



**Guide to
Equal
Treatment
in the Private Sector**

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Anke Kirchner (Verbraucherzentrale NRW e.V.)

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz und die Verbraucherberatung

*Auswirkungen auf die Beratungs- und
Interventionsformen der Verbraucherzentrale
Auswertung der Umfrage in den Beratungsstellen der
Verbraucherzentrale NRW zur Beratung von Migranten*

*Gutachten der Verbraucherzentrale NRW e.V.
im Auftrag des Projektes „GET in“*

*Mit Unterstützung des Aktionsprogrammes zur
Bekämpfung von Diskriminierungen der
Europäischen Gemeinschaft 2001-2006*



For Diversity



Against Discrimination



aric
NRW e.V.



für Köln



Inhalt

Teil 1:

Umsetzung europäischer Antidiskriminierungsrichtlinien im nationalen Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) – Auswirkungen auf die Beratungs- und Interventionsformen der Verbraucherzentrale

1.	Einleitung.....	2
2.	Stand des Gesetzgebungsverfahrens zum Antidiskriminierungsgesetz.....	4
3.	Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	4
4.	Benachteiligungsverbot und Rechtsfolgen bei Verstößen nach dem AGG	5
	4.1 Zivilrechtliches Benachteiligungsverbot.....	6
	4.2 Rechtsfolgen bei einem Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot.....	7
	4.3 Beweislast erleichterung	7
	4.4 Mitwirkungsbefugnisse der Antidiskriminierungsorganisationen.....	8
	4.5 Antidiskriminierungsstelle	9
5.	Gegenwärtige Rechtslage und Möglichkeiten der Intervention durch die Verbraucherzentrale NRW.....	10
	5.1 Ansprüche nach gegenwärtiger Rechtslage.....	11
	5.2 Handhabungen der Verbraucherzentrale	12

Teil 2:

Auswertung der Umfrage in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW zur Beratung von Migranten

1.	Wie hoch schätzen Sie bei den Ratsuchenden den Anteil an ratsuchenden Migranten ein?	14
2.	Haben Sie in der täglichen Beratungspraxis mit spezifischen Problemen von Migranten zu tun?	15
3.	Welche spezifische Erfahrungen haben Sie in der Beratungsstelle bereits im Umgang/ im Beratungsprozess mit Migranten gemacht?.....	17
4.	Bestehen vor Ort bereits Vernetzungen mit Einrichtungen/ Organisationen aus dem Migrationsbereich? Wenn ja, welche?.....	18
5.	Glauben Sie, dass ein Antidiskriminierungsgesetz für Ihre tägliche Beratungspraxis relevant ist? Wenn ja, warum?.....	19
6.	Wie hoch schätzen Sie Ihren Qualifizierungsbedarf hinsichtlich der Arbeit mit Diskriminierungsopfern ein?	19
	Fazit	21

Teil 1:

Umsetzung europäischer Antidiskriminierungsrichtlinien im nationalen Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) – Auswirkungen auf die Beratungs- und Interventionsformen der Verbraucherzentrale

Im Rahmen des Projektes „GET In – Leitfaden für Gleichbehandlung im privaten Sektor“, welches sich mit rassistisch motivierter Diskriminierung beim Zugang zu „öffentlich angebotenen Gütern und Dienstleistungen“ im Bereich der Privatwirtschaft befasst, werden zur Qualifizierung von Beratungsstellen aus der Beratungspraxis heraus Leitfäden erarbeitet. Dieses Gutachten soll als Grundlage für die Erstellung eines Leitfadens dienen. Aus der Sicht der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. werden in diesem Gutachten Beratungen von Migranten begutachtet und die Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW festgehalten. Im ersten Teil des Gutachtens werden die rechtlichen Grundlagen eines nationalen Gleichbehandlungsgesetzes und deren Auswirkungen auf die Beratungspraxis der Verbraucherzentrale NRW dargestellt. Der zweite Teil des Gutachtens befasst sich mit einer Auswertung der in der Beratungspraxis gesammelten Erkenntnisse und Beobachtungen über Diskriminierungen von Migranten im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale NRW.

1. Einleitung

Der deutsche Entwurf für ein Gesetz zum Schutz vor Diskriminierung (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz) geht auf vier Europäische Richtlinien zurück. Es soll den Schutz von Minderheiten im Arbeitsrecht und im Privatrechtsverkehr verbessern. Zu diesem Zweck erhalten Angehörige der durch das Gesetz geschützten Personengruppen Rechtsansprüche gegen Arbeitgeber und Private, die sich in einer gesetzlich sanktionierten Weise gegenüber dem Geschützten verhalten.

Die Gleichheit vor dem Gesetz und der Schutz aller Menschen vor Diskriminierung ist ein Menschenrecht, das in Deutschland insbesondere in Art. 3 des Grundgesetzes festgeschrieben ist. Im Verhältnis der Bürgerinnen und Bürger zum Staat binden die verfassungsrechtlichen Gleichheitssätze bereits alle Bereiche staatlichen Handelns.

Die EG-Richtlinien

- 2000/43/EG des Rates vom 29. Juni 2000 zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft (ABl. EG NR. L 180 S. 22),

notwendig, um den objektiv-rechtlichen Auftrag des Grundgesetzes auch unter den Bürgern umzusetzen.

2. Stand des Gesetzgebungsverfahrens zum Antidiskriminierungsgesetz

Der Entwurf für ein Antidiskriminierungsgesetz (ADG) wurde am 17. Juni 2005 vom Bundestag verabschiedet, am 8. Juli 2005 jedoch mittels Einspruch vom Bundesrat abgelehnt und an den Vermittlungsausschuss überwiesen. Der Vermittlungsausschuss hat am 5. September 2005 die Beratungen über das ADG vertagt. Aufgrund des Diskontinuitätsprinzips ist der ADG-Entwurf der rot-grünen Bundesregierung durch die Auflösung des Bundestages gescheitert.

Der Koalitionsvertrag zwischen CDU/CSU und SPD sieht eine Umsetzung gemäß EU-Vorgabe vor; während die CDU diese Absichtserklärung hin zu einer 1:1-Umsetzung interpretiert, will Bundesjustizministerin Brigitte Zypries hierüber hinausgehen. Im Kern geht der Streit um die Frage, ob die Regelungen für die Kriterien Rasse, ethnische Herkunft und Geschlecht im Zivilrecht auch auf Alter, Behinderung, Religion und sexuelle Identität anzuwenden sind.

Am 21. Dezember 2005 hat die Fraktion Bündnis90/Die Grünen im deutschen Bundestag den Gesetzentwurf erneut ins Parlament eingebracht. Am 20. Januar 2006 hat der Bundestag das Gesetz in erster Lesung gelesen. Dabei unterstützten die Redner von SPD, Grüne und Linksfraktion, die gemeinsam eine Mehrheit im Bundestag haben, den Gesetzentwurf, während Union und FDP das Gesetz und die Richtlinien selbst erneut ablehnten.

Die große Koalition legte im Mai 2006 den Entwurf für ein „Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz“ vor, der am 29. Juni im Bundestag verabschiedet wurde und am 7. Juli den Bundesrat passierte. Das AGG ist am 18. August in Kraft getreten.

3. Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Diskriminierungen sind gemäß § 1 AGG Benachteiligungen aufgrund

- der "Rasse",
- der ethnischen Herkunft,
- des Geschlechts,
- der Religion oder Weltanschauung,
- einer Behinderung,
- des Alters
- oder der sexuellen Identität

bei (vgl. § 2 Abs. 1 AGG)

- der Einstellung in ein Arbeitsverhältnis,
- der Ausgestaltung des Arbeitsverhältnisses (Arbeitsentgelt, Beförderung, Entlassung etc.) sowie der Berufsaus- und Fortbildung,
- der Mitgliedschaft in Gewerkschaft oder Arbeitgebervereinigung,
- dem Sozialschutz,
- sozialen Vergünstigungen,
- Bildung
- oder dem Zugang zu und die Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich von Wohnraum.

Diskriminierung am Arbeitsplatz und in anderen Bereichen des Alltags kann dabei auf verschiedene Weise stattfinden. Folgende Formen der Ungleichbehandlung sind zu unterscheiden:

- unmittelbare Diskriminierung: weniger günstige Behandlung einer Person als einer anderen in einer vergleichbaren Situation (§ 3 Abs. 1 AGG),
- mittelbare Diskriminierung: Benachteiligung durch scheinbar neutrale Vorschriften, Maßnahmen, Kriterien oder Verfahren (§ 3 Abs. 2 AGG),
- Belästigung: Verletzung der Würde der Person, insb. durch Schaffung eines von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichneten Umfelds (§ 3 Abs. 3 AGG),
- sexuelle Belästigung (§ 3 Abs. 4 AGG),
- die Anweisung zu einer dieser Verhaltensweisen (§ 3 Abs. 5 AGG).

Diskriminierung kann jedoch noch weitergehen: wenn sich z.B. jemand gegen Diskriminierung ausspricht, kann er von anderen zusätzlich viktimisiert, also zum Opfer weiterer Schikane gemacht werden. Eine solche Schikane liegt zum Beispiel vor, wenn die Person, die die Beschwerde eingereicht hat oder die die Beschwerde anderer unterstützt, unfair behandelt wird.

4. Benachteiligungsverbot und Rechtsfolgen bei Verstößen nach dem AGG

Soweit die Diskriminierung im Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis erfolgt, sind der Anwendungsbereich des AGG und die sich daraus ergebenden Rechtsfolgen durch die Vorschriften des zweiten Abschnitts, den §§ 6 bis 18 AGG, verhältnismäßig klar geregelt. Sollte es in diesem Bereich zu Diskriminierungen kommen, sollten sich Betroffene an die

Gewerkschaften wenden, da sie umfassende Erfahrungen mit Diskriminierung am Arbeitsplatz haben.

Komplexer wird es jedoch im – für die Beratungspraxis der Verbraucherzentralen – allgemeinen Zivilrechtsverkehr.

4.1 Zivilrechtliches Benachteiligungsverbot

Das zivilrechtliche Benachteiligungsverbot in § 19 AGG bezieht sich auf sämtliche in § 1 AGG genannten Gründe und geht damit über die gemeinschaftsrechtlichen Vorgaben hin- aus. Damit sollen in den wesentlichen Bereichen des alltäglichen Rechtslebens Regelungen für alle Diskriminierungsmerkmale geschaffen werden.

§ 19 AGG betrifft jedoch nur

- den Abschluss von sog. Massengeschäften und vergleichbaren Schuldverhältnissen
- und privatrechtliche Versicherungen aller Art.

Massengeschäfte im Sinne des § 19 Abs. 1 Nr. 1 AGG sind Schuldverhältnisse, die typischerweise ohne Ansehen der Person in einer Vielzahl von Fällen zu gleichen Bedingungen zu Stande kommen. Erfasst sind davon Schuldverhältnisse aller Art. Ob es sich um ein Massengeschäft handelt, ist aus der Sicht der Anbieterseite zu beurteilen, da sich das Benachteiligungsverbot an diese richtet.

Bei privatrechtlichen Versicherungsverträgen darf allerdings das Geschlecht ein bestimmender Faktor bei der Risikobewertung sein, wenn das Datenmaterial und die Berechnung offen gelegt werden. Kosten von Schwangerschaft und Entbindung müssen zwingend geschlechtsneutral verteilt werden.

Dagegen ist bei der Begründung, Durchführung und Beendigung sonstiger zivilrechtlicher Schuldverhältnisse jede Benachteiligung aus Gründen der „Rasse“ oder der ethnischen Herkunft unzulässig (§ 19 Abs. 2 AGG). Der Anwendungsbereich des Benachteiligungsverbotes wird demnach auf alle zivilrechtlichen Schuldverhältnisse ausgeweitet, die von § 2 Abs. 1 Nr. 5-8 AGG umfasst sind. Erfasst sind davon insbesondere auch Geschäfte Privater, jedenfalls sofern der Vertragsschluss öffentlich angeboten wird.

Keine Anwendung finden Diskriminierungsverbote nach §§ 19 ff. AGG auf:

- familien- und erbrechtliche Schuldverhältnisse (§ 19 Abs. 4 AGG)
- Schuldverhältnisse, bei denen ein besonderes Nähe- oder Vertrauensverhältnis der Parteien oder ihrer Angehörigen begründet wird (§ 19 Abs. 5 S. 1 AGG); dies gilt auch für

das Mietrecht, und zwar insbesondere, wenn die Parteien oder ihre Angehörigen auf demselben Grundstück wohnen (§ 19 Abs. 5 S. 2 AGG)

- Die Vermietung von Wohnraum, wenn der Vermieter nicht mehr als 50 Wohnungen vermietet. Ausgenommen ist hier eine Mieterauswahl, die an die Merkmale „Rasse“ oder der ethnische Herkunft anknüpfen (§ 19 Abs. 5 S. 2 AGG).

Bei sonstigen Mietverhältnissen, d.h. bei denen kein besonderes Nähe- oder Vertrauensverhältnis besteht, ist gemäß § 19 Abs. 3 AGG bei der Vermietung von Wohnraum eine unterschiedliche Behandlung im Hinblick auf die Schaffung und Erhaltung sozial stabiler Bewohnerstrukturen und ausgewogener Siedlungsstrukturen sowie ausgeglichener wirtschaftlicher, sozialer und kultureller Verhältnisse zulässig, sofern sie diesen Zielen dient (Gedanke der Integration). Selbstverständlich ist damit keine Unterrepräsentanz bestimmter Gruppen zu rechtfertigen.

Schließlich kann eine objektiv vorliegende Ungleichbehandlung – soweit sie nicht aus Gründen der „Rasse“ oder der ethnischen Herkunft erfolgt – im Einzelfall gerechtfertigt, d.h. erlaubt und sanktionsfrei sein, wenn ein sachlicher Grund hierfür vorliegt.

So kann eine unterschiedliche Behandlung im Hinblick auf die Religion oder Weltanschauung, eine Behinderung, das Alter, die sexuelle Identität oder das Geschlecht nach § 20 AGG aus sachlichen, insbesondere den in § 20 Nr. 1 bis Nr. 4 und Abs. 2 AGG aufgeführten, Gründen gerechtfertigt sein. Beispiele sind Preisrabatte für Schülerinnen und Schüler, Studenten oder Senioren, gesonderte Öffnungszeiten für Frauen in Schwimmbädern etc.

4.2 Rechtsfolgen bei einem Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot

Bei Vorliegen einer nicht gerechtfertigten Diskriminierung – und an diesem Punkt soll noch einmal hervorgehoben werden, dass die Diskriminierung aufgrund der Rasse oder der ethnischen Herkunft gerade nicht durch Rechtfertigungsgründe gerechtfertigt sein kann und damit in nicht zulässig sein kann – hat der Benachteiligte nach dem AGG folgende Ansprüche:

- Anspruch auf Beseitigung der Diskriminierung (§ 21 Abs. 1 S. 1 AGG) und auf Unterlassung künftiger Diskriminierungen (§ 21 Abs. 1 S. 2 AGG)

Bereits beim objektiven Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot hat der Benachteiligte danach einen Beseitigungsanspruch und – bei Wiederholungsgefahr – einen Unterlassungsanspruch. Soll der Benachteiligende auf künftige Unterlassung in Anspruch genommen werden, muss die Benachteiligung allerdings konkret drohen, d.h. ein Verdachtsmoment reicht dafür nicht aus.

- Schadensersatz (§ 21 Abs. 2 AGG)

Der Benachteiligende muss danach den Vermögensschaden ersetzen beziehungsweise eine angemessene Entschädigung zum Ausgleich der Nicht-Vermögensschäden leisten.

Die vorgesehenen Ansprüche sollen volle Kompensation der entstandenen Schäden (Vermögens- und Nichtvermögensschäden) leisten.

§ 21 Abs. 5 AGG bestimmt, dass die Ansprüche innerhalb einer Frist von zwei Monaten nach ihrer Entstehung geltend gemacht werden müssen. Dabei handelt es sich um eine gesetzliche Ausschlussfrist, die zwei Monate nach Entstehung des Anspruchs abläuft. Nach Fristablauf kann der Anspruch nur noch dann geltend gemacht werden, wenn der benachteiligte nachweist, dass er ohne Verschulden an der fristgemäßen Geltendmachung gehindert war.

Soweit § 21 AGG keine besonderen Regelungen enthält, gelten die allgemeinen gesetzlichen Regelungen, wie zum Beispiel des BGB.

4.3 Beweislasterleichterung

Eine wichtige Besonderheit zur heutigen Rechtslage ist, dass § 22 AGG eine Beweiserleichterung enthält. Wenn der Benachteiligte Indizien beweisen kann, die eine Benachteiligung vermuten lassen, trägt die andere Partei die Beweislast dafür, dass keine unzulässige Motivation für die Benachteiligung vorlag.

Bei den zu beweisenden Indizien handelt es sich dabei um Hilfstatsachen, d.h. tatbestandsfremde Umstände, die den Schluss auf das Vorliegen oder Nichtvorliegen des Tatbestandsmerkmals selbst rechtfertigen. Bewiesen werden muss daher zunächst, dass der Benachteiligte gegenüber einer anderen Person ungünstig behandelt worden ist. Damit ist ein Indiz für eine Ungleichbehandlung aber noch nicht bewiesen. Dies ist aber der Fall, wenn ergänzend sog. Vermutungstatsachen vorgetragen werden, aus denen sich schließen lässt, dass die unterschiedliche Behandlung auf einem nach § 1 Abs. 1 unzulässigen Grund beruht. Dann erst ist der Anscheinsbeweis erbracht und ein Indiz für die vermutete Benachteiligung bewiesen. Es genügt, wenn das Gericht ihr Vorliegen für überwiegend wahrscheinlich hält. Ist danach eine unzulässige Motivation der unterschiedlichen Behandlung zu vermuten, trägt der Beklagte die volle Beweislast dafür, dass doch kein Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot vorliegt.

4.4 Mitwirkungsbefugnisse der Antidiskriminierungsorganisationen

Schließlich regelt § 23 AGG die Mitwirkungsbefugnisse von Verbänden, Organisationen und anderen juristischen Personen, die gemäß den in ihrem nationalen Recht festgelegten Kriterien ein rechtmäßiges Interesse daran haben, für die Einhaltung der dem AGG zugrunde liegenden

Richtlinien zu sorgen. Diese können als Beistände der beschwerten Person an den zur Durchsetzung der Ansprüche vorgesehenen Gerichts- und Verwaltungsverfahren teilnehmen.

Verbände können Verstöße gegen das zivilrechtliche Benachteiligungsverbot auch dem Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) und dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verfolgen.

Nach dem UKlaG besteht ein Unterlassungsanspruch, wenn Allgemeine Geschäftsbedingungen wegen Verstoßes gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen zwingendes Recht unwirksam sind. Wenn AGB gegen das AGG verstoßen, wäre insofern ein Unterlassungsanspruch nach dem UKlaG gegeben.

Unterlassungsansprüche nach dem UKlaG können durch qualifizierte Einrichtungen geltend gemacht werden. Voraussetzung dafür ist ein Eintrag in eine beim Bundesverwaltungsamt geführte Liste, in welche rechtsfähige Vereine, zu deren satzungsmäßigen Aufgaben es gehört, Interessen der Verbraucher durch Aufklärung und Beratung nicht gewerbsmäßig und nicht nur vorübergehend wahrzunehmen.

Für die Klagebefugnis nach UWG ergibt sich nichts anderes: auch hier können qualifizierte Einrichtungen Rechtsverstöße im Verbraucherinteresse geltend machen. Im Übrigen eröffnet das UWG Mitbewerbern, Wettbewerbsverbänden und Industrie- und Handelskammern die Möglichkeit, gegen Rechtsverstöße vorzugehen, die das Marktverhalten regeln sollen.

4.5 Antidiskriminierungsstelle

§ 25 AGG bestimmt die Einrichtung einer zentralen Antidiskriminierungsstelle. Eine Antidiskriminierungsstelle ist auf Grund der Diskriminierung wegen "Rasse" und ethnischer Herkunft, sowie auf Grund des Geschlechts zwingend in den EG-Richtlinien vorgesehen. Vorgesehen ist nunmehr die Einrichtung einer umfassenden Antidiskriminierungsstelle, in der auch andere bisherige Beauftragte zusammengefasst werden und die Anlaufstelle für alle Menschen ist, die sich im Sinne des AGG benachteiligt fühlen. Die Einbeziehung aller Diskriminierungsmerkmale geht damit über die Vorgaben der EG-Richtlinien hinaus.

Die Antidiskriminierungsstelle soll dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zugeordnet werden. Die Antidiskriminierungsstelle soll zur Erfüllung ihrer Pflichten den Aufbau eines bundesweiten Netzwerkes betreiben, das auch Beratungsstellen auf lokaler Ebene einbezieht.

Sie wird in ihrer Arbeit durch einen zu gleichen Teilen mit Frauen und Männern besetzten Beirat unterstützt, in dem gesellschaftliche Gruppen und Organisationen vertreten sind.

Alle Bundesbehörden sind der Stelle auskunftspflichtig.

Die Antidiskriminierungsstelle soll eine Ergänzung zu den Rechtsansprüchen, die das AGG gewährt, darstellen und Gerichtsverfahren durch eine Schlichtung im Vorfeld überflüssig machen. Auf Wunsch des Benachteiligten kann die Antidiskriminierungsstelle entweder selbst eine Einigung zwischen den Beteiligten herbeiführen, oder aber eine Konfliktschlichtung (z. B. Mediation) vermitteln.

Als Aufgaben der Antidiskriminierungsstelle sind vorgesehen:

- Information, Beratung und auf Wunsch Unterstützung bei einer gütlichen Beilegung, ggf. Vermittlung ortsnaher Unterstützungsangebote mit dem Einverständnis der beschwerten Person,
- Öffentlichkeitsarbeit,
- Anregung und Durchführung von vorbeugenden Maßnahmen,
- Durchführung wissenschaftlicher Untersuchungen,
- Regelmäßige Vorlage eines Berichtes an den Deutschen Bundestag verbunden mit Empfehlungen zur Beseitigung und Vermeidung der dokumentierten Benachteiligungsmuster.

Die Antidiskriminierungsstelle wird selbst keine Rechtsberatung durchführen und auch keine Klagen vor Gericht erheben. Die Rechtsberatung und die Unterstützung vor Gericht ist laut AGG den Antidiskriminierungsorganisationen gestattet (s.o.).

5. Gegenwärtige Rechtslage und Möglichkeiten der Intervention durch die Verbraucherzentrale NRW

Die Fälle von Diskriminierung gegenüber Migranten sind vielfältig und unterscheiden sich nach Grund und Form. Diskriminierungsgründe sind u.a. die äußere Erscheinung/Hautfarbe, die Religion/Weltanschauung, die Herkunft, die Nationalität, die Sprache.

Diskriminierung findet als

- Belästigung (Beleidigung, Bedrohung, Schikanie),
- direkte Diskriminierung (Verweigerung von Gütern/Dienstleistungen/Verträgen, Nachteilige Gestaltung von Kauf-/Dienstleistungsverträgen, Zutrittsverweigerung, nachlässige/unverständliche Beratung) und
- indirekte Diskriminierung (Redlining, unverständliche Vertragsgestaltung, etc.)

statt.

Beispiele finden sich u.a. auf dem Wohnungsmarkt, bei privaten Dienstleistungen, beim Zugang zu Gaststätten und Diskotheken („Ausländer kommen hier nicht rein“), bei der Fahrscheinkontrolle in öffentlichen Verkehrsmitteln, bei Bankgeschäften etc..

In der täglichen Beratungspraxis der Verbraucherzentrale treten Benachteiligungen in unterschiedlichen Bereichen auf (vgl. Teil 2). Es stellt sich mithin die Frage, welche Möglichkeiten Benachteiligte nach der geltenden Rechtslage haben und welche Handhabungen die derzeitige Gesetzeslage der Verbraucherzentrale NRW gibt.

5.1 Ansprüche nach gegenwärtiger Rechtslage

Grundsätzlich stehen einem Diskriminierungsopfer auch nach gegenwärtiger Rechtslage (die oben unter Punkt 4.) aufgeführten Ansprüche auf Beseitigung, Unterlassung und Schadensersatz zu.

Über die zivilrechtlichen Generalklauseln (z.B. § 242 BGB) kann daher im Einzelfall auch die Vertragsfreiheit eingeschränkt sein, d.h. eine Rechtspflicht zur Eingehung des Vertrages (Kontrahierungszwang) bestehen.

Gestützt wird der Kontrahierungszwang auf § 826 BGB (sittenwidrige vorsätzliche Schädigung). Aus § 826 BGB können somit Ansprüche auf

- Beseitigung der Diskriminierung (§ 826 BGB i.V.m. § 249 S. 1 BGB),
- Unterlassung künftiger Diskriminierungen (§ 826 BGB i.V.m. § 1004 Abs. 1 BGB analog),
- Abschluss des Vertrags (sog. Kontrahierungszwang) (§ 826 BGB i.V.m. § 242 BGB i.V.m. Art. 1 und 3 GG) und
- Schadensersatz (§ 826 BGB)

hergeleitet werden.

Hierbei ist jedoch zu beachten, dass alle diese Ansprüche unter der Voraussetzung stehen, dass der Schädiger vorsätzlich gehandelt hat. Den Vorsatz muss der Benachteiligte darlegen und beweisen. Eine Beweiserleichterung – wie sie nach dem AGG vorgesehen ist – sieht die derzeitige Rechtslage nicht vor.

Darüber hinaus steht dem Benachteiligten bei Vorliegen einer unerlaubten Handlung im Sinne des § 823 BGB ein Schadensersatzanspruch zu, wenn zum Beispiel ein Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot – Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts (Art. 1, 2 GG), aber auch z. B. bei Vorliegen einer Körperverletzung (§ 223 StGB).

Sollte jemand dadurch benachteiligt werden, dass zum Beispiel vertragliche Bedingungen (z. B. AGB) schlechter ausgestaltet oder eine vertraglich geschuldete Leistung im Vergleich zu anderen

- 2000/78/EG des Rates vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf (ABl. EG Nr. L 303 S. 16),
- 2002/73/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. September 2002 zur Änderung der Richtlinie 76/207/EWG des Rates zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen hinsichtlich des Zugangs zur Beschäftigung, zur Berufsbildung und zum beruflichen Aufstieg sowie in Bezug auf die Arbeitsbedingungen (ABl. EG Nr. L 269 S. 15) und
- 2004/113/EG des Rates vom 13. Dezember 2004 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichberechtigung von Männern und Frauen beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen (ABl. EG Nr. L 373 S. 37)

verpflichten dazu, diesen Schutz im Bereich Beschäftigung und Beruf hinsichtlich der Merkmale Rasse, ethnische Herkunft, Religion und Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexuelle Identität und Geschlecht auch einfachgesetzlich insbesondere für das Verhältnis zwischen Arbeitgebern und Beschäftigten umzusetzen. Hinsichtlich der Merkmale „Rasse“ und „ethnische Herkunft“ ist dies ebenfalls insbesondere im zivil- und sozialrechtlichen Bereich erforderlich.

Die Richtlinien geben in ihrem jeweiligen Geltungsbereich Definitionen für die unterschiedlichen Arten von Diskriminierung vor und verpflichten u.a. zu wirksamen, verhältnismäßigen und abschreckenden Sanktionen bei Verstößen gegen das Gleichbehandlungsgebot sowie zu Beweiserleichterungen für die Betroffenen. Der Schutz vor Diskriminierung soll sich dabei nicht allein auf Regelungen des Rechtsschutzes der Betroffenen beziehen. Um den Schutz bei der Anwendung effektiv zu gewährleisten, schreiben alle Richtlinien ergänzend vor, dass Verbände das Recht erhalten sollen, sich zur Unterstützung an den Verfahren zu beteiligen. Ferner muss nach den Richtlinien 2000/78/EG, 2002/73/EG und 2004/113/EG eine Stelle bezeichnet werden, deren Aufgabe darin besteht, die Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung aller Personen ohne Diskriminierung zu fördern.

In Deutschland sollen die vier EG-Antidiskriminierungsrichtlinien durch ein einheitliches Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) umgesetzt werden.

Das AGG gilt in seinem dienst- und arbeitsrechtlichen Teil für Beamte des Bundes und der Länder, öffentliche und private Angestellte und Arbeiter. Die Besonderheit des AGG im zivilrechtlichen Teil liegt darin, dass es als Schutzgesetz in den Privatrechtsverkehr eingreift (→ siehe dazu 4. Abschnitt). Nach Ansicht des Gesetzgebers ist dies, da der Grundrechtsschutz primär nur staatliches Handeln erfasst - abgesehen von der so genannten mittelbaren Drittwirkung über die zivilrechtlichen Generalklauseln und deren Anwendung durch Gerichte - ,

Vertragspartnern schlechter erbracht wird, kann eine Überprüfung der Vertragsbedingungen bzw. der Leistung anhand der allgemeinen Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches, insbesondere anhand der Regelungen über allgemeine Geschäftsbedingungen, aber auch anhand von Berücksichtigung des Grundsatzes von Treu und Glauben nach § 242 BGB überprüft werden. Liegt eine vorvertragliche Pflichtverletzung vor, kann § 311 Abs. 2 BGB greifen, der zum Beispiel die Rückgängigmachung des Vertrages zur Folge hat.

Kommt es zu einem Rechtsstreit, haben die nationalen Gerichte sowohl die Kompetenz, eine nationale Norm als unvereinbar mit Gemeinschaftsrecht zu erklären, als auch, soweit dies möglich ist, in gemeinschaftskonformer Weise auszulegen. Gemeinschaftsrecht kann somit von den nationalen Gerichten eigenständig ausgelegt werden, wobei sie allerdings nicht die nationalen, sondern die gemeinschaftsrechtlichen Auslegungsgrundsätze heranzuziehen haben. Alternativ hat das Gericht die Möglichkeit, die Fragestellung, die die Auslegung des Gemeinschaftsrechts betrifft, dem EuGH im Wege des Vorabentscheidungsverfahrens nach Art. 234 EG vorzulegen.

Insofern wirken sich die EG-Richtlinien, die im AGG zusammengefasst umgesetzt werden, bereits auf die aktuelle Rechtslage aus.

5.2 Handhabungen der Verbraucherzentrale

Stellt sich während einer Beratung heraus, dass eine Diskriminierung vorliegt, sollte die Beratungsstelle zunächst eine rechtliche Einschätzung anhand dieses Leitfadens vornehmen. Unabhängig von der jeweiligen Fallkonstellation sind folgende Dinge zu beachten, wenn sich herausstellt, dass jemand diskriminiert wurde:

- Schriftlich festhalten, was konkret passiert ist: Wer hat was gesagt bzw. getan und wann? Wie wurde der Betroffene dadurch benachteiligt? Diese Informationen könnten unerlässlich sein, um Behauptungen und Beobachtungen zu belegen. Feststellen, ob es für den geschilderten Sachverhalt Zeugen gibt.
- Liegt ein Fall von Diskriminierung vor, ist es entscheidend, den Benachteiligten nicht damit alleine zu lassen und Hilfe bei spezialisierten Stellen, wie z. B. Antidiskriminierungseinrichtungen, zu suchen.

Für weitere Unterstützung können sich Benachteiligte an die nationalen Gleichbehandlungsstellen wenden, die für die Diskriminierung zuständig sind, d.h. nach Inkrafttreten des AGG an die beim Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend eingerichtete Antidiskriminierungsstelle.

Auf regionaler und lokaler Ebene arbeiten hingegen die Antidiskriminierungsorganisationen, wie z. B. Antidiskriminierungsbüros, die in den Städten und Gemeinden Beratungsstellen haben, an die sich Benachteiligte Hilfe suchend wenden können und die auch als Verweisadresse für die Verbraucherzentrale fungieren sollten.

Beratungskräfte sollten dafür sensibilisiert werden, wenn in der Beratung vorgetragen wird, dass zum Beispiel ein Vertragsabschluss verweigert wurde oder schlechtere Vertragsbedingungen vorliegen, gezielt zu prüfen, ob eine Benachteiligung aufgrund einer Diskriminierung vorliegt. Bestätigt sich eine solche Benachteiligung, sollte diese Tatsache bereits in der außergerichtlichen Rechtsvertretung gegenüber dem benachteiligenden Unternehmen/ Anbieter angeführt werden. Ebenfalls können in der Rechtsvertretung bereits Ansprüche des Benachteiligten, wie z. B. (vertragliche) Schadensersatzansprüche angekündigt bzw. geltend gemacht werden

Der Benachteiligte sollte zudem an eine (lokale) Antidiskriminierungsstelle verwiesen werden. Verbraucherberatungsstelle und Antidiskriminierungsstelle sollten sich gegenseitig austauschen – auch über die eingeleiteten Schritte.

Teil 2:

Auswertung der Umfrage in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW zur Beratung von Migranten

Die Verbraucherzentrale NRW hat in Nordrhein-Westfalen landesweit 54 örtliche Beratungsstellen, in denen Verbraucher unter anderem rechtliche Beratung und fachkundige Informationen erhalten. Die Beratungsstellen fungieren als Anlaufstelle für Verbraucher vor Ort.

An der Umfrageaktion zu Fragen im Zusammenhang mit der Beratung von Migranten und deren spezifischen Problemen nahmen folgende zehn Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW teil:

die **Beratungsstellen in Köln, Siegen, Dortmund, Aachen, Duisburg, Münster, Bielefeld, Bonn, Solingen, Remscheid.**

Bei der Auswahl der Beratungsstellen wurde auf eine landesweite Verteilung geachtet, um nicht nur lokale, sondern möglichst regional übergreifende Ergebnisse zu erhalten. Zudem wurden Beratungsstellen in den Städten ausgewählt, in denen bereits Anti-Diskriminierungseinrichtungen vorhanden sind, um gezielt festzustellen, ob dort bereits Kooperationen mit Anti-Diskriminierungseinrichtungen bestehen beziehungsweise um dort zukünftig gegebenenfalls neue Netzwerke zu errichten.

Darstellung der Ergebnisse:

1. Wie hoch schätzen Sie bei den Ratsuchenden den Anteil an ratsuchenden Migranten ein?

Die Beratungsstellen konnten und sollten dabei den Anteil der ratsuchenden Migranten in Prozenten angeben:

Ca. 70% der Beratungsstellen schätzen, dass der Anteil an ratsuchenden Migranten in ihren Beratungsstellen bis zu 20% der Ratsuchenden insgesamt ausmacht.

Auch die Beratungsstelle Aachen schätzt die Anzahl der Gesamtkontakte an ratsuchenden Migranten auf bis zu 20%, differenziert jedoch weiter: in der Schuldnerberatung wird der Anteil an ratsuchenden Migranten auf bis zu 10% eingeschätzt, bei der Rechtsberatung wird der Anteil an ratsuchenden Migranten sogar bei mehr als 30% angegeben.

2. Haben Sie in der täglichen Beratungspraxis mit spezifischen Problemen von Migranten zu tun?

Eine Beratungsstelle gab an, dass sie in der täglichen Beratungspraxis nicht mit spezifischen Problemen von Migranten zu tun habe.

Die anderen neun Beratungsstellen gaben an, dass sie in ihrer täglichen Beratungspraxis mit spezifischen Problemen von Migranten zu tun hätten.

Bei der Konkretisierung dieser spezifischen Probleme machten die Beratungsstellen jedoch allesamt keine konkreten prozentualen Angaben.

Eine Beratungsstelle teilte mit, dass in Einzelfällen gegenüber Migranten Dienstleistungen/ Güter/ Verträge verweigert werden. Ebenso teilte eine Beratungsstelle mit, dass in Einzelfällen eine nachteilige Gestaltung von Kauf- und Dienstleistungsverträgen bei Migranten zu beobachten sei. Bei welchen konkreten Verträgen eine nachteilige Gestaltung zu verzeichnen ist, gab die Beratungsstelle jedoch nicht an.

Drei Beratungsstellen gaben an, dass zu beobachten ist, dass in zahlreichen Fällen eine nachlässige/ unverständliche Beratung der Migranten erfolgt.

Mehrere Beratungsstellen nehmen zum Beispiel *folgende spezifische Probleme* von Migranten in wahr:

- Reklamationen werden abgewiesen
- Versicherungsvertreter beraten skrupellos
- Verträge werden untergeschoben; d.h. zum Beispiel an der Haustür werden Verträge abgeschlossen, die der Verbraucher gar nicht abschließen wollte und/ oder deren Inhalt aufgrund von sprachlichen Defiziten nicht verstanden wird
- Eine Beratungsstelle (Solingen) berichtete, dass in der Abfall- und Umweltberatung vermehrt Probleme mit Feuchtigkeit und Schimmel in Mietwohnungen der Migranten festgestellt werden konnte.

Die Auswertung ergab zudem, dass in der Beratungspraxis auffällt, dass Migranten bei einer Vielzahl von Verträgen oftmals „über den Tisch gezogen“ werden. Nach Einschätzung der Beratungskräfte kommen bei Migranten oft erschwerend Sprachschwierigkeiten hinzu, die auch von den eigenen Landsleuten, die zum Beispiel als Verkäufer auftreten, ausgenutzt werden. So werden Migranten z. B. auch von ihren eigenen Landsleuten Verträge aufgedrängt, bei denen sich das, was mündlich versprochen wurde, nicht schriftlich im Vertrag wieder findet.

Aus der Beratungspraxis berichten die Beratungskräfte zudem, dass sie oftmals beobachten, dass es Migranten an grundsätzlichen Kenntnissen über die rechtliche Relevanz von Verträgen

fehlt. So schließen Migranten zum Beispiel Verträge in dem Glauben ab, dass diese jederzeit kündbar sind – auch, wenn zum Beispiel tatsächlich eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde. Eine Vielzahl unnötig abgeschlossener Verträge bedeutet dann oftmals den Einstieg in die Verschuldung.

So beobachtet zum Beispiel eine Beratungsstelle (Duisburg), dass Migranten oftmals wegen Zahlungsschwierigkeiten in die Rechtsberatung beziehungsweise wegen Verschuldung in die Schuldenberatung kommen.

Auf die Frage, *in welchen Bereichen* die spezifischen Probleme von Migranten auftreten, antworteten die Beratungsstellen, die spezifische Probleme von Migranten wahrnehmen, wie folgt:

Sieben Beratungsstellen gaben an, dass Migranten bei Privatversicherungen spezifische Probleme haben.

Sechs Beratungsstellen teilten mit, dass spezifische Probleme hauptsächlich im Bereich der Banken (Kredit) auftreten.

Fünf Beratungsstellen konnten beobachten, dass die typischen Probleme im Einzelhandel zu finden sind.

Drei Beratungsstellen teilten mit, dass spezifische Probleme auf dem Wohnungsmarkt liegen.

Zwei Beratungsstellen gaben an, dass spezifische Probleme ebenfalls im Sport- und Dienstleistungsbereich liegen und eine Beratungsstelle berichtete, dass diese im Bereich der handwerklichen Dienstleistungen zu finden sind.

Die Beratungsstellen stellten zudem fest, dass auch im Bereich der Telekommunikation spezifische Probleme von Migranten liegen. Diesen Bereich gaben vier Beratungsstellen zusätzlich an. Außerdem wurde der spezifische Bereich der Haustürgeschäfte von drei Beratungsstellen genannt, sowie das Beratungsgebiet Schulden und Grauer Kapitalmarkt.

Zusammenfassend lässt sich daher anführen, dass spezifische Probleme von Migranten vorwiegend im Bereich der Finanzdienstleistungen zu beobachten sind.

Als Grund für die zu beobachtenden spezifischen Probleme der Migranten gaben acht von zehn Beratungsstellen die Sprache an.

Lediglich eine Beratungsstelle führte die äußere Erscheinung/ Hautfarbe als Grund für die spezifischen Probleme an. Eine Beratungsstelle erwähnte den Aufenthaltsstatus.

Zwei Beratungsstellen gaben keine Gründe für die spezifischen Probleme von Migranten an. Eine dieser Beratungsstellen wies ergänzend darauf hin, dass sie keinen Unterschied zwischen Migranten und Deutschen feststellen kann.

Drei Beratungsstellen gaben als sonstigen Grund für die spezifischen Probleme von Migranten deren rechtliche Unwissenheit an. Vor allem sei zu beobachten, dass Migranten keine Kenntnis von ihren Verbraucher-Rechten haben, wie zum Beispiel der Möglichkeit, einen an der Haustür oder am Telefon geschlossenen Vertrag zu widerrufen.

Eine Beratungsstelle macht die Beobachtung, dass Migranten häufig nicht bewusst ist, dass ihr Handeln rechtliche Konsequenzen mit sich bringt – nach ihren Angaben ähnlich den bildungsferneren Bevölkerungsschichten.

Eine Beratungsstelle gab zudem an, dass Migranten oftmals mit hiesigen Rechten und Pflichten, sowie Gegebenheiten und Gepflogenheiten (im Rechtsverkehr) nicht vertraut sind und daher spezifische Probleme entstehen würden.

3. Welche spezifische Erfahrungen haben Sie in der Beratungsstelle bereits im Umgang/ im Beratungsprozess mit Migranten gemacht?

Auf die Frage, welche spezifischen Erfahrungen in der Beratungsstelle bereits im Umgang/ im Beratungsprozess mit Migranten gemacht wurden, antworteten sieben der zehn befragten Beratungsstellen, dass bei der Beratung von Migranten Verständigungsprobleme überwiegen.

Die Auswertung der Fragebögen ergab, dass diese Sprachschwierigkeiten in der Beratung zu erheblichen Problemen führen:

so wird unter Umständen das eigentliche Problem von der Beratungskraft nicht richtig verstanden und dadurch nicht richtig erkannt und/ oder der Migrant versteht die Handlungsanleitung der Beratungskraft nicht. In vielen Fällen müssen Migranten daher erneut in die Beratungsstelle kommen und eine/n Übersetzer/in mitbringen. Die Beratungsgespräche selbst dauern aufgrund der Sprachbarrieren oftmals länger als andere Beratungsgespräche, können deshalb oftmals nicht so ins Detail gehen – zum Nachteil des Migranten und der Beratungskraft – und erfordern von Seiten der Beratungskraft deutlich mehr Aufmerksamkeit als Beratungen mit deutschen Verbrauchern. Die Sprachschwierigkeiten führen auch dazu, dass in den meisten Fällen eine Rechtsvertretung der Migranten erforderlich ist – d.h. dass die Migranten ihre Rechte gegenüber einem Anbieter/ Unternehmen nicht selbständig aufgrund von Beratungshinweisen und Handlungsanleitungen wahrnehmen können, sondern durch die Verbraucherzentrale vertreten werden.

Die Auswertung zeigte auch, dass Migranten vielfach die ihnen bekannten Gebräuche, Gewohnheiten und Sitten (Kultur) übernehmen und danach leben, in der Annahme, auf diesem Weg auch in Deutschland problemlos den (rechtlichen) Alltag zu meistern. Damit verbunden ist die (rechtliche) Unwissenheit – aber nach Beobachtung der Beratungsstellen – oftmals auch Uneinsichtigkeit gegenüber rechtlichen Konsequenzen in Verbindung mit einer hohen Erwartungshaltung: der Staat regelt das schon. Eine Beratungsstelle meinte zum Beispiel, häufig

müssten erst die Grundzüge und Regeln der Marktwirtschaft erläutert werden – insbesondere bei Migranten aus östlichen Ländern.

In den Beratungsstellen ist zudem auch zu beobachten, dass Migranten meistens erst dann in die Beratungsstelle kommen, wenn es „zu spät“ ist. Für präventive Informationen oder Beratung wenden sich die Migranten in der Regel nicht an die Beratungsstelle.

Einige Beratungsstellen gaben an, dass Migranten oftmals in Geld- und Kreditangelegenheiten überfordert sind und so zum Beispiel Verschuldung als Folge der besonderen Diskrepanz zwischen Konsumstil und Einkommenssituation drohe.

Interessant ist die Beobachtung einer Beratungsstelle, dass Produkte des Grauen Kapitalmarktes bei Spätaussiedlern oftmals von den eigenen Landsleuten angepriesen werden.

Erfreulich für die Verbraucherzentrale NRW ist, dass Migranten oft berichten, sie seien durch „Mund-zu-Mund-Propaganda“ in die Beratungsstellen gekommen und hätten die Verbraucherzentrale und ihr Beratungsangebot über ihre Landsleute kennen gelernt.

Aus einer Beratungsstelle (Köln) kam die Antwort, dass dort keine Diskriminierung zu beobachten sei; die Migranten würden in die Beratungsstelle mit den gleichen Problemen wie andere, deutsche Verbraucher kommen.

4. Bestehen vor Ort bereits Vernetzungen mit Einrichtungen/ Organisationen aus dem Migrationsbereich? Wenn ja, welche?

Die Frage, ob bereits vor Ort Vernetzungen mit Einrichtungen/ Organisationen aus dem Migrationsbereich bestehen, verneinten vier Beratungsstellen und zwar die Beratungsstellen in Duisburg, Aachen, Remscheid und Bielefeld.

In den weiteren sechs Beratungsstellen bestehen bereits Kontakte zu Einrichtungen/ Organisationen aus dem Migrationsbereich und zwar wie folgt:

- in Münster mit dem

- Center for African Culture
- und dem Ausländerbeirat

- in Dortmund mit

- der Auslandsgesellschaft sozialer Verbände
- Urban II – Projekte
- dem türkischen Bildungszentrum

- in Bonn bestehen Kontakte zum Integrationsrat

- in Köln

- mit Institutionen, die Ausländer betreuen
- mit einem türkischen Frauenzentrum
- in Siegen
 - mit der Beratungsstelle Ausländerhilfe
 - mit dem Fachdienst für Migranten bei der Caritas
- in Solingen
 - besteht Kontakt zum Ausländerbeauftragtem
 - und Kontakt zum Zuwanderungs- und Integrationsrat

5. Glauben Sie, dass ein Antidiskriminierungsgesetz für Ihre tägliche Beratungspraxis relevant ist? Wenn ja, warum?

Die Frage, ob ein Antidiskriminierungsgesetz für die tägliche Beratungspraxis relevant sei, verneinten acht von zehn Beratungsstellen. Eine dieser Beratungsstelle gab jedoch ehrlicherweise an, die Relevanz eines Antidiskriminierungsgesetzes für Ihre tägliche Beratungspraxis nicht beurteilen zu können. Eine Beratungsstelle sieht zwar für ihre tägliche Beratungspraxis keine Notwendigkeit für ein Antidiskriminierungsgesetz, wünscht sich aber ein solches grundsätzlich.

Eine Beratungsstelle hält ein Antidiskriminierungsgesetz für ihre tägliche Beratungspraxis relevant, weil verschiedene Personengruppen – nicht nur Migranten – sich häufig diskriminiert fühlen würden und den Frust über die ihnen widerfahrene Diskriminierung in der Beratungsstelle loswerden würden.

Eine Beratungsstelle machte keine Angaben zu dieser Frage.

6. Wie hoch schätzen Sie Ihren Qualifizierungsbedarf hinsichtlich der Arbeit mit Diskriminierungsopfern ein?

Auf die Frage, wie hoch die Beratungskräfte ihren Qualifizierungsbedarf hinsichtlich der Arbeit mit Diskriminierungsopfern einschätzen, führten mehrere Beratungsstellen an, dass ihnen eine Verweisadresse bei Sprachschwierigkeiten weiterhelfen würde. Gewünscht wurde auch eine Verweisadresse bei Anfragen, die nicht in die Beratungsmatrix der Verbraucherzentrale passen beziehungsweise eine Verweisadresse/ einen Ansprechpartner für Diskriminierungsopfer.

Eine Beratungsstelle äußerte den Wunsch, mehr über die Werthaltungen und (Lebens-) Einstellungen von Migranten zu erfahren.

Zudem wurde von einer Beratungsstelle angeregt, Informations- und Beratungsmaterialien zumindest auch in türkischer Sprache zu erhalten; insbesondere die Bereiche des allgemeinen Verbraucherrechts betreffend, aber auch Informationen zu gesunder Ernährung, schadstoffarmen Wohnens etc.

Eine Beratungsstelle gab an, den eigenen Qualifizierungsbedarf nicht einschätzen zu können. Drei Beratungsstellen sehen keinen Bedarf an Qualifizierung hinsichtlich der Arbeit mit Diskriminierungsopfern.

Abschließend war es den Beratungsstellen freigestellt, **sonstige Anmerkungen** zu machen.

Die Beratungsstelle Aachen teilte hier ihren Eindruck mit, dass Migranten wesentlich häufiger über den Tisch gezogen werden und größere Probleme haben, ihre Rechte gegenüber Anbietern durchzusetzen als deutsche Verbraucher.

In der Beratungsstelle Remscheid ist auffällig, dass sprachgewandte und gebildet erscheinende Migranten die Beratungsstelle eher aufsuchen, um kostenpflichtige Angebote zu nutzen, wie zum Beispiel die Baufinanzierungs-, Versicherungs- oder Altersvorsorgeberatung. Diese Migranten-Gruppe würde sich – wie deutsche Verbraucher auch – über unseriöses Anbieterverhalten beschweren – ohne dass hier ein Unterschied zwischen deutschen Verbrauchern erkennbar wäre. Über gezielte Diskriminierung berichtet diese Gruppe von Migranten nicht.

Die Beratungsstelle Bielefeld machte noch einmal deutlich, dass in der Beratungspraxis die Sprachbarrieren das größte Problem darstellen.

Interessant ist auch die Beobachtung der Beratungsstelle Köln: dort kann keine Diskriminierung aufgrund von Hautfarbe, Sprache, Herkunft etc. feststellen. Vielmehr wird in Köln eher eine Diskriminierung älterer Menschen, unabhängig von Herkunft, Hautfarbe etc., beobachtet.

Fazit

Die Umfrage in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW zeigt, dass auch in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale spezifische Probleme von Migranten zu beobachten sind.

Feststellen lässt sich vor allem, dass die Beratungsstellen bei der Beratung von Migranten aufgrund von Sprachschwierigkeiten und Verständigungsproblemen offensichtlich Probleme haben, die sich in der Beratung für beide Seiten negativ auswirken können.

Zudem ist zu beobachten, dass Migranten ihre (Verbraucher-) Rechte oftmals nicht kennen und deshalb nicht ausüben. Diesbezüglich sollte bereits stärker präventiv eingeschritten werden und zum Beispiel mittels einer stärkeren Vernetzung mit Antidiskriminierungs- bzw.

Integrationseinrichtungen die Kooperation gesucht werden, um zum Beispiel im Rahmen von Vortragsveranstaltungen und/ oder Gruppenberatungen die Aufklärung und Integration von Migranten zu fördern – sei es zum Beispiel zu verbraucherrechtlichen Fragen, zu Geld- oder Kreditproblemen, zu Ernährungs- oder Umweltangeboten. Die Verbraucherzentrale NRW kann dabei aufgrund ihres vielfältigen Beratungsangebotes einen entscheidenden Teil beitragen.

Inhalt

Teil 1:

Umsetzung europäischer Antidiskriminierungsrichtlinien im nationalen Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) – Auswirkungen auf die Beratungs- und Interventionsformen der Verbraucherzentrale

1.	Einleitung.....	2
2.	Stand des Gesetzgebungsverfahrens zum Antidiskriminierungsgesetz.....	4
3.	Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	4
4.	Benachteiligungsverbot und Rechtsfolgen bei Verstößen nach dem AGG	5
	4.1 Zivilrechtliches Benachteiligungsverbot.....	6
	4.2 Rechtsfolgen bei einem Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot.....	7
	4.3 Beweislast erleichterung	7
	4.4 Mitwirkungsbefugnisse der Antidiskriminierungsorganisationen.....	8
	4.5 Antidiskriminierungsstelle	9
5.	Gegenwärtige Rechtslage und Möglichkeiten der Intervention durch die Verbraucherzentrale NRW.....	10
	5.1 Ansprüche nach gegenwärtiger Rechtslage.....	11
	5.2 Handhabungen der Verbraucherzentrale	12

Teil 2:

Auswertung der Umfrage in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW zur Beratung von Migranten

1.	Wie hoch schätzen Sie bei den Ratsuchenden den Anteil an ratsuchenden Migranten ein?	14
2.	Haben Sie in der täglichen Beratungspraxis mit spezifischen Problemen von Migranten zu tun?	15
3.	Welche spezifische Erfahrungen haben Sie in der Beratungsstelle bereits im Umgang/ im Beratungsprozess mit Migranten gemacht?.....	17
4.	Bestehen vor Ort bereits Vernetzungen mit Einrichtungen/ Organisationen aus dem Migrationsbereich? Wenn ja, welche?.....	18
5.	Glauben Sie, dass ein Antidiskriminierungsgesetz für Ihre tägliche Beratungspraxis relevant ist? Wenn ja, warum?.....	19
6.	Wie hoch schätzen Sie Ihren Qualifizierungsbedarf hinsichtlich der Arbeit mit Diskriminierungsopfern ein?	19
Fazit		21

Teil 1:

Umsetzung europäischer Antidiskriminierungsrichtlinien im nationalen Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) – Auswirkungen auf die Beratungs- und Interventionsformen der Verbraucherzentrale

Im Rahmen des Projektes „GET In – Leitfaden für Gleichbehandlung im privaten Sektor“, welches sich mit rassistisch motivierter Diskriminierung beim Zugang zu „öffentlich angebotenen Gütern und Dienstleistungen“ im Bereich der Privatwirtschaft befasst, werden zur Qualifizierung von Beratungsstellen aus der Beratungspraxis heraus Leitfäden erarbeitet. Dieses Gutachten soll als Grundlage für die Erstellung eines Leitfadens dienen. Aus der Sicht der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. werden in diesem Gutachten Beratungen von Migranten begutachtet und die Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW festgehalten. Im ersten Teil des Gutachtens werden die rechtlichen Grundlagen eines nationalen Gleichbehandlungsgesetzes und deren Auswirkungen auf die Beratungspraxis der Verbraucherzentrale NRW dargestellt. Der zweite Teil des Gutachtens befasst sich mit einer Auswertung der in der Beratungspraxis gesammelten Erkenntnisse und Beobachtungen über Diskriminierungen von Migranten im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale NRW.

1. Einleitung

Der deutsche Entwurf für ein Gesetz zum Schutz vor Diskriminierung (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz) geht auf vier Europäische Richtlinien zurück. Es soll den Schutz von Minderheiten im Arbeitsrecht und im Privatrechtsverkehr verbessern. Zu diesem Zweck erhalten Angehörige der durch das Gesetz geschützten Personengruppen Rechtsansprüche gegen Arbeitgeber und Private, die sich in einer gesetzlich sanktionierten Weise gegenüber dem Geschützten verhalten.

Die Gleichheit vor dem Gesetz und der Schutz aller Menschen vor Diskriminierung ist ein Menschenrecht, das in Deutschland insbesondere in Art. 3 des Grundgesetzes festgeschrieben ist. Im Verhältnis der Bürgerinnen und Bürger zum Staat binden die verfassungsrechtlichen Gleichheitssätze bereits alle Bereiche staatlichen Handelns.

Die EG-Richtlinien

- 2000/43/EG des Rates vom 29. Juni 2000 zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft (ABl. EG NR. L 180 S. 22),

notwendig, um den objektiv-rechtlichen Auftrag des Grundgesetzes auch unter den Bürgern umzusetzen.

2. Stand des Gesetzgebungsverfahrens zum Antidiskriminierungsgesetz

Der Entwurf für ein Antidiskriminierungsgesetz (ADG) wurde am 17. Juni 2005 vom Bundestag verabschiedet, am 8. Juli 2005 jedoch mittels Einspruch vom Bundesrat abgelehnt und an den Vermittlungsausschuss überwiesen. Der Vermittlungsausschuss hat am 5. September 2005 die Beratungen über das ADG vertagt. Aufgrund des Diskontinuitätsprinzips ist der ADG-Entwurf der rot-grünen Bundesregierung durch die Auflösung des Bundestages gescheitert.

Der Koalitionsvertrag zwischen CDU/CSU und SPD sieht eine Umsetzung gemäß EU-Vorgabe vor; während die CDU diese Absichtserklärung hin zu einer 1:1-Umsetzung interpretiert, will Bundesjustizministerin Brigitte Zypries hierüber hinausgehen. Im Kern geht der Streit um die Frage, ob die Regelungen für die Kriterien Rasse, ethnische Herkunft und Geschlecht im Zivilrecht auch auf Alter, Behinderung, Religion und sexuelle Identität anzuwenden sind.

Am 21. Dezember 2005 hat die Fraktion Bündnis90/Die Grünen im deutschen Bundestag den Gesetzentwurf erneut ins Parlament eingebracht. Am 20. Januar 2006 hat der Bundestag das Gesetz in erster Lesung gelesen. Dabei unterstützten die Redner von SPD, Grüne und Linksfraktion, die gemeinsam eine Mehrheit im Bundestag haben, den Gesetzentwurf, während Union und FDP das Gesetz und die Richtlinien selbst erneut ablehnten.

Die große Koalition legte im Mai 2006 den Entwurf für ein „Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz“ vor, der am 29. Juni im Bundestag verabschiedet wurde und am 7. Juli den Bundesrat passierte. Das AGG ist am 18. August in Kraft getreten.

3. Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Diskriminierungen sind gemäß § 1 AGG Benachteiligungen aufgrund

- der "Rasse",
- der ethnischen Herkunft,
- des Geschlechts,
- der Religion oder Weltanschauung,
- einer Behinderung,
- des Alters
- oder der sexuellen Identität

bei (vgl. § 2 Abs. 1 AGG)

- der Einstellung in ein Arbeitsverhältnis,
- der Ausgestaltung des Arbeitsverhältnisses (Arbeitsentgelt, Beförderung, Entlassung etc.) sowie der Berufsaus- und Fortbildung,
- der Mitgliedschaft in Gewerkschaft oder Arbeitgebervereinigung,
- dem Sozialschutz,
- sozialen Vergünstigungen,
- Bildung
- oder dem Zugang zu und die Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich von Wohnraum.

Diskriminierung am Arbeitsplatz und in anderen Bereichen des Alltags kann dabei auf verschiedene Weise stattfinden. Folgende Formen der Ungleichbehandlung sind zu unterscheiden:

- unmittelbare Diskriminierung: weniger günstige Behandlung einer Person als einer anderen in einer vergleichbaren Situation (§ 3 Abs. 1 AGG),
- mittelbare Diskriminierung: Benachteiligung durch scheinbar neutrale Vorschriften, Maßnahmen, Kriterien oder Verfahren (§ 3 Abs. 2 AGG),
- Belästigung: Verletzung der Würde der Person, insb. durch Schaffung eines von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichneten Umfelds (§ 3 Abs. 3 AGG),
- sexuelle Belästigung (§ 3 Abs. 4 AGG),
- die Anweisung zu einer dieser Verhaltensweisen (§ 3 Abs. 5 AGG).

Diskriminierung kann jedoch noch weitergehen: wenn sich z.B. jemand gegen Diskriminierung ausspricht, kann er von anderen zusätzlich viktimisiert, also zum Opfer weiterer Schikane gemacht werden. Eine solche Schikane liegt zum Beispiel vor, wenn die Person, die die Beschwerde eingereicht hat oder die die Beschwerde anderer unterstützt, unfair behandelt wird.

4. Benachteiligungsverbot und Rechtsfolgen bei Verstößen nach dem AGG

Soweit die Diskriminierung im Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis erfolgt, sind der Anwendungsbereich des AGG und die sich daraus ergebenden Rechtsfolgen durch die Vorschriften des zweiten Abschnitts, den §§ 6 bis 18 AGG, verhältnismäßig klar geregelt. Sollte es in diesem Bereich zu Diskriminierungen kommen, sollten sich Betroffene an die

Gewerkschaften wenden, da sie umfassende Erfahrungen mit Diskriminierung am Arbeitsplatz haben.

Komplexer wird es jedoch im – für die Beratungspraxis der Verbraucherzentralen – allgemeinen Zivilrechtsverkehr.

4.1 Zivilrechtliches Benachteiligungsverbot

Das zivilrechtliche Benachteiligungsverbot in § 19 AGG bezieht sich auf sämtliche in § 1 AGG genannten Gründe und geht damit über die gemeinschaftsrechtlichen Vorgaben hin- aus. Damit sollen in den wesentlichen Bereichen des alltäglichen Rechtslebens Regelungen für alle Diskriminierungsmerkmale geschaffen werden.

§ 19 AGG betrifft jedoch nur

- den Abschluss von sog. Massengeschäften und vergleichbaren Schuldverhältnissen
- und privatrechtliche Versicherungen aller Art.

Massengeschäfte im Sinne des § 19 Abs. 1 Nr. 1 AGG sind Schuldverhältnisse, die typischerweise ohne Ansehen der Person in einer Vielzahl von Fällen zu gleichen Bedingungen zu Stande kommen. Erfasst sind davon Schuldverhältnisse aller Art. Ob es sich um ein Massengeschäft handelt, ist aus der Sicht der Anbieterseite zu beurteilen, da sich das Benachteiligungsverbot an diese richtet.

Bei privatrechtlichen Versicherungsverträgen darf allerdings das Geschlecht ein bestimmender Faktor bei der Risikobewertung sein, wenn das Datenmaterial und die Berechnung offen gelegt werden. Kosten von Schwangerschaft und Entbindung müssen zwingend geschlechtsneutral verteilt werden.

Dagegen ist bei der Begründung, Durchführung und Beendigung sonstiger zivilrechtlicher Schuldverhältnisse jede Benachteiligung aus Gründen der „Rasse“ oder der ethnischen Herkunft unzulässig (§ 19 Abs. 2 AGG). Der Anwendungsbereich des Benachteiligungsverbot wird demnach auf alle zivilrechtlichen Schuldverhältnisse ausgeweitet, die von § 2 Abs. 1 Nr. 5-8 AGG umfasst sind. Erfasst sind davon insbesondere auch Geschäfte Privater, jedenfalls sofern der Vertragsschluss öffentlich angeboten wird.

Keine Anwendung finden Diskriminierungsverbote nach §§ 19 ff. AGG auf:

- familien- und erbrechtliche Schuldverhältnisse (§ 19 Abs. 4 AGG)
- Schuldverhältnisse, bei denen ein besonderes Nähe- oder Vertrauensverhältnis der Parteien oder ihrer Angehörigen begründet wird (§ 19 Abs. 5 S. 1 AGG); dies gilt auch für

das Mietrecht, und zwar insbesondere, wenn die Parteien oder ihre Angehörigen auf demselben Grundstück wohnen (§ 19 Abs. 5 S. 2 AGG)

- Die Vermietung von Wohnraum, wenn der Vermieter nicht mehr als 50 Wohnungen vermietet. Ausgenommen ist hier eine Mieterauswahl, die an die Merkmale „Rasse“ oder der ethnische Herkunft anknüpfen (§ 19 Abs. 5 S. 2 AGG).

Bei sonstigen Mietverhältnissen, d.h. bei denen kein besonderes Nähe- oder Vertrauensverhältnis besteht, ist gemäß § 19 Abs. 3 AGG bei der Vermietung von Wohnraum eine unterschiedliche Behandlung im Hinblick auf die Schaffung und Erhaltung sozial stabiler Bewohnerstrukturen und ausgewogener Siedlungsstrukturen sowie ausgeglichener wirtschaftlicher, sozialer und kultureller Verhältnisse zulässig, sofern sie diesen Zielen dient (Gedanke der Integration). Selbstverständlich ist damit keine Unterrepräsentanz bestimmter Gruppen zu rechtfertigen.

Schließlich kann eine objektiv vorliegende Ungleichbehandlung – soweit sie nicht aus Gründen der „Rasse“ oder der ethnischen Herkunft erfolgt – im Einzelfall gerechtfertigt, d.h. erlaubt und sanktionsfrei sein, wenn ein sachlicher Grund hierfür vorliegt.

So kann eine unterschiedliche Behandlung im Hinblick auf die Religion oder Weltanschauung, eine Behinderung, das Alter, die sexuelle Identität oder das Geschlecht nach § 20 AGG aus sachlichen, insbesondere den in § 20 Nr. 1 bis Nr. 4 und Abs. 2 AGG aufgeführten, Gründen gerechtfertigt sein. Beispiele sind Preisrabatte für Schülerinnen und Schüler, Studenten oder Senioren, gesonderte Öffnungszeiten für Frauen in Schwimmbädern etc.

4.2 Rechtsfolgen bei einem Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot

Bei Vorliegen einer nicht gerechtfertigten Diskriminierung – und an diesem Punkt soll noch einmal hervorgehoben werden, dass die Diskriminierung aufgrund der Rasse oder der ethnischen Herkunft gerade nicht durch Rechtfertigungsgründe gerechtfertigt sein kann und damit in nicht zulässig sein kann – hat der Benachteiligte nach dem AGG folgende Ansprüche:

- Anspruch auf Beseitigung der Diskriminierung (§ 21 Abs. 1 S. 1 AGG) und auf Unterlassung künftiger Diskriminierungen (§ 21 Abs. 1 S. 2 AGG)

Bereits beim objektiven Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot hat der Benachteiligte danach einen Beseitigungsanspruch und – bei Wiederholungsgefahr – einen Unterlassungsanspruch. Soll der Benachteiligende auf künftige Unterlassung in Anspruch genommen werden, muss die Benachteiligung allerdings konkret drohen, d.h. ein Verdachtsmoment reicht dafür nicht aus.

- Schadensersatz (§ 21 Abs. 2 AGG)

Der Benachteiligende muss danach den Vermögensschaden ersetzen beziehungsweise eine angemessene Entschädigung zum Ausgleich der Nicht-Vermögensschäden leisten.

Die vorgesehenen Ansprüche sollen volle Kompensation der entstandenen Schäden (Vermögens- und Nichtvermögensschäden) leisten.

§ 21 Abs. 5 AGG bestimmt, dass die Ansprüche innerhalb einer Frist von zwei Monaten nach ihrer Entstehung geltend gemacht werden müssen. Dabei handelt es sich um eine gesetzliche Ausschlussfrist, die zwei Monate nach Entstehung des Anspruchs abläuft. Nach Fristablauf kann der Anspruch nur noch dann geltend gemacht werden, wenn der benachteiligte nachweist, dass er ohne Verschulden an der fristgemäßen Geltendmachung gehindert war.

Soweit § 21 AGG keine besonderen Regelungen enthält, gelten die allgemeinen gesetzlichen Regelungen, wie zum Beispiel des BGB.

4.3 Beweislasterleichterung

Eine wichtige Besonderheit zur heutigen Rechtslage ist, dass § 22 AGG eine Beweiserleichterung enthält. Wenn der Benachteiligte Indizien beweisen kann, die eine Benachteiligung vermuten lassen, trägt die andere Partei die Beweislast dafür, dass keine unzulässige Motivation für die Benachteiligung vorlag.

Bei den zu beweisenden Indizien handelt es sich dabei um Hilfstatsachen, d.h. tatbestandsfremde Umstände, die den Schluss auf das Vorliegen oder Nichtvorliegen des Tatbestandsmerkmals selbst rechtfertigen. Bewiesen werden muss daher zunächst, dass der Benachteiligte gegenüber einer anderen Person ungünstig behandelt worden ist. Damit ist ein Indiz für eine Ungleichbehandlung aber noch nicht bewiesen. Dies ist aber der Fall, wenn ergänzend sog. Vermutungstatsachen vorgetragen werden, aus denen sich schließen lässt, dass die unterschiedliche Behandlung auf einem nach § 1 Abs. 1 unzulässigen Grund beruht. Dann erst ist der Anscheinsbeweis erbracht und ein Indiz für die vermutete Benachteiligung bewiesen. Es genügt, wenn das Gericht ihr Vorliegen für überwiegend wahrscheinlich hält. Ist danach eine unzulässige Motivation der unterschiedlichen Behandlung zu vermuten, trägt der Beklagte die volle Beweislast dafür, dass doch kein Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot vorliegt.

4.4 Mitwirkungsbefugnisse der Antidiskriminierungsorganisationen

Schließlich regelt § 23 AGG die Mitwirkungsbefugnisse von Verbänden, Organisationen und anderen juristischen Personen, die gemäß den in ihrem nationalen Recht festgelegten Kriterien ein rechtmäßiges Interesse daran haben, für die Einhaltung der dem AGG zugrunde liegenden

Richtlinien zu sorgen. Diese können als Beistände der beschwerten Person an den zur Durchsetzung der Ansprüche vorgesehenen Gerichts- und Verwaltungsverfahren teilnehmen.

Verbände können Verstöße gegen das zivilrechtliche Benachteiligungsverbot auch dem Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) und dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verfolgen.

Nach dem UKlaG besteht ein Unterlassungsanspruch, wenn Allgemeine Geschäftsbedingungen wegen Verstoßes gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen zwingendes Recht unwirksam sind. Wenn AGB gegen das AGG verstoßen, wäre insofern ein Unterlassungsanspruch nach dem UKlaG gegeben.

Unterlassungsansprüche nach dem UKlaG können durch qualifizierte Einrichtungen geltend gemacht werden. Voraussetzung dafür ist ein Eintrag in eine beim Bundesverwaltungsamt geführte Liste, in welche rechtsfähige Vereine, zu deren satzungsmäßigen Aufgaben es gehört, Interessen der Verbraucher durch Aufklärung und Beratung nicht gewerbsmäßig und nicht nur vorübergehend wahrzunehmen.

Für die Klagebefugnis nach UWG ergibt sich nichts anderes: auch hier können qualifizierte Einrichtungen Rechtsverstöße im Verbraucherinteresse geltend machen. Im Übrigen eröffnet das UWG Mitbewerbern, Wettbewerbsverbänden und Industrie- und Handelskammern die Möglichkeit, gegen Rechtsverstöße vorzugehen, die das Marktverhalten regeln sollen.

4.5 Antidiskriminierungsstelle

§ 25 AGG bestimmt die Einrichtung einer zentralen Antidiskriminierungsstelle. Eine Antidiskriminierungsstelle ist auf Grund der Diskriminierung wegen "Rasse" und ethnischer Herkunft, sowie auf Grund des Geschlechts zwingend in den EG-Richtlinien vorgesehen. Vorgesehen ist nunmehr die Einrichtung einer umfassenden Antidiskriminierungsstelle, in der auch andere bisherige Beauftragte zusammengefasst werden und die Anlaufstelle für alle Menschen ist, die sich im Sinne des AGG benachteiligt fühlen. Die Einbeziehung aller Diskriminierungsmerkmale geht damit über die Vorgaben der EG-Richtlinien hinaus.

Die Antidiskriminierungsstelle soll dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zugeordnet werden. Die Antidiskriminierungsstelle soll zur Erfüllung ihrer Pflichten den Aufbau eines bundesweiten Netzwerkes betreiben, das auch Beratungsstellen auf lokaler Ebene einbezieht.

Sie wird in ihrer Arbeit durch einen zu gleichen Teilen mit Frauen und Männern besetzten Beirat unterstützt, in dem gesellschaftliche Gruppen und Organisationen vertreten sind.

Alle Bundesbehörden sind der Stelle auskunftspflichtig.

Die Antidiskriminierungsstelle soll eine Ergänzung zu den Rechtsansprüchen, die das AGG gewährt, darstellen und Gerichtsverfahren durch eine Schlichtung im Vorfeld überflüssig machen. Auf Wunsch des Benachteiligten kann die Antidiskriminierungsstelle entweder selbst eine Einigung zwischen den Beteiligten herbeiführen, oder aber eine Konfliktschlichtung (z. B. Mediation) vermitteln.

Als Aufgaben der Antidiskriminierungsstelle sind vorgesehen:

- Information, Beratung und auf Wunsch Unterstützung bei einer gütlichen Beilegung, ggf. Vermittlung ortsnaher Unterstützungsangebote mit dem Einverständnis der beschwerten Person,
- Öffentlichkeitsarbeit,
- Anregung und Durchführung von vorbeugenden Maßnahmen,
- Durchführung wissenschaftlicher Untersuchungen,
- Regelmäßige Vorlage eines Berichtes an den Deutschen Bundestag verbunden mit Empfehlungen zur Beseitigung und Vermeidung der dokumentierten Benachteiligungsmuster.

Die Antidiskriminierungsstelle wird selbst keine Rechtsberatung durchführen und auch keine Klagen vor Gericht erheben. Die Rechtsberatung und die Unterstützung vor Gericht ist laut AGG den Antidiskriminierungsorganisationen gestattet (s.o.).

5. Gegenwärtige Rechtslage und Möglichkeiten der Intervention durch die Verbraucherzentrale NRW

Die Fälle von Diskriminierung gegenüber Migranten sind vielfältig und unterscheiden sich nach Grund und Form. Diskriminierungsgründe sind u.a. die äußere Erscheinung/Hautfarbe, die Religion/Weltanschauung, die Herkunft, die Nationalität, die Sprache.

Diskriminierung findet als

- Belästigung (Beleidigung, Bedrohung, Schikanie),
- direkte Diskriminierung (Verweigerung von Gütern/Dienstleistungen/Verträgen, Nachteilige Gestaltung von Kauf-/Dienstleistungsverträgen, Zutrittsverweigerung, nachlässige/unverständliche Beratung) und
- indirekte Diskriminierung (Redlining, unverständliche Vertragsgestaltung, etc.)

statt.

Beispiele finden sich u.a. auf dem Wohnungsmarkt, bei privaten Dienstleistungen, beim Zugang zu Gaststätten und Diskotheken („Ausländer kommen hier nicht rein“), bei der Fahrscheinkontrolle in öffentlichen Verkehrsmitteln, bei Bankgeschäften etc..

In der täglichen Beratungspraxis der Verbraucherzentrale treten Benachteiligungen in unterschiedlichen Bereichen auf (vgl. Teil 2). Es stellt sich mithin die Frage, welche Möglichkeiten Benachteiligte nach der geltenden Rechtslage haben und welche Handhabungen die derzeitige Gesetzeslage der Verbraucherzentrale NRW gibt.

5.1 Ansprüche nach gegenwärtiger Rechtslage

Grundsätzlich stehen einem Diskriminierungsopfer auch nach gegenwärtiger Rechtslage (die oben unter Punkt 4.) aufgeführten Ansprüche auf Beseitigung, Unterlassung und Schadensersatz zu.

Über die zivilrechtlichen Generalklauseln (z.B. § 242 BGB) kann daher im Einzelfall auch die Vertragsfreiheit eingeschränkt sein, d.h. eine Rechtspflicht zur Eingehung des Vertrages (Kontrahierungszwang) bestehen.

Gestützt wird der Kontrahierungszwang auf § 826 BGB (sittenwidrige vorsätzliche Schädigung). Aus § 826 BGB können somit Ansprüche auf

- Beseitigung der Diskriminierung (§ 826 BGB i.V.m. § 249 S. 1 BGB),
- Unterlassung künftiger Diskriminierungen (§ 826 BGB i.V.m. § 1004 Abs. 1 BGB analog),
- Abschluss des Vertrags (sog. Kontrahierungszwang) (§ 826 BGB i.V.m. § 242 BGB i.V.m. Art. 1 und 3 GG) und
- Schadensersatz (§ 826 BGB)

hergeleitet werden.

Hierbei ist jedoch zu beachten, dass alle diese Ansprüche unter der Voraussetzung stehen, dass der Schädiger vorsätzlich gehandelt hat. Den Vorsatz muss der Benachteiligte darlegen und beweisen. Eine Beweiserleichterung – wie sie nach dem AGG vorgesehen ist – sieht die derzeitige Rechtslage nicht vor.

Darüber hinaus steht dem Benachteiligten bei Vorliegen einer unerlaubten Handlung im Sinne des § 823 BGB ein Schadensersatzanspruch zu, wenn zum Beispiel ein Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot – Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts (Art. 1, 2 GG), aber auch z. B. bei Vorliegen einer Körperverletzung (§ 223 StGB).

Sollte jemand dadurch benachteiligt werden, dass zum Beispiel vertragliche Bedingungen (z. B. AGB) schlechter ausgestaltet oder eine vertraglich geschuldete Leistung im Vergleich zu anderen

- 2000/78/EG des Rates vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf (ABl. EG Nr. L 303 S. 16),
- 2002/73/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. September 2002 zur Änderung der Richtlinie 76/207/EWG des Rates zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen hinsichtlich des Zugangs zur Beschäftigung, zur Berufsbildung und zum beruflichen Aufstieg sowie in Bezug auf die Arbeitsbedingungen (ABl. EG Nr. L 269 S. 15) und
- 2004/113/EG des Rates vom 13. Dezember 2004 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichberechtigung von Männern und Frauen beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen (ABl. EG Nr. L 373 S. 37)

verpflichten dazu, diesen Schutz im Bereich Beschäftigung und Beruf hinsichtlich der Merkmale Rasse, ethnische Herkunft, Religion und Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexuelle Identität und Geschlecht auch einfachgesetzlich insbesondere für das Verhältnis zwischen Arbeitgebern und Beschäftigten umzusetzen. Hinsichtlich der Merkmale „Rasse“ und „ethnische Herkunft“ ist dies ebenfalls insbesondere im zivil- und sozialrechtlichen Bereich erforderlich.

Die Richtlinien geben in ihrem jeweiligen Geltungsbereich Definitionen für die unterschiedlichen Arten von Diskriminierung vor und verpflichten u.a. zu wirksamen, verhältnismäßigen und abschreckenden Sanktionen bei Verstößen gegen das Gleichbehandlungsgebot sowie zu Beweiserleichterungen für die Betroffenen. Der Schutz vor Diskriminierung soll sich dabei nicht allein auf Regelungen des Rechtsschutzes der Betroffenen beziehen. Um den Schutz bei der Anwendung effektiv zu gewährleisten, schreiben alle Richtlinien ergänzend vor, dass Verbände das Recht erhalten sollen, sich zur Unterstützung an den Verfahren zu beteiligen. Ferner muss nach den Richtlinien 2000/78/EG, 2002/73/EG und 2004/113/EG eine Stelle bezeichnet werden, deren Aufgabe darin besteht, die Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung aller Personen ohne Diskriminierung zu fördern.

In Deutschland sollen die vier EG-Antidiskriminierungsrichtlinien durch ein einheitliches Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) umgesetzt werden.

Das AGG gilt in seinem dienst- und arbeitsrechtlichen Teil für Beamte des Bundes und der Länder, öffentliche und private Angestellte und Arbeiter. Die Besonderheit des AGG im zivilrechtlichen Teil liegt darin, dass es als Schutzgesetz in den Privatrechtsverkehr eingreift (→ siehe dazu 4. Abschnitt). Nach Ansicht des Gesetzgebers ist dies, da der Grundrechtsschutz primär nur staatliches Handeln erfasst - abgesehen von der so genannten mittelbaren Drittwirkung über die zivilrechtlichen Generalklauseln und deren Anwendung durch Gerichte - ,

Vertragspartnern schlechter erbracht wird, kann eine Überprüfung der Vertragsbedingungen bzw. der Leistung anhand der allgemeinen Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches, insbesondere anhand der Regelungen über allgemeine Geschäftsbedingungen, aber auch anhand von Berücksichtigung des Grundsatzes von Treu und Glauben nach § 242 BGB überprüft werden. Liegt eine vorvertragliche Pflichtverletzung vor, kann § 311 Abs. 2 BGB greifen, der zum Beispiel die Rückgängigmachung des Vertrages zur Folge hat.

Kommt es zu einem Rechtsstreit, haben die nationalen Gerichte sowohl die Kompetenz, eine nationale Norm als unvereinbar mit Gemeinschaftsrecht zu erklären, als auch, soweit dies möglich ist, in gemeinschaftskonformer Weise auszulegen. Gemeinschaftsrecht kann somit von den nationalen Gerichten eigenständig ausgelegt werden, wobei sie allerdings nicht die nationalen, sondern die gemeinschaftsrechtlichen Auslegungsgrundsätze heranzuziehen haben. Alternativ hat das Gericht die Möglichkeit, die Fragestellung, die die Auslegung des Gemeinschaftsrechts betrifft, dem EuGH im Wege des Vorabentscheidungsverfahrens nach Art. 234 EG vorzulegen.

Insofern wirken sich die EG-Richtlinien, die im AGG zusammengefasst umgesetzt werden, bereits auf die aktuelle Rechtslage aus.

5.2 Handhabungen der Verbraucherzentrale

Stellt sich während einer Beratung heraus, dass eine Diskriminierung vorliegt, sollte die Beratungsstelle zunächst eine rechtliche Einschätzung anhand dieses Leitfadens vornehmen. Unabhängig von der jeweiligen Fallkonstellation sind folgende Dinge zu beachten, wenn sich herausstellt, dass jemand diskriminiert wurde:

- Schriftlich festhalten, was konkret passiert ist: Wer hat was gesagt bzw. getan und wann? Wie wurde der Betroffene dadurch benachteiligt? Diese Informationen könnten unerlässlich sein, um Behauptungen und Beobachtungen zu belegen. Feststellen, ob es für den geschilderten Sachverhalt Zeugen gibt.
- Liegt ein Fall von Diskriminierung vor, ist es entscheidend, den Benachteiligten nicht damit alleine zu lassen und Hilfe bei spezialisierten Stellen, wie z. B. Antidiskriminierungseinrichtungen, zu suchen.

Für weitere Unterstützung können sich Benachteiligte an die nationalen Gleichbehandlungsstellen wenden, die für die Diskriminierung zuständig sind, d.h. nach Inkrafttreten des AGG an die beim Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend eingerichtete Antidiskriminierungsstelle.

Auf regionaler und lokaler Ebene arbeiten hingegen die Antidiskriminierungsorganisationen, wie z. B. Antidiskriminierungsbüros, die in den Städten und Gemeinden Beratungsstellen haben, an die sich Benachteiligte Hilfe suchend wenden können und die auch als Verweisadresse für die Verbraucherzentrale fungieren sollten.

Beratungskräfte sollten dafür sensibilisiert werden, wenn in der Beratung vorgetragen wird, dass zum Beispiel ein Vertragsabschluss verweigert wurde oder schlechtere Vertragsbedingungen vorliegen, gezielt zu prüfen, ob eine Benachteiligung aufgrund einer Diskriminierung vorliegt. Bestätigt sich eine solche Benachteiligung, sollte diese Tatsache bereits in der außergerichtlichen Rechtsvertretung gegenüber dem benachteiligenden Unternehmen/ Anbieter angeführt werden. Ebenfalls können in der Rechtsvertretung bereits Ansprüche des Benachteiligten, wie z. B. (vertragliche) Schadensersatzansprüche angekündigt bzw. geltend gemacht werden

Der Benachteiligte sollte zudem an eine (lokale) Antidiskriminierungsstelle verwiesen werden. Verbraucherberatungsstelle und Antidiskriminierungsstelle sollten sich gegenseitig austauschen – auch über die eingeleiteten Schritte.

Teil 2:

Auswertung der Umfrage in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW zur Beratung von Migranten

Die Verbraucherzentrale NRW hat in Nordrhein-Westfalen landesweit 54 örtliche Beratungsstellen, in denen Verbraucher unter anderem rechtliche Beratung und fachkundige Informationen erhalten. Die Beratungsstellen fungieren als Anlaufstelle für Verbraucher vor Ort.

An der Umfrageaktion zu Fragen im Zusammenhang mit der Beratung von Migranten und deren spezifischen Problemen nahmen folgende zehn Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW teil:

die **Beratungsstellen in Köln, Siegen, Dortmund, Aachen, Duisburg, Münster, Bielefeld, Bonn, Solingen, Remscheid.**

Bei der Auswahl der Beratungsstellen wurde auf eine landesweite Verteilung geachtet, um nicht nur lokale, sondern möglichst regional übergreifende Ergebnisse zu erhalten. Zudem wurden Beratungsstellen in den Städten ausgewählt, in denen bereits Anti-Diskriminierungseinrichtungen vorhanden sind, um gezielt festzustellen, ob dort bereits Kooperationen mit Anti-Diskriminierungseinrichtungen bestehen beziehungsweise um dort zukünftig gegebenenfalls neue Netzwerke zu errichten.

Darstellung der Ergebnisse:

1. Wie hoch schätzen Sie bei den Ratsuchenden den Anteil an ratsuchenden Migranten ein?

Die Beratungsstellen konnten und sollten dabei den Anteil der ratsuchenden Migranten in Prozenten angeben:

Ca. 70% der Beratungsstellen schätzen, dass der Anteil an ratsuchenden Migranten in ihren Beratungsstellen bis zu 20% der Ratsuchenden insgesamt ausmacht.

Auch die Beratungsstelle Aachen schätzt die Anzahl der Gesamtkontakte an ratsuchenden Migranten auf bis zu 20%, differenziert jedoch weiter: in der Schuldnerberatung wird der Anteil an ratsuchenden Migranten auf bis zu 10% eingeschätzt, bei der Rechtsberatung wird der Anteil an ratsuchenden Migranten sogar bei mehr als 30% angegeben.

2. Haben Sie in der täglichen Beratungspraxis mit spezifischen Problemen von Migranten zu tun?

Eine Beratungsstelle gab an, dass sie in der täglichen Beratungspraxis nicht mit spezifischen Problemen von Migranten zu tun habe.

Die anderen neun Beratungsstellen gaben an, dass sie in ihrer täglichen Beratungspraxis mit spezifischen Problemen von Migranten zu tun hätten.

Bei der Konkretisierung dieser spezifischen Probleme machten die Beratungsstellen jedoch allesamt keine konkreten prozentualen Angaben.

Eine Beratungsstelle teilte mit, dass in Einzelfällen gegenüber Migranten Dienstleistungen/ Güter/ Verträge verweigert werden. Ebenso teilte eine Beratungsstelle mit, dass in Einzelfällen eine nachteilige Gestaltung von Kauf- und Dienstleistungsverträgen bei Migranten zu beobachten sei. Bei welchen konkreten Verträgen eine nachteilige Gestaltung zu verzeichnen ist, gab die Beratungsstelle jedoch nicht an.

Drei Beratungsstellen gaben an, dass zu beobachten ist, dass in zahlreichen Fällen eine nachlässige/ unverständliche Beratung der Migranten erfolgt.

Mehrere Beratungsstellen nehmen zum Beispiel *folgende spezifische Probleme* von Migranten in wahr:

- Reklamationen werden abgewiesen
- Versicherungsvertreter beraten skrupellos
- Verträge werden untergeschoben; d.h. zum Beispiel an der Haustür werden Verträge abgeschlossen, die der Verbraucher gar nicht abschließen wollte und/ oder deren Inhalt aufgrund von sprachlichen Defiziten nicht verstanden wird
- Eine Beratungsstelle (Solingen) berichtete, dass in der Abfall- und Umweltberatung vermehrt Probleme mit Feuchtigkeit und Schimmel in Mietwohnungen der Migranten festgestellt werden konnte.

Die Auswertung ergab zudem, dass in der Beratungspraxis auffällt, dass Migranten bei einer Vielzahl von Verträgen oftmals „über den Tisch gezogen“ werden. Nach Einschätzung der Beratungskräfte kommen bei Migranten oft erschwerend Sprachschwierigkeiten hinzu, die auch von den eigenen Landsleuten, die zum Beispiel als Verkäufer auftreten, ausgenutzt werden. So werden Migranten z. B. auch von ihren eigenen Landsleuten Verträge aufgedrängt, bei denen sich das, was mündlich versprochen wurde, nicht schriftlich im Vertrag wieder findet.

Aus der Beratungspraxis berichten die Beratungskräfte zudem, dass sie oftmals beobachten, dass es Migranten an grundsätzlichen Kenntnissen über die rechtliche Relevanz von Verträgen

fehlt. So schließen Migranten zum Beispiel Verträge in dem Glauben ab, dass diese jederzeit kündbar sind – auch, wenn zum Beispiel tatsächlich eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde. Eine Vielzahl unnötig abgeschlossener Verträge bedeutet dann oftmals den Einstieg in die Verschuldung.

So beobachtet zum Beispiel eine Beratungsstelle (Duisburg), dass Migranten oftmals wegen Zahlungsschwierigkeiten in die Rechtsberatung beziehungsweise wegen Verschuldung in die Schuldenberatung kommen.

Auf die Frage, *in welchen Bereichen* die spezifischen Probleme von Migranten auftreten, antworteten die Beratungsstellen, die spezifische Probleme von Migranten wahrnehmen, wie folgt:

Sieben Beratungsstellen gaben an, dass Migranten bei Privatversicherungen spezifische Probleme haben.

Sechs Beratungsstellen teilten mit, dass spezifische Probleme hauptsächlich im Bereich der Banken (Kredit) auftreten.

Fünf Beratungsstellen konnten beobachten, dass die typischen Probleme im Einzelhandel zu finden sind.

Drei Beratungsstellen teilten mit, dass spezifische Probleme auf dem Wohnungsmarkt liegen.

Zwei Beratungsstellen gaben an, dass spezifische Probleme ebenfalls im Sport- und Dienstleistungsbereich liegen und eine Beratungsstelle berichtete, dass diese im Bereich der handwerklichen Dienstleistungen zu finden sind.

Die Beratungsstellen stellten zudem fest, dass auch im Bereich der Telekommunikation spezifische Probleme von Migranten liegen. Diesen Bereich gaben vier Beratungsstellen zusätzlich an. Außerdem wurde der spezifische Bereich der Haustürgeschäfte von drei Beratungsstellen genannt, sowie das Beratungsgebiet Schulden und Grauer Kapitalmarkt.

Zusammenfassend lässt sich daher anführen, dass spezifische Probleme von Migranten vorwiegend im Bereich der Finanzdienstleistungen zu beobachten sind.

Als Grund für die zu beobachtenden spezifischen Probleme der Migranten gaben acht von zehn Beratungsstellen die Sprache an.

Lediglich eine Beratungsstelle führte die äußere Erscheinung/ Hautfarbe als Grund für die spezifischen Probleme an. Eine Beratungsstelle erwähnte den Aufenthaltsstatus.

Zwei Beratungsstellen gaben keine Gründe für die spezifischen Probleme von Migranten an. Eine dieser Beratungsstellen wies ergänzend darauf hin, dass sie keinen Unterschied zwischen Migranten und Deutschen feststellen kann.

Drei Beratungsstellen gaben als sonstigen Grund für die spezifischen Probleme von Migranten deren rechtliche Unwissenheit an. Vor allem sei zu beobachten, dass Migranten keine Kenntnis von ihren Verbraucher-Rechten haben, wie zum Beispiel der Möglichkeit, einen an der Haustür oder am Telefon geschlossenen Vertrag zu widerrufen.

Eine Beratungsstelle macht die Beobachtung, dass Migranten häufig nicht bewusst ist, dass ihr Handeln rechtliche Konsequenzen mit sich bringt – nach ihren Angaben ähnlich den bildungsferneren Bevölkerungsschichten.

Eine Beratungsstelle gab zudem an, dass Migranten oftmals mit hiesigen Rechten und Pflichten, sowie Gegebenheiten und Gepflogenheiten (im Rechtsverkehr) nicht vertraut sind und daher spezifische Probleme entstehen würden.

3. Welche spezifische Erfahrungen haben Sie in der Beratungsstelle bereits im Umgang/ im Beratungsprozess mit Migranten gemacht?

Auf die Frage, welche spezifischen Erfahrungen in der Beratungsstelle bereits im Umgang/ im Beratungsprozess mit Migranten gemacht wurden, antworteten sieben der zehn befragten Beratungsstellen, dass bei der Beratung von Migranten Verständigungsprobleme überwiegen.

Die Auswertung der Fragebögen ergab, dass diese Sprachschwierigkeiten in der Beratung zu erheblichen Problemen führen:

so wird unter Umständen das eigentliche Problem von der Beratungskraft nicht richtig verstanden und dadurch nicht richtig erkannt und/ oder der Migrant versteht die Handlungsanleitung der Beratungskraft nicht. In vielen Fällen müssen Migranten daher erneut in die Beratungsstelle kommen und eine/n Übersetzer/in mitbringen. Die Beratungsgespräche selbst dauern aufgrund der Sprachbarrieren oftmals länger als andere Beratungsgespräche, können deshalb oftmals nicht so ins Detail gehen – zum Nachteil des Migranten und der Beratungskraft – und erfordern von Seiten der Beratungskraft deutlich mehr Aufmerksamkeit als Beratungen mit deutschen Verbrauchern. Die Sprachschwierigkeiten führen auch dazu, dass in den meisten Fällen eine Rechtsvertretung der Migranten erforderlich ist – d.h. dass die Migranten ihre Rechte gegenüber einem Anbieter/ Unternehmen nicht selbständig aufgrund von Beratungshinweisen und Handlungsanleitungen wahrnehmen können, sondern durch die Verbraucherzentrale vertreten werden.

Die Auswertung zeigte auch, dass Migranten vielfach die ihnen bekannten Gebräuche, Gewohnheiten und Sitten (Kultur) übernehmen und danach leben, in der Annahme, auf diesem Weg auch in Deutschland problemlos den (rechtlichen) Alltag zu meistern. Damit verbunden ist die (rechtliche) Unwissenheit – aber nach Beobachtung der Beratungsstellen – oftmals auch Uneinsichtigkeit gegenüber rechtlichen Konsequenzen in Verbindung mit einer hohen Erwartungshaltung: der Staat regelt das schon. Eine Beratungsstelle meinte zum Beispiel, häufig

müssten erst die Grundzüge und Regeln der Marktwirtschaft erläutert werden – insbesondere bei Migranten aus östlichen Ländern.

In den Beratungsstellen ist zudem auch zu beobachten, dass Migranten meistens erst dann in die Beratungsstelle kommen, wenn es „zu spät“ ist. Für präventive Informationen oder Beratung wenden sich die Migranten in der Regel nicht an die Beratungsstelle.

Einige Beratungsstellen gaben an, dass Migranten oftmals in Geld- und Kreditangelegenheiten überfordert sind und so zum Beispiel Verschuldung als Folge der besonderen Diskrepanz zwischen Konsumstil und Einkommenssituation drohe.

Interessant ist die Beobachtung einer Beratungsstelle, dass Produkte des Grauen Kapitalmarktes bei Spätaussiedlern oftmals von den eigenen Landsleuten angepriesen werden.

Erfreulich für die Verbraucherzentrale NRW ist, dass Migranten oft berichten, sie seien durch „Mund-zu-Mund-Propaganda“ in die Beratungsstellen gekommen und hätten die Verbraucherzentrale und ihr Beratungsangebot über ihre Landsleute kennen gelernt.

Aus einer Beratungsstelle (Köln) kam die Antwort, dass dort keine Diskriminierung zu beobachten sei; die Migranten würden in die Beratungsstelle mit den gleichen Problemen wie andere, deutsche Verbraucher kommen.

4. Bestehen vor Ort bereits Vernetzungen mit Einrichtungen/ Organisationen aus dem Migrationsbereich? Wenn ja, welche?

Die Frage, ob bereits vor Ort Vernetzungen mit Einrichtungen/ Organisationen aus dem Migrationsbereich bestehen, verneinten vier Beratungsstellen und zwar die Beratungsstellen in Duisburg, Aachen, Remscheid und Bielefeld.

In den weiteren sechs Beratungsstellen bestehen bereits Kontakte zu Einrichtungen/ Organisationen aus dem Migrationsbereich und zwar wie folgt:

- in Münster mit dem

- Center for African Culture
- und dem Ausländerbeirat

- in Dortmund mit

- der Auslandsgesellschaft sozialer Verbände
- Urban II – Projekte
- dem türkischen Bildungszentrum

- in Bonn bestehen Kontakte zum Integrationsrat

- in Köln

- mit Institutionen, die Ausländer betreuen
- mit einem türkischen Frauenzentrum
- in Siegen
 - mit der Beratungsstelle Ausländerhilfe
 - mit dem Fachdienst für Migranten bei der Caritas
- in Solingen
 - besteht Kontakt zum Ausländerbeauftragtem
 - und Kontakt zum Zuwanderungs- und Integrationsrat

5. Glauben Sie, dass ein Antidiskriminierungsgesetz für Ihre tägliche Beratungspraxis relevant ist? Wenn ja, warum?

Die Frage, ob ein Antidiskriminierungsgesetz für die tägliche Beratungspraxis relevant sei, verneinten acht von zehn Beratungsstellen. Eine dieser Beratungsstelle gab jedoch ehrlicherweise an, die Relevanz eines Antidiskriminierungsgesetzes für Ihre tägliche Beratungspraxis nicht beurteilen zu können. Eine Beratungsstelle sieht zwar für ihre tägliche Beratungspraxis keine Notwendigkeit für ein Antidiskriminierungsgesetz, wünscht sich aber ein solches grundsätzlich.

Eine Beratungsstelle hält ein Antidiskriminierungsgesetz für ihre tägliche Beratungspraxis relevant, weil verschiedene Personengruppen – nicht nur Migranten – sich häufig diskriminiert fühlen würden und den Frust über die ihnen widerfahrene Diskriminierung in der Beratungsstelle loswerden würden.

Eine Beratungsstelle machte keine Angaben zu dieser Frage.

6. Wie hoch schätzen Sie Ihren Qualifizierungsbedarf hinsichtlich der Arbeit mit Diskriminierungsopfern ein?

Auf die Frage, wie hoch die Beratungskräfte ihren Qualifizierungsbedarf hinsichtlich der Arbeit mit Diskriminierungsopfern einschätzen, führten mehrere Beratungsstellen an, dass ihnen eine Verweisadresse bei Sprachschwierigkeiten weiterhelfen würde. Gewünscht wurde auch eine Verweisadresse bei Anfragen, die nicht in die Beratungsmatrix der Verbraucherzentrale passen beziehungsweise eine Verweisadresse/ einen Ansprechpartner für Diskriminierungsopfer.

Eine Beratungsstelle äußerte den Wunsch, mehr über die Werthaltungen und (Lebens-) Einstellungen von Migranten zu erfahren.

Zudem wurde von einer Beratungsstelle angeregt, Informations- und Beratungsmaterialien zumindest auch in türkischer Sprache zu erhalten; insbesondere die Bereiche des allgemeinen Verbraucherrechts betreffend, aber auch Informationen zu gesunder Ernährung, schadstoffarmen Wohnens etc.

Eine Beratungsstelle gab an, den eigenen Qualifizierungsbedarf nicht einschätzen zu können. Drei Beratungsstellen sehen keinen Bedarf an Qualifizierung hinsichtlich der Arbeit mit Diskriminierungsopfern.

Abschließend war es den Beratungsstellen freigestellt, **sonstige Anmerkungen** zu machen.

Die Beratungsstelle Aachen teilte hier ihren Eindruck mit, dass Migranten wesentlich häufiger über den Tisch gezogen werden und größere Probleme haben, ihre Rechte gegenüber Anbietern durchzusetzen als deutsche Verbraucher.

In der Beratungsstelle Remscheid ist auffällig, dass sprachgewandte und gebildet erscheinende Migranten die Beratungsstelle eher aufsuchen, um kostenpflichtige Angebote zu nutzen, wie zum Beispiel die Baufinanzierungs-, Versicherungs- oder Altersvorsorgeberatung. Diese Migranten-Gruppe würde sich – wie deutsche Verbraucher auch – über unseriöses Anbieterverhalten beschweren – ohne dass hier ein Unterschied zwischen deutschen Verbrauchern erkennbar wäre. Über gezielte Diskriminierung berichtet diese Gruppe von Migranten nicht.

Die Beratungsstelle Bielefeld machte noch einmal deutlich, dass in der Beratungspraxis die Sprachbarrieren das größte Problem darstellen.

Interessant ist auch die Beobachtung der Beratungsstelle Köln: dort kann keine Diskriminierung aufgrund von Hautfarbe, Sprache, Herkunft etc. feststellen. Vielmehr wird in Köln eher eine Diskriminierung älterer Menschen, unabhängig von Herkunft, Hautfarbe etc., beobachtet.

Fazit

Die Umfrage in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW zeigt, dass auch in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale spezifische Probleme von Migranten zu beobachten sind.

Feststellen lässt sich vor allem, dass die Beratungsstellen bei der Beratung von Migranten aufgrund von Sprachschwierigkeiten und Verständigungsproblemen offensichtlich Probleme haben, die sich in der Beratung für beide Seiten negativ auswirken können.

Zudem ist zu beobachten, dass Migranten ihre (Verbraucher-) Rechte oftmals nicht kennen und deshalb nicht ausüben. Diesbezüglich sollte bereits stärker präventiv eingeschritten werden und zum Beispiel mittels einer stärkeren Vernetzung mit Antidiskriminierungs- bzw.

Integrationseinrichtungen die Kooperation gesucht werden, um zum Beispiel im Rahmen von Vortragsveranstaltungen und/ oder Gruppenberatungen die Aufklärung und Integration von Migranten zu fördern – sei es zum Beispiel zu verbraucherrechtlichen Fragen, zu Geld- oder Kreditproblemen, zu Ernährungs- oder Umweltangeboten. Die Verbraucherzentrale NRW kann dabei aufgrund ihres vielfältigen Beratungsangebotes einen entscheidenden Teil beitragen.