

27.09.2024

## Rat und Informationen der Verbraucherzentrale sehr gefragt

Bilanz nach einem Jahr: Modell „mobil & digital“ stößt bei den Menschen im Kreis Kleve auf große Resonanz

- Von fehlerhaften Energierechnungen bis zu ungewollten Telefonverträgen: Bürger:innen erhalten Hilfe, um ihre Rechte gegenüber Anbietern durchzusetzen.
- 46 Veranstaltungen vermitteln mehr als 1.250 Bürger:innen Informationen rund um den Verbraucheralltag

**Seit Juli 2023 ist die Verbraucherzentrale NRW mit dem neuen Arbeitsansatz „mobil & digital“ im Kreis Kleve präsent. Und die Nachfrage ist hoch: 2.058 Anliegen von ratsuchenden Bürgerinnen und Bürgern wurden im ersten Jahr bereits bearbeitet. „Das übertrifft unsere Erwartungen und ermutigt uns, das neu entwickelte Modell weiterzuführen und bedarfsgerecht weiterzuentwickeln“, sagte Iris van Eik, Bereichsleiterin und Mitglied der Geschäftsleitung der Verbraucherzentrale NRW, bei einem Pressetermin zum Einjährigen im Kreishaus Kleve. Vor Ort wurde mit Landrat Christoph Gerwers eine erste Zwischenbilanz gezogen.**

„Die Erfahrungen der vergangenen zwölf Monate zeigen, dass die Angebote der Verbraucherberatung eine Bereicherung für die Menschen im Kreis Kleve sind. Für viele Fragen und Probleme des alltäglichen Lebens sind die Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale erste Ansprechpartnerinnen. Wir haben das Angebot von Beginn an unterstützt und möchten heute nicht mehr darauf verzichten“, sagt Landrat Christoph Gerwers.

### Vielfacher Einsatz für Verbraucherrechte

In mindestens jedem zweiten Fall war es mit einer kurzen Beratung oder Auskunft nicht getan. Besonders gefragt waren vielmehr die umfassende Rechtsberatung und Rechtsvertretung, um berechnete Ansprüche von Verbraucherinnen und Verbrauchern außergerichtlich gegenüber der Anbieterseite durchzusetzen. Ob es um Widerrufe von nicht gewollten Verträgen, die Abwehr unberechtigter Zahlungsforderungen, das Geltendmachen von Reisemängeln oder Ärger mit Telekommunikationsanbietern ging: Ratsuchende erhielten nach Prüfung der Sach- und Rechtslage jeweils passgenaue Hilfe.

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.  
Verbraucherarbeit im Kreis Kleve  
mobil & digital  
Tel. (0211) 54 2222 11  
service@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

## Kooperationen mit vielen Partnern im Kreis

„Wir sind im Kreis Kleve herzlich aufgenommen worden. Alle Menschen sind sehr offen und kooperativ. Meine Kollegin Ruth Hamstra und ich fühlen uns daher nach einem Jahr schon richtig gut angekommen und in die kommunale Gemeinschaft integriert“, sagte Carmen Hesse, Leiterin vor Ort. Zu Beginn stand für die Verbraucherschützerinnen viel Aufbau- und Vernetzungsarbeit auf dem Programm – in mehr als 100 großen und kleinen Gesprächsrunden wurde das neue Angebot bekannt gemacht. Rasch folgten Veranstaltungen für Verbraucherinnen und Verbrauchern, meist in Kooperation mit den verschiedenen Einrichtungen und Organisationen im Kreis Kleve. Auch digitale Vorträge und Informationsveranstaltungen standen auf dem Programm für die Bürgerinnen und Bürgern im Kreis.

## Kontinuierliche Weiterentwicklung des neuen Ansatzes geplant

„Eine externe wissenschaftliche Begleitung und Evaluation zum gleich angelegten neuen Modellansatz im Kreis Höxter bescheinigt, dass die Kombination aus lokaler Informationsarbeit und virtueller oder telefonischer Beratung grundsätzlich gut geeignet ist für den ländlichen Raum und lange Anfahrtswege erspart“, erläuterte Marle Kopf, Regionalleiterin der Verbraucherzentrale NRW und zuständig für das neue Modell „mobil & digital“.

Die Praxis habe aber auch gezeigt, dass es auf Verbraucherseite unterschiedliche Erwartungen gibt. „Bei vielen ist die digitale Welt bereits gelebte Normalität, andere wünschen dagegen Präsenzangebote. Wir wollen jedoch niemanden aufgrund von Zugangsbarrieren von unserem Hilfeangebot ausschließen“, so Kopf. „Daher überlegen wir, für Menschen, die weniger digital affin sind oder Sprachbarrieren haben, ein kleines Grundangebot an Präsenzberatung und Rechtsvertretung zu testen.“ Damit ist das neue Modell weiterhin in der Erprobungsphase und wird im engen Schulterschluss mit allen Beteiligten kontinuierlich weiterentwickelt. Grundlage dafür ist die zunächst bis Ende 2028 gesicherte Finanzierung durch Land und Kreis.

NRW-Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen hatte vor zwölf Monaten gemeinsam mit Landrat Christoph Gerwers und weiteren Beteiligten den Start der mobilen Verbraucherberatung gegeben. Ministerin Gorißen freut sich über den Erfolg des neuen Angebots im Kreis Kleve:

„Unser Ziel ist es, allen Verbraucherinnen und Verbrauchern in Nordrhein-Westfalen zu wichtigen Verbraucherthemen Hilfestellung und Sicherheit zu geben, damit sie gut durch den Alltag kommen – unabhängig davon, ob sie in städtischen Ballungszentren oder im ländlichen Raum leben. Die vergangenen zwölf Monate haben gezeigt, dass der mobile, digitale und telefonische Service der Verbraucherberatung im Kreis Kleve den rund 319.000 Bürgerinnen und Bürgern eine verlässliche und sachkundige Beratung und Hilfe gegeben hat. Die mobile Verbraucherberatung ist ein Erfolgsmodell und soll so fortgesetzt werden.“