
- که چېرې تاسې د دې لپاره چې له انټرنېټ څخه مو فلمونه او موسیقي بنکته کړئ خبرداری ترلاسه کړئ

خپل کور اړوند پوښتنې، د مثال په ډول

- د برېښنا، گرمولو او اوبو بیه
- په دې اړه چې څنګه د برېښنا، گرمولو او اوبو مصرف او لګښت لږ کړئ مشوره
- دا چې له مضر چناسکي څخه مخنیوی لپاره څنګه اپارتمان په سمه توګه تهویه کړئ

ستاسې مالي چارو اړوندې پوښتنې، د مثال په ډول

- که غوړئ بانکي حساب پرانیزئ
- که غوړئ بهر پیسې واستوئ
- جرمني کې د بیمې کوم ډولونه په رښتیني ډول مهمې دي
- که پلان لرئ چې پور واخلي، د مثال په ډول پوهنتون ته تګ لپاره

د خواړه او تغذیې اړوند پوښتنې، د مثال په ډول

- د متخلفو خورو اجزا څه دي
- که غوړئ جرمني کې خپلې کورنۍ ته صحي خواړه ورکړئ

ما که هستیم؟

Verbraucherzentrale (انجمن مشاوره مصرف کنندگان) سازمانی مستقل می باشد که درخواست کمک و مشاوره به تمام شهروندان (مصرف کنندگانی) را می دهد که با شرکت ها دچار مشکل می شوند. سودهای اقتصادی و مربوط به خط مشی حزب پیگیری نمی شوند.

ما در موارد زیر و برای مشکلات ذکر شده به شما کمک می کنید:

به عنوان مثال سوالات مربوط به قراردادها

- اگر چیزی را می خرید و درست کار نمی کند و یا
- اگر چیزی را به صورت آنلاین سفارش می دهید و می خواهید آن را کنسل کنید.
- اگر سوالی در خصوص قراردادهای مربوط به تلفن، اینترنت و تعرفه های مناسب دارید.
- اگر فاکتور فروش برای چیزی که نخریده اید دریافت می کنید.
- اگر خطراتی را ا به دلیل دانلود کردن موزیک و یا فیلم از اینترنت دریافت می کنید. یا فیلم از اینترنت

برای مثال سوالات مربوط به خانه یتان

- هزینه برق، گاز و آب
- مشاوره مربوط به کاهش میزان مصرف برق، گاز، آب و هزینه های مربوط به آنها
- برق، گاز و آب
- چگونه هوای محیط را به صورت صحیح تهویه کنیم تا مانع از خاک های مضر شویم. خاک های مضر

برای مثال سوالات مربوط به امور مالی یتان

- اگر می خواهید حساب بانکی باز کنید.
- اگر می خواهید مبلغی را به خارج از کشور انتقال دهید.
- چه نوع بیمه هایی در آلمان واقعا ضروری می باشند.
- برای مثال اگر می خواهید برای دانشگاه وام بگیرید.

برای مثال سوالاتی در خصوص غذا و تغذیه

- محتویات غذاهای متنوع چه چیزی هستند.
- اگر می خواهید در آلمان تغذیه سالم به خانواده خود بدهید. در آلمان

መን ምዃኑ?

እዚ ማሕበር ምኽረ አህሊኸቲ (Verbraucherzentrale) ርእሱ ዝኸአለ ዘይመንግስታዊ ትካል ኮይኑ፣ ንዜጋታትን አህሊኸትን ምስ ትካላት ሽግር ምስ ዘጋጥሞም ኣገዝን ምኽርን ይህብ። ዝኽነ ይኹን ቁጠባዊ ወይ ፖለቲካዊ ናይ ሰልፍታት ረብሓ የብልናን።

ብዛዕባ እዞም ዝስዕቡ ጉዳያትን ሽግራትን ኣገዝ ንህብ፦

ሕቶታት ብዛዕባ ኮንትራት፣ ንኣብነት

- ዝዓደግኩሞ ንብረት ምስ ዘይሰርሕ ወይ ደንጉዩ ምስ ዝመጽእ
- ብኢንተርነት ዕድጊ ምስ ትገብሩን ነቲ ዕድጊ ክትስርዝዎ ምስ እትደልዩን
- ብዛዕባ ኮንትራት ናይ ሞባይልን ኢንተርነትን ሕቶ ምስ ዝህልወኩም
- ዘይ ዓደግካዮ ንብረት ክትከፍል ምስ እትሕተት
- ብኢንተርነት ሙዚቃ ወይ ፊልም ብምውራድካ መጠንቀቕታ ምምስ እትቕበል

ሕቶታት ብዛዕባ ገዛኻ፣ ንኣብነት

- ወጻኢታት ኤሌትሪክ፣ መውዓይን ማይን
- ምኽረ ናይ ኤሌትሪክ ወጻኢን ሃልክን ብኸመይ ከምትቕንስን ወጻኢታት ኤሌትሪክ፣ መውዓይን ማይን
- ገዛኽ ብኸመይ እኹል ንፋስ ብምርካብ ካብ ጎዳእቲ ሰበባ ከም ትድሕን

ሕቶታት ብዛዕባ ንጉዘብ፣ንኣብነት

- ናይ ባንክ ሕሳብ ክትከፍት ምስ እትደሊ
- ንጉዘብ ንወጻኢ ክትልእኽ ምስ እትደሊ
- ኣብ ጀርመን እቶን ኣገደስቲ ውዕላት መድሕን ኣየኖት ምዃኖም
- ለቓሕ ክትወስድ ምስ እትደሊ፣ ንኣብነት ናብ ዩኒቨርሲቲ ንኽትኣቱ

ሕቶታት ብዛዕባ መግብን መኣዛታትን፣ ንኣብነት

- ትሕዝቶ ናይ ዝተፈለለዩ መግብታት እንታይ ምዃኖም
- ኣብ ጀርመን ንስድራኽ ጥዕና ዝህብ መግቢ ክትቅልብ ምስ እትደሊ

 **WER SIND WIR?**

Die Verbraucherzentrale ist eine unabhängige Organisation (NGO), die sich für die Bürger (Verbraucher) einsetzt und ihnen bei Problemen mit Unternehmen hilft. Sie verfolgt somit keine wirtschaftlichen und parteipolitischen Interessen.

 **BEI DIESEN THEMEN UND PROBLEMEN KÖNNEN WIR IHNEN HELFEN:**

**Bei Fragen zu Ihren Verträgen, zum Beispiel**

- zu einer Sache, die Sie gekauft haben, aber verspätet geliefert wird oder nicht richtig funktioniert
- bei Internetbestellungen, die Sie rückgängig machen möchten
- zu Internet- oder Telefonverträgen und günstigen Tarifen
- zu Rechnungen, die Sie bekommen, obwohl Sie nichts gekauft haben
- zu Abmahnungen, weil sie Musik oder Filme aus dem Internet heruntergeladen haben

**Bei Fragen zu Ihrer Wohnung, zum Beispiel**

- wie teuer Strom, Heizung und Wasser sind
- um mit einigen Tipps Verbrauch und Kosten für Strom, Heizung und Wasser zu senken
- zum richtigen Lüften, um Schimmel an den Wänden zu vermeiden

**Bei Fragen zu Ihrem Geld, zum Beispiel**

- wenn Sie ein Konto eröffnen möchten
- wenn Sie Geld überweisen und ins Ausland schicken wollen
- welche Versicherungen Sie in Deutschland wirklich benötigen
- wenn Sie einen Kredit aufnehmen wollen, z.B. für ein Studium

**Bei Fragen zu Lebensmitteln und Ernährung, zum Beispiel**

- welche Inhaltsstoffe in Lebensmitteln sind
- wenn Sie Ihre Familie auch in Deutschland gesund ernähren möchten

 **WHO ARE WE?**

The Verbraucherzentrale (consumer advice association) is an independent organisation (NGO), which offers help and advice to all citizens (consumers) who encounter problems with companies. No economic or party political interests are pursued.

 **WE PROVIDE HELP IN THE FOLLOWING CASES AND FOR THE FOLLOWING PROBLEMS:**

**Questions regarding contracts, for instance**

- if you buy something that malfunctions or was delivered late
- if you order something online and want to cancel the order
- if you have questions about your telephone or Internet contracts and favourable tariffs
- if you receive an invoice for something you did not buy
- if you receive warnings because you have downloaded music or films from the Internet

**Questions regarding your home, for instance**

- the costs of electricity, heating and water
- advice on how to reduce consumption and costs for electricity, heating and water
- how to ventilate the flat correctly in order to prevent harmful mould

**Questions regarding your finances, for instance**

- if you intend opening a bank account
- if you want to transfer money abroad
- which types of insurance are really necessary in Germany
- if you are planning to take out a loan, e.g. in order to go to university

**Questions about food and nutrition, for instance**

- what the ingredients of various foods are
- if you want to feed your family healthily in Germany

 **BİZ KİMİZ?**

Tüketici merkezi, vatandaşlar (tüketiciler) için harekete geçen ve onlara şirketler ile sorunları olmaları halinde yardımcı olan bağımsız bir sivil toplum kuruluşudur (NGO). Ekonomik ve politik çıkarlar gütmemektedir.

 **ŞU KONULARDA VE SORUNLARDA SİZE YARDIMCI OLABİLİRİZ:**

**Sözleşmelerinize ilişkin şu tür sorularda:**

- Satın aldığınız fakat gecikmeli olarak teslim edilen ya da düzgün çalışmayan bir ürün olduğunda
- İptal etmek istediğiniz internet siparişleriniz olduğunda
- İnternet ya da telefon sözleşmeleri ve uygun tarifeler hususunda
- Herhangi bir ürün satın almadığınız halde elinize geçen faturalar olduğunda
- İnternette müzik ya da film indirmenizden dolayı uyarı almanız halinde

**Dairenize ilişkin şu tür sorularda:**

- Elektrik, ısıtma ve su fiyatları hususunda
- Birkaç tavsiye ile elektrik, ısıtma ve su tüketimini ve masraflarını düşürme hususunda
- Duvarlarda oluşan küfü önlemek için doğru havalandırma hususunda

**Paranıza ilişkin şunlar gibi sorularda:**

- Bir banka hesabı açmak istemeniz halinde
- Para havale ettiğinizde ve yurt dışına göndermek istemeniz halinde
- Almanya’da gerçekten hangi sigortaların gerekli olduğu hususunda
- Örneğin üniversite eğitimi için kredi çekmek istemeniz halinde

**Gıda ve beslenmeye ilişkin şu tür sorularda:**

- Gıdaların hangi maddeleri içerdiği hususunda
- Ailenizin Almanya’da da sağlıklı beslenmesini istemeniz halinde

 **YAAN NAHAY?**

Verbraucherzentrale (ururka talosiinta macmiilka) iwaa urur madax banaan (NGO), kasoo siiya caawin iyo talo dhamaan muwaadiniinta (macaamiisha) kuwaasoo dhibaato kala kulma shirkadaha. Wax dhaqaale ah ama masaalixda koox siyaasadeed midna maraadinayno.

 **WAXAAN CAAWIMAAD KAGAYSANAA XAALADAHA SOOSOCDA IYO CAQABADAHA SOOSOCDA:**

**Suaalaha quseeya heshiisyada, tuaale ahaan**

- hadaad gado shay ciladaysan ama lasoo daahay
- hadaad shay online ahaan udalbatay aadna rabto inaad kanoqoto dalabkaas
- hadaad suaalo kaqabto teleefankaaga ama heshiisyada internetka iyo xayiraadaha ladoorbiday
- hadaad hesho waraaq lacag bixin dalbasho ah adoon waxba gadan
- ihadaad hesho digniino sababtoo ah waxaad musig ama filin kasoo dagsatay internetka

**Suaalaha quseeya gurigaaga, tusaale ahaan**

- qarashka korontada, kulayliyaha iyo biyaha
- katalosiinta sida looyareeyo isticmaalka iyo qarashaadka korontada, kulayliyaha iyo biyaha
- sida loohaawiyo sagxada guriga si sax ah si looga hortago caaryada halista ah

**Suaalaha quseeya dhaqaalahaaga, tuaale ahaan**

- hadaad doonaysid inaad koonto bangi furato
- hadaad rabto inaad lacag dibada udirto
- noocyada caymiska ee muhiimka ka ah Germany
- hadaad noonaysid inaad dayn qaadato, tusaale, si aad jaamacad ugasho

**Suaalaha quseeya cuntada iyo nafaqada, tuaale ahaan**

- Maxay kakoobanyihiin cuntooyinka kaladuwan
- hadaad rabto in qoyskaaga cunto caafimaadleh kucunaan iGermany

**Beratungsstellen**

**Darmstadt**

Luisenplatz 6  
(Carréegalerie)

**Gießen**

Südanlage 4

**Kassel / Nordhessen**

Rainer-Dierichs-Platz 1

**Rüsselsheim / Groß-Gerau**

Marktstraße 29

**Fulda**

Karlstraße 2

**Wiesbaden**

Bahnhofstraße 36

**Verbraucherservice**

**(069) 97 20 10 - 900**

Mo bis Do 10 bis 16 Uhr

Fr 10 bis 15 Uhr

**projekt-fluechtlinge@verbraucherzentrale-hessen.de**

**verbraucherzentrale**

*Hessen*

**Verbraucherzentrale Hessen e. V.**

Große Friedberger Str. 13 – 17,  
60313 Frankfurt am Main

**Fax:** (069) 97 20 10-50

**E-Mail:** [vzh@verbraucherzentrale-hessen.de](mailto:vzh@verbraucherzentrale-hessen.de)

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

**Stand:** Juni 2020

**Für den Inhalt verantwortlich:**

Philipp Wendt, Vorstand

Gefördert durch das Hessische Ministerium für Umwelt,  
Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz  
**Gestaltung/Druck:** Full-Service Werbeagentur  
siriusmedia GmbH, Leipzig, [www.siriusmedia.de](http://www.siriusmedia.de)  
**Foto Titelseite:** iStock.com/bluebeary

© Verbraucherzentrale Sachsen

**HESSEN**



Hessisches Ministerium für Umwelt,  
Klimaschutz, Landwirtschaft und  
Verbraucherschutz

