



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Alsdorf



Im Interview mit Claudia Schmitz, Leiterin der Beratungsstelle

Wie haben sich Verbraucheranliegen gewandelt?

Die Probleme, mit denen Verbraucher:innen zu uns kommen, werden zunehmend komplexer. Neue Gesetze, Verordnungen und Richtlinien fordern eine fallbezogene Auslegung und hohes Fachwissen, neue digitale Geschäftsstrategien eine sorgfältige Einzelfallprüfung. Komplizierte Vertragsgeflechte machen die Rechtsdurchsetzung aufwändiger. Auch themenübergreifende Beratung ist vermehrt erforderlich. Zudem signalisieren viele Verbrauchergruppen Überforderung und brauchen passgenaue Hilfestellungen.

Hat KI Einfluss auf die Beratung?

Anliegen werden per KI perfekt formuliert schriftlich eingereicht, in der nachfolgenden persönlichen Beratung ergeben sich aber dann Verständigungsprobleme – das stellt eine methodische Herausforderung dar. Eine falsche KI-Rechtsauslegung führt zu nicht einlösbaren Erwartungen, die sich rechtlich gar nicht durchsetzen lassen. Ratsuchende werden zudem durch KI-Halluzinationen in vermeintliche Beratungsangebote gelotst. Wir müssen die Verbrauchererwartungen dann in realistische Bahnen lenken, manchmal auch enttäuschen. Aber auch wir planen gesteuerte erste KI-Gehversuche zur Beratungsunterstützung.

Was war das größte Verbraucherproblem 2025?

Das Konsumverhalten verlagert sich immer mehr ins Internet. 78 Prozent der Menschen hatten nach einer aktuellen Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbands in den letzten zwei Jahren Probleme beim Online-Kauf, z. B. mit Lieferzeiten, Produktqualität, versteckten Kosten oder gar Betrug und manipulativen Designs. Aber auch mit Zahlungsdienstleistern, weil der propagierte Käuferschutz nicht immer greift. Wir müssen die Schutzlücken im digitalen Raum schließen und setzen vermehrt auf präventive Verbraucherinformation.

Wie sichern Sie ein hohes Verbraucherschutzniveau?

Mit unserer Beratung helfen wir nicht nur einzelnen Ratsuchenden. Unsere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes schützen alle Bürger:innen, sei es durch Abmahnungen unseriöser Anbieter oder durch Vertretung bei Massenschäden. Unsere Beratungsstelle fungiert als Sensor im Marktgeschehen und trägt so aktiv zu Marktberreinigung und effektiver Rechtsdurchsetzung bei.

Was war Ihr persönliches Highlight 2025?

Der „Tag der Kulturen“ Würselen, das „Stadtteilfest Setterich“ Baesweiler sowie der „Markt der Möglichkeiten“ Herzogenrath waren eine wertvolle Ergänzung zum Beratungsalltag. Die direkte Begegnung und der Austausch mit Bürger:innen erwiesen sich als besonders wertvoll und bestärkten uns in unserer Arbeit. Am „Tag der Nachbarschaft“ in der StädteRegion Aachen beteiligten wir uns mit einer Aktion in der Luisenpassage. Als Beratungsstelle verstehen wir uns bewusst als Teil der Nachbarschaft – nahbar, ansprechbar und engagiert.



2025 im Fokus



Reklamationen aus fadenscheinigen Gründen abgelehnt

Wenn das Hemd eine andere Farbe hat, als auf der Internetseite angegeben war, ein Knopf an der Hose schon beim ersten Anziehen abspringt oder der neue Lautsprecher keinen Ton von sich gibt, sind das Gründe für eine Reklamation. Doch immer wieder suchten Verbraucher:innen die Beratungsstelle auf, weil sie defekte Produkte nicht reklamieren konnten. Die Händler verweigerten die Rücknahme oder Reparatur mit fadenscheinigen Begründungen. Das betraf sowohl den Online-Handel als auch stationäre Geschäfte. Die Berater:innen der Verbraucherzentrale klärten die Betroffenen über ihre Rechte auf oder übernahmen die Vertretung gegenüber den Händlern, um das Recht der Verbraucher:innen durchzusetzen.



Angeblich falsche Retouren

Smartphone bestellt, Shampoo bekommen – auch 2025 gab es zahlreiche Verbraucher:innen, die sich über falsche Lieferungen von Online-Shops beschwert haben. Häufiges Problem: Beim Zurücksenden der Ware behauptete der Händler, die Kund:innen hätten nicht das gelieferte Produkt zurückgeschickt und verweigerte die Ersatzlieferung oder Erstattung des Geldes. Doch wie soll ein Smartphone zurückgeschickt werden, das man gar nicht erhalten hat? Um im Streitfall beweisen zu können, was wirklich geliefert wurde, sollte das Öffnen eines Pakets gefilmt werden – im Idealfall im Beisein einer weiteren Person. Die Verbraucherzentrale NRW übernahm für viele Betroffene die Rechtsvertretung: Sie trat mit den Händlern in Verbindung und setzte die Verbraucherrechte durch.



1N Telecom gab keine Ruhe

Schon in den Vorjahren ist der Düsseldorfer Telekommunikationsanbieter 1N Telecom negativ aufgefallen. 2025 kamen Verbraucher:innen mit Briefen der TPI Investment GmbH in die Beratungsstelle. Die verlangte von vielen rund 420 Euro – oft ohne Nachweis eines gültigen Vertrags. Sie habe die offenen Forderungen der 1N Telecom übernommen, hieß es in den Mitteilungen. Doch häufig aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW

unberechtigt. Denn die meisten Betroffenen hatten nie zuvor Kontakt mit der 1N Telecom – es gab also keinen Vertrag. Oder sie hatten den Vertrag rechtzeitig widerrufen. Die Beratungsstelle half betroffenen Verbraucher:innen mit rechtlichen Einschätzungen, passgenauen Musterbriefen oder aktiver Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung.



Vorsicht Fakeshop

Warnzeichen erkennen und Betrugsfallen vermeiden: Die Verbraucherzentrale Alsdorf informierte, wie man Fakeshops erkennt und was zu tun ist, wenn man betrogen worden ist. Fakeshops bieten zum Beispiel Produkte an, die nicht geliefert werden. Teilweise wird der Versand vorgetäuscht, um Betroffene hinzuhalten und rechtliche Schritte zu verzögern. Meist bieten sie sehr günstige Preise, aber Bezahlung nur gegen Vorkasse. Weil die Betreiber:innen oft Produktbilder und Informationen von seriösen Seiten kopieren, wirken sie professionell. Mit Informationen in der Beratungsstelle und [und an Infoständen auf öffentlichen Veranstaltungen] klärten die Fachleute auf: Internet-Adresse, Impressum, Allgemeine Geschäftsbedingungen und Gütesiegel prüfen sowie nach Bewertungen des Shops im Internet suchen. Tipp: Den kostenlosen Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale nutzen. Und falls man hereingefallen ist, Anzeige erstatten – zum Beispiel über die Internetwache der Polizei.



Unnötige Kosten für Formularhilfen

Auf der Suche nach einer Schufa-Auskunft, Daten-Änderungen beim Rundfunkbeitragservice oder Post-Nachsendeaufträgen sind bereits viele Verbraucher:innen auf so genannte Dokumenten-Dienstleister hereingefallen. Diese bieten im Internet an, solche Dienstleistungen zu erbringen und berechnen dafür unterschiedliche Zusatzkosten. Die kostenpflichtigen Leistungen sind aber selten nötig, denn auf den Internetseiten der einzelnen Stellen lässt sich das Meiste kostenlos erledigen. 2025 sind Dokumenten-Dienstleister vor allem für Anträge auf Kinderzuschlag, Wohngeld oder die neu eingeführten Einreiseanträge für Großbritannien aufgefallen. Die Seiten der Dienst-

leister sind als Werbeanzeigen in Suchmaschinen ganz oben platziert und werden daher oft geklickt. In vielen Fällen werden die Kosten versteckt in den AGB angegeben. In der Beratungsstelle gaben die Verbraucherberater:innen eine Einschätzung und boten rechtliche Unterstützung.



Coaching als Kostenfalle

Schnell reich werden – dabei wollen Coaches (vermeintlich) helfen. Die Coaching-Branche boomt vor allem in Sozialen Medien und das Angebot ist riesig. Darunter finden sich auch viele unseriöse Anbieter. Wie findet man den passenden Coach und worauf muss man beim Abschluss von Coaching-Verträgen achten? Die Verbraucherzentrale NRW unterstützte Fragende mit Tipps. Es ist wichtig, auf nachweisbare Erfahrung, Transparenz und klare Zielsetzungen im Vertrag zu achten. Ein kostenfreies Vorgespräch sollte möglich sein. Misstrauen sollte aufkommen bei Versprechungen zu schnellem Erfolg, schwammigen Inhalten, Zeitdruck oder sektenartigen Strukturen. Niemand sollte überhastet einen Vertrag unterschreiben. Vorher sollten in Ruhe die Ziele, Methoden und Kosten geklärt werden. Hält der Coaching-Vertrag nicht, was er verspricht, ist es mitunter schwer, herauszukommen. Daher war es für die Beratungsstelle wichtig, das Preis-Leistungs-Verhältnis kritisch zu hinterfragen und auf mögliche Fallstricke aufmerksam zu machen.



Bessere Finanzbildung gefordert

Zur Aktionswoche Schuldnerberatung Anfang Juni 2025 hat die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Verbraucherzentrale in Alsdorf bessere finanzielle Bildung von der Kita bis zur Rente gefordert. Dazu wurden Vorträge und Informationen für örtlichen Kooperationspartner:innen sowie Multiplikator:innen angeboten. Fast sechs Millionen Menschen sind in Deutschland überschuldet. Das sind rund acht Prozent der Gesamtbevölkerung. Die durchschnittliche Schuldenhöhe liegt bei 33.500 Euro. Finanzielle Bildung ist dementsprechend ein wichtiges Element in der Überschuldungsprävention. Idealerweise sollte dies bereits im Kindergarten beginnen. Die Verbraucherzentrale NRW hält viele Bildungsangebote für verschiedene Altersgruppen vor, mit denen die Berater:innen in den Schulen Wissen vermitteln.



Kontobescheinigung im Internet

Wer ein Pfändungsschutz-Konto (P-Konto) hat und höhere Einkünfte als den Grundfreibetrag, kann die Pfändungsfreigrenze durch Vorlage einer Bescheinigung heraufsetzen lassen. Dafür gibt es gesetzlich definierte Gründe, zum Beispiel Unterhaltspflichten oder Bezug von Sozialleistungen. Als anerkannte Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle bietet die Verbraucherzentrale solche Bescheinigungen an – seit 2025 auch digital. Auf konbeo.nrw können Betroffene nach kostenloser Registrierung alle erforderlichen Angaben eintragen. Der Antrag für die Bescheinigung wird anschließend von einer der Schuldnerberatungsstellen bearbeitet, die vor Ort in dem Sys-

tem beteiligt sind. Sie stellt die Bescheinigung danach ebenfalls digital auf konbeo.nrw zur Verfügung.



Zu hohe Inkassokosten

Rechnung nicht bezahlt – jetzt fordert ein Inkassounternehmen Geld. Solche Briefe sind nicht immer freundlich formuliert. Und sie beinhalten zusätzliche Kosten. Dass diese höher angesetzt sind als eigentlich erlaubt, erlebten viele Verbraucher:innen, die sich deswegen an die Beratungsstelle wandten. Inkassokosten basieren auf den Preisen und Konditionen, die die Inkassounternehmen mit ihren Auftraggebern vereinbart haben. Die Höhe dieser Kosten hängt von den Umständen des Einzelfalles ab. Um Preistreiberei zu verhindern, sind die Inkassokosten zugunsten von Verbraucher:innen allerdings gesetzlich „gedeckelt“. Das bedeutet, dass die Kosten nicht höher sein dürfen als der Betrag, den eine Rechtsanwaltskanzlei einmalig berechnen dürfte, wenn sie mit dem Fall beauftragt worden wäre. In individuellen Beratungen klärte die Verbraucherzentrale NRW, ob die geforderten Kosten angemessen waren und setzte die Rechte der Verbraucher:innen gegenüber den Inkassounternehmen durch.



Lange Leitung beim Messstellenbetreiber

Wer für seine Wärmepumpe einen speziellen Tarif nutzen möchte, sein E-Auto an einer Wallbox laden will oder ein intelligentes Messsystem zum Abrechnen dynamischer Strompreise benötigt, braucht in der Regel die Hilfe des örtlichen Messstellenbetreibers. In der Beratungsstelle beschwerten sich auffällig viele Betroffene über Hängepartien beim Betreiber Westnetz, dem größten in NRW. Anträge wurden lange nicht bearbeitet und auf Nachfragen war nur schwer eine Antwort zu bekommen. In der Beratungsstelle gab es Infos und Unterstützung für Betroffene.



Dein Zuhause: Mit Energie auf Zukunftskurs

Bis zum Jahr 2045 soll Deutschland treibhausgasneutral werden, so sieht es das Bundes-Klimaschutzgesetz vor. Dieses Ziel kann nur erreicht werden, wenn die Wärmeversorgung von Gebäuden auf neue Füße gestellt wird und ohne fossile Brennstoffe auskommt. Auch bauliche Maßnahmen und kleine Veränderungen zuhause helfen. Das können schon neue Fensterdichtungen, eine Dämmung oder ein kleines Solargerät am Balkon sein. In zahlreichen Vorträgen und Veranstaltungen in ganz NRW haben die Energiefachleute der Verbraucherzentrale auch 2025 gezeigt, wie Verbraucher:innen in ihrem eigenen Zuhause möglichst effizient, kostengünstig und nachhaltig vorankommen. Höhepunkt: rund 150 Veranstaltungen der Aktion „Dein Zuhause – Mit Energie auf Zukunftskurs“ im September und Oktober, die auch in den Städte der StädteRegion Aachen stattfanden. In Vorträgen, an Infoständen und an Energieberatungstagen informierte die örtliche Energieberatung anschaulich und praxisnah, wie Menschen das eigene Zuhause modernisieren und somit auch ihre Energiekosten verringern können.

Im Fokus: Weltverbrauchertag



Kein Schutz beim Käuferschutz

Wer mit PayPal, Klarna oder Amazon Pay im Internet einkauft, verlässt sich oft auf einen versprochenen Käuferschutz. Zahlungsdienstleister versprechen, den Geschädigten im Streitfall Geld zu erstatten – Verbraucher:innen machen allerdings die Erfahrung, dass dieser Käuferschutz unter Umständen nicht greift. In vielen Beratungen ist dies immer wieder Thema. Grund für die Verbraucherzentrale NRW, am Weltverbrauchertag in Pressegesprächen und mit Info-Aktionen darauf aufmerksam zu machen. Auch in persönlichen Beratungen bekamen Betroffene Tipps dazu, wie sie ohne Käuferschutz ihr Recht geltend machen können – zum Beispiel über die gesetzliche Gewährleistung. Hier reicht der Schutz häufig weiter als bei den freiwilligen Angeboten der Zahlungsdienstleister.



Verbraucherarbeit kurz und knapp

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	8.334
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.535
Veranstaltungen	92
Veranstaltungskontakte	2.076

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Kredit- und Finanzprobleme	34 %
Energie	26 %
Alltagsverträge und Reklamation	25 %
Digitale Welt	7 %
Mietrecht	6 %

Wir danken

Unsere Arbeit für Menschen in Alsdorf wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie für die gute Zusammenarbeit bei der Kommune, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.

Wir sind für Sie da

Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Alsdorf
Luisenstraße 35, 52477 Alsdorf
T +49 211 54222211
www.verbraucherzentrale.nrw/alsdorf