

# KREIS KLEVE EIN JAHR VERBRAUCHERARBEIT MOBIL & DIGITAL

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Zum Start des Projekts im Juli 2023 lösten die Beteiligten aus, in welchen Kommunen des Kreises Kleve zuerst Station gemacht wird: Silke Gorißen, Ministerin für Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW, Landrat Christoph Gerwers, Rainer Weber, Bürgermeistersprecher im Kreis Kleve, Carmen Hesse, Leiterin am Standort Kleve, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Mitarbeiterin Ruth Hamstra (v.r.n.l.).

## Mobil & digital im Kreis Kleve

In einem Pilotprojekt die Nummer zwei – und dabei keineswegs ein „Nachzügler“, sondern „Impulsgeber“. So lässt sich die Rolle der flächendeckenden ortsunabhängigen Verbraucherarbeit zusammenfassen, die die Verbraucherzentrale NRW im Kreis Kleve mit dem Konzept „mobil & digital“ seit dem Start im Juli 2023 bereits bestens ausgefüllt hat. Denn sie bringt mit diesem neuen Ansatz rechtliche und wirtschaftliche Hilfestellungen bei Verbraucherproblemen insbesondere an Menschen auf dem Land. Dabei machen die zwei Mitarbeiterinnen zum einen mit Aktionen, Informationsangeboten und Erstberatung direkt in den Städten und Ortschaften des Kreises Station. Zum anderen wird der Einsatz vor Ort durch telefonische und digitale Beratungsangebote aus dem landesweiten Service der Verbraucherzentrale ergänzt. Dieses bereits im Kreis Höxter erfolgreich erprobte Angebot wurde nicht nur adaptiert, sondern auch auf den spezifischen Bedarf im Kreis Kleve passgenau zugeschnitten und ergänzt.

## Bürgernah und vernetzt

Lange haben Ratsuchende auf ein Angebot rund um Verbraucherarbeit im Kreis Kleve gewartet. Und entsprechend groß war die Nachfrage in den Kommunen, diese nun auch tatsächlich vor Ort kennenzulernen. Um keinen Wettlauf um die Premieren-Standorte aufkommen zu lassen, entschied das Los. Und damit gab es dann nur Gewinner. Denn im Austausch mit Gruppen, Vereinen oder Institutionen vor Ort wurde der jeweilige Beratungsbedarf zu bestimmten Themen ausgemacht und dazu dann Informationsveranstaltungen durchgeführt. Bürgernahe Verbraucherberatung in einem sehr ländlich strukturierten Umfeld kam damit mobil & digital auf einem guten Weg.

## Passende Serviceangebote

Auch zur schnellen und unbürokratischen Unterstützung für übervorteilte oder verunsicherte Ratsuchende hat die Verbraucherzentrale mit dem digitalen Ansatz im Kreis Kleve den passenden Service aufgelegt: Entgeltfreie rechtliche Ersthilfe am Telefon oder online und weiterführende Beratung und Rechtsvertretung mit spezialisierten Beratungskräften des landesweiten Serviceteams – bedarfsgerecht je nach Komplexität des Verbraucheranliegens. So ist die Verbraucherzentrale nicht nur im Kreis mobil unterwegs, sondern auch im ländlichen Raum nur einen Anruf oder einen Mausklick entfernt.

## Hohe Nachfrage

Über 2.000 Anliegen haben Ratsuchende an die neue Anlaufstelle für Verbraucherfragen inzwischen herangetragen – ein zahlenkräftiger Beleg, dass das „Mobil & digital-Modell“ ein bedarfsgerechtes Angebot ist. Diese Bilanz ist zum einen erfreulich, weil sie die hohe Akzeptanz und Nachfrage zeigt, sie bedeutet zum anderen aber für die Beratungskräfte auch eine große Herausforderung. Denn schon jetzt übertrifft die Nachfrage die bei der Projektplanung zugrunde gelegten Personalkapazitäten. Bei aller Freude über den gelungenen Start des digitalen Beratungsangebots und der Online-Veranstaltungen: Für eine Vielzahl an Menschen im Kreis, insbesondere die unterschiedlichen Gruppen mit Sprachbarrieren oder auch geringen Medienkompetenzen, ist Beratung in Präsenz unverzichtbar. Hier gilt es, den neuen Ansatz ergänzend fortzuentwickeln.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Kleve wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, dem Kreis, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.

# THEMEN IM FOKUS

## LANDFRAUEN: GELUNGENE KOOPERATION

Ein Besuch bei den Landfrauenvereinigungen stand für die Verbraucherzentrale im Kreis Kleve direkt nach dem Start ganz oben im Programm. Denn die Vernetzung mit diesen wichtigen Akteurinnen bietet die Chance, die Menschen im Kreis zu erreichen und in verbraucherrechtlichen Fragen zu unterstützen. Bei einer Veranstaltung der Ortsverbände des Kreises Gelderland in Kerken mit mehr als 100 Teilnehmenden informierte die Verbraucherzentrale daher über das Beratungsangebot und eine mögliche Zusammenarbeit bei gemeinsamen Aktionen und Veranstaltungen. Intensiv diskutiert wurden Fragen rund um das Themenfeld Energie: „Wie ist die zukunftsfähige Nutzung und selbstständige Erzeugung von Energie im eigenen Haus oder Wohnung umsetzbar?“ „Welche Förderungen von Sanierungsvorhaben sind möglich?“ Aber auch über Fragen zu Gesundheit und Pflege gab es einen regen Austausch. Die Veranstaltung zeigte, dass die Kooperation mit den Landfrauen bereits zum Auftakt ein wichtiger Schlüssel ist, damit Ratsuchende im ländlichen Raum vom Ansatz der mobilen und digitalen Verbraucherarbeit profitieren.

## GLASFASERAUSBAU: FRUST AN DER HAUSTÜR



Bis 2030 sollen nach den Plänen der Bundesregierung alle Haushalte über einen Glasfaseranschluss verfügen. Schrittweise geht der Ausbau dabei voran – begleitet von Werbeoffensiven der Anbieter, die die stabileren und leistungsfähigeren Internetleitungen in Häuser und Wohnungen bringen wollen. Nicht selten gehen sie dabei von Tür zu Tür, um im direkten Gespräch mit garantierten Bandbreiten und Highspeed-Surfen zu überzeugen. Beschwerden von Ratsuchenden zeigten, dass dabei bisweilen unlautere Methoden an der Tagesordnung waren. So fühlten sich manche von unseriösen Vertrieblern an der Haustür unzureichend informiert oder gar getäuscht, weil herkömmliche Kabelanschlüsse mit Bezeichnungen wie „Kabel-Glasfaser“ oder „Gigabit-Anschluss“ in neuen Internetverträgen untergeschoben wurden. Andere sahen sich gar unter Druck gesetzt, sodass sie

die Verträge sofort unterschrieben hatten – und den Abschluss dann bereuten. Die Verbraucherzentrale im Kreis Kleve informierte nicht nur über mögliche Geschwindigkeiten in Bits und Bytes, sondern auch über Fallstricke: So ist etwa nicht immer sichergestellt, dass die letzten Meter ins Haus in Gigabit-Geschwindigkeit ankommen. In der Rechtsberatung gab es Hilfestellungen, um untergeschobene Verträge zu widerrufen.

## RETOUREN: VERBRAUCHERRECHTE IM PAKET

Wenn die Schuhe zu klein sind, die Farbe des Kleides nicht gefällt, die Qualität der Ware zu wünschen übrig lässt oder das Produkt anders als beschrieben ausfällt: Vom 14-tägigen Widerrufsrecht bei Online-Bestellungen wird häufig Gebrauch gemacht, wenn das Gelieferte nicht den Kundenvorstellungen entspricht. Oft sind diese Retouren dann sogar kostenlos. Doch nicht immer gelingt die Rückerstattung des Kaufpreises ohne Probleme. So häuften sich bei der Verbraucherzentrale im Kreis Kleve Beschwerden über Rücksendungen, die vom Online-Shop nicht akzeptiert wurden. Mal sollte keine Rückerstattung geleistet werden, weil Retouren vermeintlich defekt, unvollständig oder gar nicht angekommen seien. Mal gab es Schwierigkeiten mit falsch gelieferten Produkten, die daher zurückgeschickt werden sollten. Die Verbraucherzentrale im Kreis Kleve informierte sowohl im Rahmen von kreisweiten Online-Vorträgen als auch in Präsenz-Vorträgen, wie zum Beispiel in Emmerich. Hier gab es in einem für Ehrenamtliche konzipierten Vortrag in Zusammenarbeit mit dem Ehrenamtskoordinator der Stadt Tipps zum richtigen Umgang mit Retouren sowie Informationen zu Gewährleistung und Garantie.

## FITNESSSTUDIOS: ÄRGER MIT PREISKLAUSELN

Gestiegene Betriebskosten oder die Lohnentwicklung: Manche Fitnessstudios begründeten so ihre teils deutlichen Preiserhöhungen im Jahr 2023. Bisweilen waren auch laufende Verträge betroffen – woraufhin bei der Verbraucherzentrale im Kreis Kleve rechtlicher Rat gesucht wurde, ob eine nachträgliche Preiserhöhung überhaupt möglich sei. Besonders ärgerlich, wenn die neuen Mitgliedsbeiträge bereits vom Konto abgebucht worden waren. Die Beratungskräfte informierten, unter welchen Voraussetzungen und in welchem Umfang Preise in laufenden Verträgen angehoben werden dürfen. Ob die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Betreiber dazu klare Regeln benennen, wurde ebenso auf den Prüfstand gestellt wie die Frage geklärt, in welchen Fällen dazu eine beiderseitige Zustimmung erforderlich ist. Denn ohne wirksame Preisanpassungsklausel und bei fehlender Zustimmung zur Preiserhöhung bleibt es in der Regel beim ursprünglich vereinbarten Mitgliedsbeitrag. Wann es ein Sonderkündigungsrecht gibt und was bei einer ordentlichen Kündigung zu beachten ist, wurde ebenfalls mit auf den Weg gegeben, um Ratsuchende fit in Sachen Verbraucherrecht zu machen.

## 1N TELECOM: RÄTSELHAFTE WERBEBRIEFE



Ein Werbebrief des Telekommunikationsunternehmens 1N Telecom GmbH sorgte bei den Empfängern nicht nur angesichts der rätselhaften Herkunft der verwendeten persönlichen Daten für Irritation. Wegen der ähnlich klingenden Firmierung des Düsseldorfer Anbieters hatten viele die Offerte wohl für ein Angebot zum Tarifwechsel ihres Vertragspartners Deutsche Telekom gehalten. Weil sie davon ausgegangen waren, dass es sich bloß um einen Tarifwechsel bei ihrem bisherigen Anbieter handelte, hatten sie auch den Portierungsauftrag zu 1N unterschrieben. Nachdem dann der versehentliche Wechsel vollzogen war, suchten sie Rat, um aus dem ungewollten Vertrag wieder auszusteigen. Besonders misslich: Die Deutsche Telekom hatte Telefonnummern nicht freigegeben, wenn die Kundschaft zu 1N wechselte und diese mitnehmen wollte. Nach einer Entscheidung des Oberlandesgerichts Düsseldorf musste die Deutsche Telekom die Telefonnummern dann jedoch freigeben – die Frage, ob die 1N Telecom GmbH mit ihren Werbebriefen gegen das Wettbewerbsrecht verstoßen hatte, hat das Gericht bislang noch nicht beantwortet. Die Verbraucherzentrale im Kreis Kleve informierte über Widerspruchsmöglichkeiten und Zahlungspflichten.

## IDENTITÄTSDIEBSTAHL: GEFAHREN BANNEN

Diebstahl von Auto, Koffer oder Handy – das bemerkt man schnell, weil das Eigentum dann weg ist. Wenn Kriminelle allerdings Daten stehlen, um dann auf Kosten ihrer Opfer Verträge abzuschließen, wird das meist erst entdeckt, wenn Betroffene mit den Folgen der Straftaten konfrontiert sind. Konkret: Der Diebstahl von Identitäten kommt erst ans Tageslicht, wenn plötzlich Abos bei Streaming-Diensten oder Dating-Portalen vom Konto abgebucht werden oder Rechnungen für kostenpflichtige Mailkonten mit dem Daten-Set der Betroffenen ins Haus flattern. Bisweilen mündet er auch in Inkassoschreiben, weil mit dem gestohlenen Namen auf Shopping-Plattformen bestellt und die Forderung bislang nicht beglichen wurde. Die Verbraucherzentrale im Kreis Kleve war gefragt, um Möglichkeiten zur Schadensbegrenzung aufzuzeigen, mögliche Leaks zu identifizieren und rechtliche Hilfestellung zur Abwehr von Forderungen aus Identitätsdiebstahl zu geben. Sie informierte aber auch, wie Kriminelle an persönliche Daten und Kontonummern, an Passwörter und Zugangsdaten zu Online-Accounts kommen und wie man sich davor schützen kann.

## „HEIZUNGSGESETZ“: VIEL VERUNSICHERUNG

Die Diskussion um den Entwurf des „Heizungsgesetzes“ der Bundesregierung sorgte für große Verunsicherung und Ängste. Denn ursprünglich war geplant, ab 2024 den Einbau von neuen Heizungen, die nur Erdgas oder Öl verfeuern, nicht mehr zu erlauben. Also in 2023 noch schnell eine neue Öl- oder Gasheizung installieren, um die Sorge vor den hohen Sanierungskosten einer verpflichtenden Wärmepumpe zu nehmen? In der Energieberatung suchten Hauseigentümer anbieterunabhängigen Rat, um ihre Heizungstechnik zukunftsfest zu machen. So konnte der Hinweis, dass künftig niemand die Keller nach erneuerungsbedürftigen Anlagen inspiziert, schon manche Ängste durch sachgerechte Informationen nehmen. Nicht zuletzt gab es zu bedenken, dass die stetige Verteuerung fossiler Energie absehbar bei der Heizkostenrechnung überfordern kann, sodass sich ein frühzeitiger Umstieg auf erneuerbare Energie rechnet. Was bei Reparaturen für alte Anlagen gilt und was bei der Entscheidung für eine Wärmepumpe zu beachten ist – dazu gab es auf das eigene Wohnhaus abgestimmte Empfehlungen. Und mit Blick auf das Ende 2023 verabschiedete Gebäudeenergiegesetz wurde über Übergangsfristen, Härtefallregelungen und Fördermöglichkeiten informiert.

## PRÄVENTION GEGEN SCHULDEN



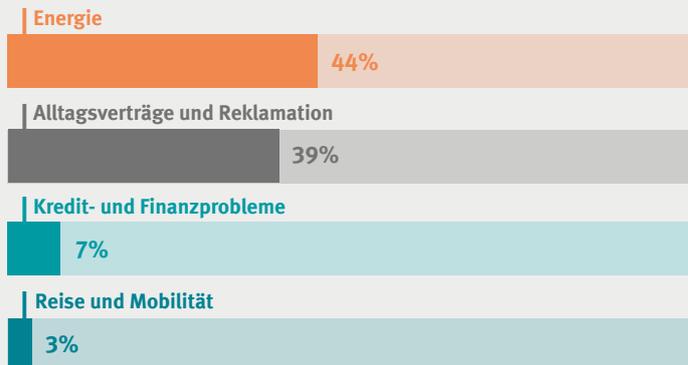
Die steigende Zahl überschuldeter junger Menschen hat viele Ursachen: Mal fehlt es am Überblick über die regelmäßig anstehenden Ausgaben, mal werden die teuren Konsequenzen regelmäßiger Kontoüberziehungen oder auch von verpassten Kündigungsterminen von Langzeitverträgen nicht bedacht. In einer Kooperation mit dem Internationalen Bund in der Betriebsstätte Kleve hat sich die Verbraucherzentrale die Stärkung der finanziellen Verbraucherbildung von Jugendlichen zum Ziel gesteckt. Bei einer gemeinsamen Veranstaltung für Jugendliche und junge Menschen zwischen 18 und 25 Jahren gab es nicht nur rechtliche Beratung, sondern es wurde auch ein Überblick gegeben, wie Schuldenfallen vermieden werden können und wo beim Abschluss von Verträgen Tücken drohen. Darüber hinaus war die Verbraucherzentrale beim Fachtag der Schuldner- und Insolvenzberatungen der Caritasverbände Kleve und Geldern mit einem Hybrid-Vortrag für Multiplikator:innen der Kinder- und Jugendarbeit zu Gast, um für das Thema Überschuldung und Möglichkeiten der Prävention zu sensibilisieren. Standortleiterin Carmen Hesse zeigte hierzu auch typische Merkmale von Schuldenkarrieren auf.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP \*

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	2.058
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.094
Veranstaltungen	46
Veranstaltungskontakte	1.250

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



\* Berichtszeitraum Juli 2023 bis Juni 2024

## EINER UNSERER ERFOLGE

Über 9.000 Euro Energiekosten sollte eine Verbraucherin aus dem Kreis Kleve nachzahlen. Zu Unrecht, wie sich bei der Prüfung und Beratung durch die Verbraucherzentrale herausstellte. Doch alleine konnte sich die Ratsuchende nicht gegen das Energieunternehmen durchsetzen. Die Rechtsvertretung der Verbraucherzentrale half schließlich, das Unternehmen zur Behebung des Fehlers zu bewegen. Am Ende konnte sich die Kleverin sogar über ein Guthaben von mehreren Hundert Euro freuen.

## IHR TEAM FÜR DEN KREIS KLEVE

### Beratung mobil & digital

Leitung und Verbraucherberatung

1,5

### Beratung zentral

Rechtsberatung und -vertretung

0,5

## WIR SIND FÜR SIE DA

### Für Ratsuchende:

Beratung mobil & digital

Tel.: 0211 54 2222 11

E-Mail: [service@verbraucherzentrale.nrw](mailto:service@verbraucherzentrale.nrw)

[www.verbraucherzentrale.nrw/kleve](http://www.verbraucherzentrale.nrw/kleve)

### Nur für Netzwerk- und Kooperationspartnern:innen:

Leiterin Carmen Hesse

Tel.: 0157 806 660 41

E-Mail: [carmen.hesse@verbraucherzentrale.nrw](mailto:carmen.hesse@verbraucherzentrale.nrw)