



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Jahresbericht 2025



**Für die Menschen
in NRW**



»Die enge Verzahnung von Beratung, Rechtsdurchsetzung und Prävention ist unsere Stärke.«

Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW

2025 – im Interview mit Wolfgang Schuldzinski

Herr Schuldzinski, Sie konnten das Jahr 2025 mit einer sehr positiven Entwicklung beenden.

Ja, wir freuen uns, dass das Land NRW unsere Arbeit in den kommenden fünf Jahren mit fast 30 Millionen Euro jährlich unterstützt. Die finanzielle Vereinbarung mit der Landesregierung ermöglicht uns, mit den wachsenden Anforderungen insbesondere im digitalen Verbraucheralltag Schritt zu halten. Sie gibt uns für die kommenden fünf Jahre Planungssicherheit. So können wir die Menschen in NRW weiterhin umfassend und auf allen Kanälen informieren und ihre Rechte – falls nötig – mit juristischen Mitteln durchsetzen.

Digitalisierung bestimmt unseren Verbraucheralltag – nicht nur zu unserem Vorteil. Was lässt sich hier mit juristischen Mitteln für Verbraucher:innen erreichen?

Im vergangenen Jahr haben wir wichtige Verbraucherrechte gestärkt – auch gegenüber großen Konzernen: Der Bundesgerichtshof hat unsere Rechtsauffassung bestätigt, dass Laufzeiten von Telekommunikations- und Glasfaserverträgen auf 24 Monate begrenzt sind. Gegen Amazon konnten wir eine Abhilfeklage anstoßen. Denn wir meinen: Einseitige Preiserhöhungen laufender Verträge sind unzulässig. Und wir haben Grundsatzfragen zur Nutzung personen-

bezogener Daten für KI-Trainings aufgeworfen. Auf die Ankündigung des Meta-Konzerns, seine künstliche Intelligenz (KI) mit veröffentlichten Daten aller volljährigen Nutzer:innen von Facebook und Instagram zu trainieren, reagierten wir mit Antrag auf einstweilige Verfügung vor dem Oberlandesgericht Köln. Der wurde zwar abgelehnt. Durch die hohe mediale Aufmerksamkeit riefen allerdings rund 2,7 Millionen Menschen unsere Anleitung im Internet auf, um aktiv einer Nutzung zu widersprechen.

Was ist wichtig, damit Verbraucherschutz für die Menschen in NRW richtig wirkt?

Unsere Erfolge wirken erst, wenn sie auch die Menschen erreichen. So wie in unseren 64 Beratungsstellen in Nordrhein-Westfalen. Tag für Tag übersetzen unsere Berater:innen komplexe Rechtsfragen, neue Urteile und digitale Risiken in konkrete Hilfe für den Alltag. Ob es um fehlerhafte Verträge, steigende Energiekosten oder Datenschutzfragen geht – hier wird Verbraucherschutz greifbar, persönlich und wirksam. Die Erfahrungen aus der Beratung fließen zurück in unsere politische und juristische Arbeit. Diese enge Verzahnung von Beratung, Rechtsdurchsetzung und Prävention ist unsere Stärke. Auch in bewegten Zeiten gilt: Verbraucherschutz beginnt vor Ort – und wirkt weit darüber hinaus.

Inhalt



2025 – im Interview mit Wolfgang Schuldzinski	2
Für die Statistik	5
Die Verbraucherzentrale NRW 2025 in Zahlen	5
Für Sicherheit im Netz	6
KI bei Meta: Urteil mit großem Interesse	6
Europäische Auszeichnung für den Fakeshop-Finder	7
Check24 wegen belästigender Werbung abgemahnt	7
Password-Manager untersucht	8
Gut vernetzt für Warnungen vor Betrug	8
Für faire Verträge	9
Reiseversicherung muss auch bei Pandemie zahlen	9
Rechtswidrige Preiserhöhung bei Amazon Prime	10
Disney+ sperrte Abo-Zugang	10
Vertragslaufzeit höchstens 24 Monate	11
1&1 abgemahnt	12
Kündigungsbutton versteckt: Erfolgreiche Klage gegen Sky	12
Für ein besseres Gesundheitswesen	13
Gesundheitsgefahr am Telefon	13
Hilfe bei der Suche nach dem richtigen Pflegegrad	14

BGH verbietet »Rick & Nick« Vorher-Nachher-Bilder	15
Wundermittel gegen ADHS?	16
Elektronische Patientenakte kennenlernen	16
Für sorgenfreie Finanzen	17
BGH verbietet Rentenkürzung in Riester-Verträgen	17
Pfändungsschutzkonto: Auch 2025 ein Dauerthema	18
Bescheinigung für P-Konto online beantragen	19
Für bezahlbare Energie	20
Urteil schafft besseren Schutz vor Stromsperrern	20
BGH: »immergrün«-Preiserhöhungen intransparent	21
Landesweite Aktionswochen	22
Hohe Preisunterschiede für Stilllegung von Gasanschlüssen	23
Für ausgewogene Ernährung	24
Fertig-Wraps: Viel Teig, wenig drin	24
Kennzeichnung bei Proteinriegeln	25
Molkenprotein-Herkunft unklar	25
Algen oft ohne klare Jodhinweise	26
Fischersatz mit Algen: Jodquelle mit Fragezeichen	26
Sonnenkapseln: Kein echter UV-Schutz	27



Nahrungsergänzungs-Brausetabletten:
 Versteckter Salzgehalt 27
 Gesund, nachhaltig und günstig essen –
 wie geht das? 28
 Massive Preisunterschiede bei Kaffee 29
 Sparpotenzial bei reduzierter Ware? 29
 Informationskampagne für mehr
 Wertschätzung von Lebensmitteln 30
 Unterschätzte Abfallmengen 30
 Miteinander essen 31
 Zusammenarbeit für Senioren 31
 Zusammen für die Jüngsten 31

Für Nachhaltigkeit und Umwelt 32
 Insektenspray:
 Beim Kauf jetzt besser beraten? 32
 Nachwuchspreis für nachhaltige Textilien 33
 Regen retten:
 Klimaanpassung zum Anfassen 34
 »Mission Gully«:
 Wie Abwasser wieder sauber wird 34
 In Bottrop nehmen Haushalte
 Kreislaufwirtschaft selbst in die Hand 35

Für Schule und Bildung 36
 Online-Seminare in Fokuswochen 36
 Videos für Finanzbildung 37
 Künstliche Intelligenz im
 Verbraucheralltag 38

Für Wissen und Forschung 39
 In Online-Vorträgen zeigen,
 wo Verbraucherschutz wirkt 39
 Verbraucheranliegen untersucht:
 Auszeichnung für junge Forscherinnen 40

Für die Menschen vor Ort 41
 Upcycling:
 Abgestaubt und aufgemöbelt 41
 Kein Müll ins Abwasser 42
 Online-Vorträge mit VHS-Verbänden 42
 Kein Schutz beim Käuferschutz 43
 Sommerfest in der Beratungsstelle 43
 Politik zu Gast in den Beratungsstellen 44

Für einen modernen Auftritt 45
 Neues Corporate Design
 stärkt die Marke Verbraucherzentrale 45

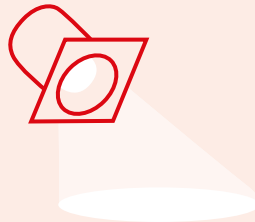
Für unseren Verein 46
 Verwaltungsrat: Neue Vorsitzende 46
 Bundesverdienstkreuz 46

Zahlen – Daten – Fakten 47
 2025: Kurz und knapp 48
 Verbraucherzentrale NRW im Netz 48
 Mitgliedsverbände 49
 Verwaltungsrat 50
 Vorstand 50
 Vereinfachtes Organisationsschema 51
 Unsere Mitarbeiter:innen 52
 Bilanz zum 31.12.2025 54
 Gewinn- und Verlustrechnung
 1.1. – 31.12.2025 55

Impressum 56

Die Verbraucherzentrale NRW 2025 in Zahlen

755
Mitarbeitende
auf 621 Stellen



31 Projekte

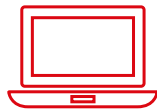
Mehr als **50.000**
Nennungen in
Medien



64
Beratungsstellen



Mehr als
55 Mio.*
Internetbesuche



Rund **27,7 Mio.**
Euro institutionelle
Förderung



105
Abmahn- und
Klageverfahren



Mehr als **11 Mio.**
Ausspielungen von Beiträgen
in sozialen Netzwerken

Mehr als
175.000
Teilnehmende bei
Veranstaltungen



Fakeshop-Finder:
rund **5 Mio.** Besuche



rund **372.000**
Verbraucheranliegen



30
Mitgliedsverbände

*Hierin enthalten sind mehr als 51 Mio. Besuche auf der Seite [verbaucherzentrale.de](https://www.verbaucherzentrale.de), die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.



Für Sicherheit im Netz

KI bei Meta: Urteil mit großem Interesse

Seit Mai 2025 darf Meta in den Netzwerken Facebook und Instagram personenbezogene Daten aus den Beiträgen der Nutzer:innen für KI-Training verwenden. Eine angekündigte Änderung der Nutzungsbedingungen wollte die Verbraucherzentrale NRW mit einem Eilantrag durch das Oberlandesgericht Köln verhindern. Das Gericht entschied jedoch, dass die von Meta angebotene Widerspruchsmöglichkeit für Betroffene ausreiche (Az. 15 UKL 2/25).

Aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW ist die Nutzung personenbezogener Daten zu diesem Zweck weiterhin hoch problematisch. Die Begründung Metas, ein »berechtigtes Interesse« geltend zu machen, reicht nach Auffassung der

Verbraucherschützer:innen nicht aus. Statt einer bloßen Widerspruchsmöglichkeit sei eine aktive Zustimmung der Verbraucher:innen erforderlich, da Umfang und Sensibilität der betroffenen Daten ein souveränes Mitspracherecht notwendig machen.

Nutzer:innen mussten dem neuen Zweck der Datenverarbeitung bei Facebook und Instagram aktiv widersprechen. Die Schritt-für-Schritt-Anleitung auf der Internetseite der Verbraucherzentrale haben rund 2,7 Millionen Menschen aufgerufen.

Thomas Bradler, Bereichsleiter Markt und Recht (links), Felix Flosbach, Gruppenleiter Verbraucherrecht, und Christine Steffen, Datenschutz-Juristin der Verbraucherzentrale NRW, vor dem OLG Köln nach dem Verhandlungstermin gegen Meta.





Projektleiter Oliver Havlat nahm die Auszeichnung in Kopenhagen entgegen.

Europäische Auszeichnung für den Fakeshop-Finder

Die Verbraucherzentrale NRW hat mit dem Projekt Fakeshop-Finder den dritten Platz beim European Crime Prevention Award (ECPA) 2025 erreicht. Die Auszeichnung, vergeben im November vom European Crime Prevention Network,

würdigt innovative Projekte zur Kriminalprävention in Europa. Das Preisgeld von 5.000 Euro fließt in die Weiterentwicklung des Angebots.

Mit dem KI-gestützten Fakeshop-Finder können Verbraucher:innen betrügerische Online-Shops frühzeitig erkennen. Unter 19 eingereichten Projekten überzeugte der Fakeshop-Finder als praxisnahes Beispiel wirksamer digitaler Prävention. Seit dem Start im Jahr 2022 wurden mehr als 96.000 Fakeshops identifiziert, monatlich kommen rund 1.800 neue hinzu. Insgesamt wurde das Tool bereits 10 Millionen Mal genutzt und verzeichnet aktuell knapp 14.000 Abfragen pro Tag.

Der Fakeshop-Finder wird federführend von der Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit Verbraucherzentralen aus acht weiteren Bundesländern betrieben. Der European Crime Prevention Award steht 2025 unter dem Leitthema Schutz vor Online-Betrug und hebt europäische Best-Practice-Projekte hervor, die zur Nachahmung anregen sollen.

 fakeshop-finder.de

Check24 wegen belästigender Werbung abgemahnt



Werbe-Ärger beim Vergleichsportal Check24: Dort kann man Versicherungen vergleichen und anschließend direkt einen Vertrag abschließen. Die Verbraucherzentrale NRW hat festgestellt, dass dies zu belästigender Werbung führen kann. Zu Testzwecken wurde der Online-Abschluss einer Versicherung zwar begonnen, aber nicht zu Ende geführt. Am selben Tag kamen daraufhin E-Mails, SMS und sogar Anrufe mit dem Angebot, beim Online-Antrag zu helfen.

Die Verbraucherzentrale sieht darin einen Verstoß gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und hat Check24 abgemahnt. Außerdem sind aus Sicht der Verbraucherschützer:innen die Informationspflichten nicht klar und verständlich gestaltet. Es gibt Informationen mehrfach und teils unterschiedlich sowie in Kombination mit irrelevanten Informationen.

Passwort-Manager untersucht

Im Rahmen ihrer Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hat die Verbraucherzentrale NRW Anfang Dezember 2025 eine Untersuchung von Passwort-Managern veröffentlicht. Zehn Anwendungen wurden geprüft – sicherheitstechnische Aspekte vom BSI, Datenschutzaspekte von der Verbraucherzentrale NRW. Die führte zusätzlich eine Online-Umfrage durch. 1.203 Verbraucher:innen gaben anonym Auskunft zu ihrem Umgang mit Passwörtern und Passwort-Managern.

Eine Sorge der Nicht-Nutzer:innen war, dass Fremde auf ihre gespeicherten Passwörter zugreifen könnten. Bei drei der zehn untersuchten Programme wurden die sensiblen Daten so gespeichert, dass zumindest theoretisch oder unter gewissen Bedingungen die Hersteller Zugriff ha-

ben konnten. Bei anderen wurden zwar Passwörter verschlüsselt gespeichert, aber Benutzernamen und Webseiten der gespeicherten Zugänge waren unverschlüsselt. Damit ließe sich zumindest nachvollziehen, welche Seiten die Anwender:innen regelmäßig besuchen.

BSI und Verbraucherzentrale empfehlen grundsätzlich weiterhin die Nutzung von Passwort-Managern und appellieren an die Anbieter, für Vertrauen zu sorgen. Vor der Wahl eines konkreten Programms sollten Verbraucher:innen unbedingt die Datenschutzhinweise prüfen und sich informieren, welche Informationen erhoben und vielleicht sogar weitergegeben werden.

 [verbraucherzentrale.nrw/node/113439](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/113439)

Gut vernetzt für Warnungen vor Betrug

Betrugsversuche per E-Mail (Phishing) sind nach wie vor riesige Einfallstore für Datendiebstahl und Missbrauch von Online-Konten.

Das **Phishing-Radar** der Verbraucherzentrale NRW bekommt täglich mehr als 1.000 E-Mails von aufmerksamen Verbraucher:innen weitergeleitet. Die Nachrichten werden ausgewertet und auf diese Weise neue Maschen früh erkannt. Entsprechende Warnungen werden zum Beispiel auf der Internetseite und auf den Social-Media-Kanälen der Verbraucherzentrale NRW veröffentlicht.

2025 hat das Team des Phishing-Radars 382.480 E-Mails bearbeitet. Die Erkenntnisse werden regelmäßig mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und dem Bundeskriminalamt (BKA) für weitere Präventionsarbeit geteilt.

 [verbraucherzentrale.nrw/phishing-radar](https://www.verbraucherzentrale.nrw/phishing-radar)



Das englische Kunstwort **Phishing** bedeutet »Passwort fischen«.



Für faire Verträge

Reiseversicherung muss auch bei Pandemie zahlen

Zahlreiche Verbraucher:innen hatten von der Union Reiseversicherung AG während der Corona-Pandemie keine Erstattung für Storno- oder Behandlungskosten erhalten. Der Versicherer

hatte sich auf einen pauschalen Pandemieausschluss berufen. Das Oberlandesgericht München erklärte diese Klausel für intransparent und damit unwirksam.



Im laufenden Verfahren schlossen die Verbraucherzentrale NRW und die Union Reiseversicherung einen Vergleich. Darin hat sich der Versicherer im Juni 2025 dazu verpflichtet, alle zuvor unter Berufung auf den Pandemieausschluss abgelehnten Schadenfälle erneut zu prüfen (Az. 39 U 6590/22).

Der Vergleich gilt für Reiseversicherungen wie Reiserücktritts-, Reiseabbruch- und Auslandsreisekrankenversicherungen, die eine entsprechende Pandemieausschlussklausel enthalten. Erfasst sind insbesondere Leistungsablehnungen ab dem Jahr 2022. Fälle aus 2021 müssen individuell geprüft werden. **Wer bisher keine Ansprüche geltend gemacht hat, sollte prüfen lassen, ob eine Erstattung möglich ist.**



Rechtswidrige Preiserhöhung bei Amazon Prime

Zwei Urteile gegen Amazon: Der Online-Händler hatte die Kosten für eine Mitgliedschaft des Zusatzdienstes »Prime« im September 2022 einseitig erhöht. Die Verbraucherzentrale NRW hat das Unternehmen deshalb verklagt – und Recht bekommen: im Januar 2025 am Landgericht (LG) Düsseldorf (Az. 12 O 293/22) und im Oktober 2025 in zweiter Instanz am Oberlandesgericht (OLG) Düsseldorf (Az. I-20 U 19/25). Um bis zu 30 Prozent hatte Amazon den Preis angehoben, ohne die Kund:innen um Zustimmung zu bitten.

Das OLG Düsseldorf stellte klar, dass die zugrunde liegende Preisanpassungsklausel unwirksam sei. Sie ermögliche dem Unternehmen einseitige Preisänderungen ohne transparente Kriterien und ohne ausdrückliche Zustimmung der Kund:innen. Preiserhöhungen bei laufenden Verträgen seien so nicht zulässig. Das Urteil ist allerdings noch nicht rechtskräftig.

Betroffene Verbraucher:innen können sich kostenlos einer Sammelklage der Verbraucherzentrale NRW anschließen. Sie wurde im Januar 2026 gestartet, um Rückzahlungen kollektiv durchzusetzen.



sammelklagen.de/node/102655

Disney+ sperrte Abo-Zugang

Kurz vor dem Ablauf ihrer Premium-Abos wurden Kund:innen des Streamingdienstes Disney+ vom Zugriff auf ihr Nutzerkonto ausgeschlossen, es sei denn, sie stimmten aktiv einem neuen Abo zu oder kündigten. Die Verbraucherzentrale NRW hat dieses Vorgehen abgemahnt – mit Erfolg: Disney+ hat eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abgegeben und sich verpflichtet, diese Praxis zum 31. Mai 2025 zu beenden.



Vertragslaufzeit höchstens 24 Monate

Die Mindestlaufzeit eines Vertrags darf nicht länger als 24 Monate sein, sagt das Telekommunikationsgesetz (TKG). Mit zwei Anbietern ist die Verbraucherzentrale NRW bis vor den Bundesgerichtshof (BGH) gegangen, weil sie diese Regelung umgehen wollten.

Fall 1: Primacall

Der Telekommunikations-Anbieter hat neuen Kund:innen schon wenige Tage nach Vertragsabschluss eine Prämie in Höhe von 20 Euro versprochen, wenn sie ihren Vertrag um weitere 24 Monate verlängern würden. Dabei sieht das TKG nach 24 Monaten eine monatliche Kündigungsfrist vor. Der BGH stellte im Juli 2025 klar, dass sich die »anfängliche Mindestvertragslaufzeit« auf die gesamte Vertragsdauer bezieht – einschließlich einer frühzeitigen Verlängerung. Damit sind Vertragskonstruktionen unzulässig, die faktisch zu Laufzeiten von mehr als 24 Monaten führen (Az. III ZR 61/24).

Fall 2: Deutsche Giganetz GmbH

Sie bietet Verträge für Glasfaser-Anschlüsse an – wie bei vielen Anbietern üblich mit einer Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Ebenso üblich ist



Erol Burak Tergek, Jurist für Verbraucherrecht bei der Verbraucherzentrale NRW, war zur Urteilsverkündung am Bundesgerichtshof.

es bei den Anbietern, die Vertragslaufzeit erst mit der Freischaltung des Glasfaseranschlusses beginnen zu lassen. Verbraucher:innen haben darauf meist keinen Einfluss und mussten bisher hinnehmen, dass sich der Kündigungszeitpunkt durch den späten Beginn der Vertragslaufzeit nach hinten verschiebt. Zunächst hatte das Hanseatische Oberlandesgericht im Dezember 2024 diese Praxis für unzulässig erklärt (Az. 10 UKL 1/24). Im Januar 2026 hat der BGH diese Einschätzung bestätigt und klargestellt: Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Vertragsschluss und nicht erst mit der späteren Freischaltung des Anschlusses (Az. III ZR 8/25).

Die Verbraucherzentrale NRW bietet einen Musterbrief an, wenn Kund:innen ihren Kündigungstermin beim Glasfaseranbieter korrigieren lassen möchten:

 [verbraucherzentrale.nrw/node/116536](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/116536)



1&1 abgemahnt

Obwohl 1&1 mit unbegrenztem Highspeed-Datenvolumen wirbt, behält sich das Unternehmen in den AGB vor, bei einer angeblich »unüblichen Nutzung« die Leistung einzuschränken oder Verträge zu kündigen. Das hat im März 2025 zu einer Abmahnung geführt.

Denn nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW widerspricht diese Klausel dem berechtigten Erwartungshorizont von Verbraucher:innen. Wer einen Unlimited-Tarif abschließt, müsse die Möglichkeit haben, Daten ohne jegliche Obergrenze zu nutzen. Unklar bleibe zudem, ab welchem Datenvolumen eine Nutzung als »unüblich« gilt. Damit fehle es an Transparenz und an klaren, verständlichen Vertragsbedingungen.

In der Abmahnung wurde 1&1 aufgefordert, die beanstandeten Klauseln zu überarbeiten und die Flatrate-Tarife fair und eindeutig zu gestalten. Da 1&1 keine Unterlassungserklärung abgegeben hat, wurde Klage vor dem OLG Koblenz erhoben. **Betroffene Kund:innen können sich bei Problemen an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW wenden.**



Kündigungsbutton versteckt: Erfolgreiche Klage gegen Sky



Seit Juli 2022 müssen Unternehmen, die ihre Vertragsschlüsse online anbieten, eine einfache und gut sichtbare Kündigungsmöglichkeit auf ihrer Internetseite bereitstellen. Das Bürgerliche Gesetzbuch schreibt vor, dass der Kündigungsbutton unmittelbar und leicht auffindbar sein muss. Sky Deutschland hat diese rechtlichen Vorgaben nicht erfüllt, entschied das Oberlandesgericht München I im März 2025. Mit dem Urteil (Az. 6 U 4336/23 e) bestätigte es die Ansicht der Verbraucherzentrale NRW.

Der Kündigungsbutton war hinter der Schaltfläche »Weitere Links einblenden« versteckt und erst nach dem Durchscrollen einer Vielzahl anderer Verlinkungen auffindbar. Damit erschwerte Sky die Kündigungsmöglichkeit in unzulässiger Weise.



Für ein besseres Gesundheitswesen

Gesundheitsgefahr am Telefon

Vor einer Betrugswelle im Gesundheitsbereich hat die Verbraucherzentrale NRW im März 2025 öffentlich gewarnt: Per Telefon oder über dubiose Internetseiten wurden wirkungslose Nahrungsergänzungsmittel als angeblicher Ersatz für verschreibungspflichtige Diabetesmedikamente angeboten. Versprochen wurde unter anderem eine Normalisierung des Blutzuckerspiegels binnen weniger Wochen – verbunden mit der Aufforderung, verordnete Medikamente sofort abzusetzen. Diese gefährlichen Aussagen sind wissenschaftlich nicht belegt. Kurzfristige Verbesserungen erklären sich häufig allein dadurch, dass Nebenwirkungen der Medikamente wegfallen. Das eigenmächtige Absetzen kann schwerwiegende Folgen für die Gesundheit haben, etwa steigende Blutzuckerwerte bis hin zu diabetischem Koma, Gewichtszunahme oder ein erhöhtes Demenzrisiko.

Verbraucher:innen sollten Nahrungsergänzungsmittel grundsätzlich nicht auf telefonische

Empfehlung hin einnehmen. Keinesfalls sollten verordnete Arzneimittel ohne Rücksprache mit Ärzt:innen abgesetzt werden. Nahrungsergänzungsmittel sind nur dann hilfreich, wenn sie zur individuellen Lebenssituation passen. Dafür ist in der Regel ein Beratungsgespräch mit einer qualifizierten Ernährungsfachkraft oder der Hausärzt:in sinnvoll, unter Umständen auch ein Labortest (kein Selbst- oder Schnelltest) nötig.

Im Portal **Klartext Nahrungsergänzung** werden zweifelhafte Produkte benannt, die angeblich Medikamente ersetzen sollen. Die Liste wird laufend aktualisiert. Die Produkte werden im Internet mit Bildern von Ärzt:innen und Prominenten, die davon gar nichts wissen, sowie nicht autorisierten Logos von Behörden, Kliniken oder Fachgesellschaften beworben.



klartext-nahrungsergaenzung.de/



Hilfe bei der Suche nach dem richtigen Pflegegrad

Wenn ein Pflegegrad beantragt werden soll, suchen Betroffene oft eine Möglichkeit, sich zu informieren. Diese finden sie kostenlos auf der Internetseite der Verbraucherzentrale NRW. Dort steht der Pflegegradrechner seit April 2024 zur Verfügung. Anhand von 64 Fragen können Betroffene ihren voraussichtlichen Pflegegrad ermitteln und sich so besser auf Anträge bei der Pflegekasse vorbereiten.

Seit August 2025 kann die Anwendung noch mehr: einen Widerspruch gegen einen Pflegegradbescheid erstellen. Nutzer:innen geben ihre Selbsteinschätzung und die Ergebnisse aus dem Gutachten des Medizinischen Dienstes ein. Das Tool vergleicht dann die Angaben in allen sechs Bereichen.

Ergibt sich daraus ein höherer Pflegegrad als der bewilligte, unterstützt das Tool bei der Widerspruchsbegründung. Am Ende erhält man ein begründetes Widerspruchsschreiben. Das kann heruntergeladen, ausgedruckt und an die Pflegekasse geschickt werden. Die lässt den Fall dann erneut durch den Medizinischen Dienst prüfen. Danach entscheidet die Pflegekasse, ob der Pflegegrad angepasst oder bestätigt wird.

»Vielen Betroffenen fällt es auch schwer, eine passende Begründung zu formulieren. Hier unterstützt der Widerspruchsgenerator.«

Felizitas Bellendorf, Pflegeexpertin der Verbraucherzentrale NRW

Kommt das Tool zum gleichen oder schlechteren Ergebnis wie das bestehende Gutachten, ist eine Höherstufung nicht wahrscheinlich.

 [verbraucherzentrale.nrw/node/93979](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/93979)



Rund 23.117 Menschen haben den Pflegegrad-Rechner 2025 genutzt.

BGH verbietet »Rick & Nick« Vorher-Nachher-Bilder




»Heute machen wir bei dir wieder ein kleines Update.« Mit flapsigen Sprüchen präsentieren sich die Ärzte »Rick & Nick« vor der Kamera, wenn sie ihren Kund:innen Hyaluron und andere Filler spritzen. Aufnahmen von den Schönheitsbehandlungen gibt es zuhauf auf ihren Social-Media-Kanälen. Gefilmt werden Vorgespräch, Unterspritzung und teils sogar Freudentränen der Behandelten danach. Dazu gehören auch Vorher-Nachher-Bilder. Diese Art der Werbung hat der Bundesgerichtshof (BGH) im Juli 2025 gegenüber der Aesthetify GmbH untersagt (Az. I ZR 170/24). Geschäftsführer der Aesthetify GmbH sind die prominenten Ärzte Henrik Heüveldop und Dr. Dominik Bettray, alias »Rick & Nick«.

»Schönheit per Spritze ist kein harmloser Trend, sondern ein medizinischer Eingriff – und darf nicht wie ein Lifestyle-Produkt vermarktet werden«, sagt Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW. Das Urteil schützt Menschen vor manipulativer Werbung und unrealistischen Schönheitsversprechen auf Social Media: »Niemand sollte sich von unzulässigen Vorher-Nachher-Bildern zu einem operativen Eingriff verleiten lassen, der medizinisch nicht notwendig ist.«

Das Gerichtsverfahren gegen die Aesthetify GmbH erfolgte im Rahmen des bundesgeförderten Projekts »Faktencheck Gesundheitswerbung« der Verbraucherzentralen NRW und Rheinland-Pfalz. Das Projektteam geht gegen unzulässige Werbung mit Gesundheitsbezug vor, die vor allem im Internet stattfindet.

Auffällige Gesundheitswerbung oder Fragen zu Werbeaussagen können Verbraucher:innen über das Kontaktformular auf der Webseite sowie auf Instagram oder TikTok schicken.

 [verbraucherzentrale.nrw/
digitaler-health-style-markt](https://www.verbraucherzentrale.nrw/digitaler-health-style-markt)



Dr. Susanne Punsmann, Juristin im Projekt Faktencheck Gesundheitswerbung, war zur Urteilsverkündung beim Bundesgerichtshof.

Wundermittel gegen ADHS?


Unzulässige Heilsversprechen: Das Projekt Faktencheck Gesundheitswerbung ist Anfang 2025 gegen selbsternannte ADHS-Coaches vorgegangen. Mit Aussagen wie »ADHS reduzieren ohne Medikamente« werben sie auf Facebook und Instagram mit Coaching, Hypnose oder Nahrungsergänzungsmitteln – oft ohne fachliche Qualifikation oder medizinische Grundlage.

ADHS ist eine häufige neurologische Entwicklungsstörung, die fachärztlich diagnostiziert werden muss. Coaches dürfen weder Diagnosen stellen noch Heilbehandlungen anbieten. Dennoch fanden die Verbraucherschützer:innen online zahlreiche Erfolgsversprechen, etwa die angebliche Heilung von ADHS durch wenige Hypnosesitzungen oder durch bestimmte Lebensmittel. Solche Aussagen sind wissenschaftlich nicht belegt und verunsichern Eltern

erheblich. Einige Anbieter:innen wurden deshalb abgemahnt.

In Social-Media-Beiträgen wurde ADHS verharmlost, die Existenz der Störung geleugnet oder Eltern die Verantwortung zugeschoben.

Nach Intervention der Verbraucherzentrale NRW wurden einzelne Inhalte gelöscht. Eltern wird geraten, sich bei ADHS ausschließlich an qualifizierte Ärzt:innen oder Therapeut:innen zu wenden. Unterstützende Elterntrainings sind Teil der Therapie und die Kosten werden von der Krankenkasse übernommen.

 [verbraucherzentrale.de/
faktencheck-gesundheitswerbung](https://www.verbraucherzentrale.de/faktencheck-gesundheitswerbung)



Elektronische Patientenakte kennenlernen



Seit Oktober 2025 müssen Arztpraxen bestimmte wichtige Dokumente in die elektronische Patientenakte (ePA) eintragen. Ein großer Schritt in der Digitalisierung, denn gesetzlich Versicherte können jetzt mit dem Smartphone auf ihre Krankendaten zugreifen. Wie das funktioniert, können sie seit Frühjahr 2025 in einem Selbstlernkurs auf der Internetseite der Verbraucherzentrale NRW erfahren.

Ziel des Kurses ist es, einen sicheren und informierten Umgang mit der ePA zu ermöglichen. In fünf flexibel nutzbaren Lerneinheiten vermittelt er verständlich Grundlagenwissen, erklärt Vor- und Nachteile der ePA, zeigt Möglichkeiten zur Verwaltung und Auswahl gespeicherter Gesundheitsdaten auf, hilft bei der Anmeldung, erklärt wie Vertretung funktioniert und informiert über Datenschutz und Datensicherheit.

Der Kurs ist zeitlich flexibel und ohne feste Termine nutzbar. Anmeldung und Teilnahme sind kostenlos.

Darüber hinaus hat die Verbraucherzentrale die Einführung der ePA mit zahlreichen Vorträgen rund um die ePA begleitet.

 [verbraucherzentrale.nrw/meine-epa](https://www.verbraucherzentrale.nrw/meine-epa)



Für sorgenfreie Finanzen

BGH verbietet Rentenkürzung in Riester-Verträgen

Der Bundesgerichtshof hat im Dezember 2025 eine von der Allianz verwendete Klausel zur Kürzung des Rentenfaktors in Riester-Verträgen für unwirksam erklärt (Az. IV ZR 34/25). Die Klausel benachteiligte Versicherte unangemessen, da sie dem Versicherer ein einseitiges Recht zur Kürzung der Rentenhöhe einräumte, ohne eine spätere Erhöhung bei verbesserten Rahmenbedingungen vorzusehen.

Geklagt hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, nachdem die Allianz den ursprünglich zugesagten Rentenfaktor deutlich

reduziert hatte. Das Urteil hat weitreichende Bedeutung, da vergleichbare Klauseln in der Branche verbreitet sind. Die Verbraucherzentrale NRW führt ähnliche Verfahren gegen drei andere Anbieter.

Betroffene Versicherte können nun eine Korrektur des Rentenfaktors verlangen. Informationen und einen kostenlosen Musterbrief bieten die Verbraucherzentralen im Internet an. In den Beratungsstellen können Riester-Sparer:innen ihre Verträge prüfen lassen.

Die Entscheidung zeigt den Reformbedarf bei der Riester-Rente: Die kapitalgedeckte Altersvorsorge ist in ihrer aktuellen Ausgestaltung nicht ausreichend verbraucherfreundlich. Diese Form der Altersvorsorge läuft Ende 2026 aus. Für neue Regeln ab 2027 haben sich die Verbraucherzentralen politisch stark engagiert.



 [verbraucherzentrale.nrw/node/82207](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/82207)



»Mit dem P-Konto will der Gesetzgeber ausdrücklich das pfändungsfreie Existenzminimum für alle Bürger:innen sichern und hat dafür klare Vorgaben gemacht.«

Marcus Köster, Finanzjurist bei der Verbraucherzentrale NRW

Pfändungsschutzkonto: Auch 2025 ein Dauerthema

Unzulässige Geschäftsbedingungen, irreführende Mitteilungen, ausgebliebene Informationen oder schlicht die Weigerung, den gesetzlich vorgesehenen Pfändungsschutz einzurichten: Banken und das Pfändungsschutzkonto (P-Konto) beschäftigten die Verbraucherzentrale NRW auch 2025.

In einem Fall war es die Kreissparkasse Köln, die einem Verbraucher die Umwandlung seines Zahlungskontos in ein P-Konto verweigerte. Begründung: negativer Kontostand. Die rechtliche Lage ist jedoch eindeutig: Verbraucher:innen können jederzeit von ihrem Kreditinstitut verlangen, dass ein Zahlungskonto in ein Pfändungsschutzkonto umgewandelt wird. Dies gilt ausdrücklich auch dann, wenn das Konto im Minus ist.

Nachdem die Kreissparkasse Köln zunächst nach einer Abmahnung keine Unterlassungserklärung abgegeben hat, geschah dies nach der mündlichen Verhandlung vor dem Oberlandesgericht Köln im Juli 2025.

Das Landgericht Frankfurt am Main erließ im April 2025 ein Urteil gegen die Postbank (Az. 2-06 O 64/23). Die hatte nämlich umfangreiche Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für P-Konten erstellt, die Betroffene in mehreren Punkten unzulässig benachteiligten. Auch Mit-



Pfändungsschutzkonto

Ein Pfändungsschutzkonto schützt automatisch einen Betrag von aktuell 1.560 Euro pro Kalendermonat vor Pfändungen. Weitere Beträge können auf Nachweis freigegeben werden. Für die Umwandlung eines Girokontos in ein P-Konto genügt eine entsprechende Erklärung der Kontoinhaber:innen gegenüber der Bank.



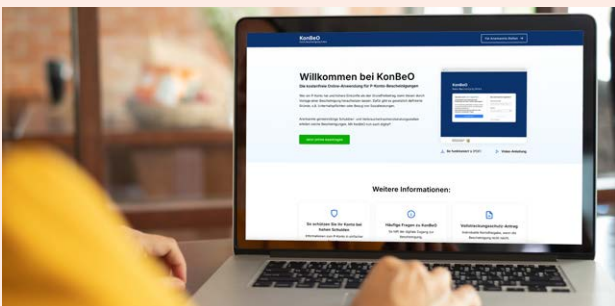
[verbraucherzentrale.nrw/p-konto](https://www.verbraucherzentrale.nrw/p-konto)

teilungen an Kund:innen, über deren Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet worden war, sorgten für Verwirrung. Darin hieß es, dass auf ihrem Pfändungsschutzkonto eine »Kontosperre« eingerichtet worden sei. Diese Aussage führte zu Verunsicherung: Sie gab den Betroffenen fälschlicherweise das Gefühl, nicht mehr über ihr Konto verfügen zu können. Falsch war zudem die Aussage, dass der Insolvenzverwalter mögliche Rückfragen dazu beantworten solle. Denn im Rahmen des Freibetrags ist ein P-Konto insolvenzfest und gerade kein Beratungsfall für Insolvenzverwalter:innen.

Die Verbraucherzentrale NRW hatte auch dagegen geklagt, dass Verbraucher:innen bei

Abhebungen am Geldautomaten nicht ohne weiteres erkennen konnten, welcher pfändungsfreie Betrag ihnen für den laufenden Monat noch zur Verfügung stand. Diese Information ist aber gesetzlich vorgeschrieben. Die Postbank hat während des laufenden Gerichtsverfahrens die Informationsmöglichkeiten erweitert, sodass Betroffene den Betrag nun auch im Online-Banking und am Kontoauszugsdrucker einsehen können. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW sollten diese Informationen zwar direkt am Geldautomaten einsehbar sein, doch ist eine Erweiterung der Informationsmöglichkeiten zumindest ein Schritt in die richtige Richtung, den das Gericht als ausreichend ansah.

Bescheinigung für P-Konto online beantragen

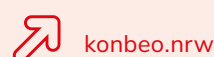


Wer ein P-Konto hat und höhere Einkünfte als den Grundfreibetrag, kann diesen durch Vorlage einer Bescheinigung heraufsetzen lassen. Dafür gibt es gesetzlich definierte Gründe, zum Beispiel Unterhaltungspflichten oder Bezug von Sozialleistungen.

Anerkannte gemeinnützige Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen erteilen solche Bescheinigungen. Die Verbraucherzentrale NRW gehört dazu und bietet diese Bescheinigungen seit Anfang 2025 auch digital an – für Kontoinhaber:innen in Nordrhein-Westfalen.

Auf konbeo.nrw können sie sich kostenlos registrieren und alle erforderlichen Angaben eintragen. Der Antrag für die Bescheinigung wird anschließend an eine anerkannte Schuldnerberatungsstelle übermittelt, die im Postleitzahlengebiet der Betroffenen tätig ist. Im Jahr 2025 wurden über KonBeO 1.656 Anträge gestellt und dabei mehr als 4,5 Mio. Euro pfändungsgeschützter Beträge vor dem Gläubigerzugriff gerettet.

KonBeO ist die Abkürzung für »Kontobescheinigung online«. Die Entwicklung und der Betrieb der Internetseite werden gefördert vom Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen. Seit Anfang 2026 kann die Anwendung auch an einigen Teststellen in weiteren Bundesländern genutzt werden. Die Verbreitung wird weiter ausgebaut.





Für bezahlbare Energie

Urteil schafft besseren Schutz vor Stromsperren

Ob durch Krankheit, Jobverlust oder Schulden – kommen Verbraucher:innen mit der Zahlung ihrer Stromrechnung in Verzug, kann ihnen im schlimmsten Fall der Strom abgeschaltet werden. Energieversorger sind vor einer Stromsperre verpflichtet, ihren Kund:innen eine zinsfreie monatliche Ratenzahlung anzubieten. Die NEW Niederrhein Energie und Wasser GmbH erhob hierfür allerdings Gebühren. Dagegen klagte die Verbraucherzentrale NRW erfolgreich vor dem Oberlandesgericht (OLG) Düsseldorf (Urteil vom 13.02.2025, Az. I-20 UKI 7/24).

Die Folgen einer Stromsperre sind für die Betroffenen gravierend. Eine Ratenzahlungsvereinbarung gibt ihnen die Chance, die Sperre abzuwenden und den Zahlungsrückstand auszugleichen. Damit die Raten bezahlbar bleiben, müssen Energieversorger eine Laufzeit von 24 Monaten anbieten. Die NEW hatte die Dauer auf 12 Monate beschränkt. Auch das hat ihr das OLG untersagt.

»Menschen mit Zahlungsschwierigkeiten brauchen konkrete Hilfsangebote, um ihre Schulden auszugleichen und keine zusätzlichen Hürden.«

Kolja Ofenhammer, Jurist bei der Verbraucherzentrale NRW

Verbraucher:innen, die zahlungsunfähig sind, erhalten bei der Verbraucherzentrale NRW kostenlose Beratung.



[verbraucherzentrale.nrw/node/927](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/927)



BGH: »immergrün«-Preiserhöhungen intransparent

Erhebliche Erhöhungen der Preise und Abschläge für Strom und Gas in laufenden Verträgen – sie hatte »immergrün« während der Energiekrise angekündigt. »immergrün« ist eine Marke des Strom- und Gasanbieters Rheinische Elektrizitäts- und Gasversorgungsgesellschaft mbH. Einigen Kund:innen bestätigte das Unternehmen eine Kündigung, die es nie gab, andere wurden vom Netz abgemeldet, obwohl ein Liefervertrag bestand. Die Verbraucherzentrale NRW war gegen den Anbieter vorgegangen und konnte mehrere Urteile erstreiten. Mit dem Urteil vom 22. Oktober 2025 hat der Bundesgerichtshof (BGH) einen Schlussstrich unter das Verfahren gezogen und die Entscheidung des Oberlandesgerichts Düsseldorf aus der Vorinstanz weitgehend bestätigt (Az. EnZR 97/23).

Der BGH stellte fest, dass die Preiserhöhungen von »immergrün« intransparent und unzureichend kommuniziert wurden. Die Begründun-

gen der Preisanpassungen aus »operativen Gründen« oder aufgrund »außergewöhnlich stark angestiegener Großhandelspreise an den Energiemärkten« reichten nicht. Solche Preiserhöhungen sind unwirksam, urteilte der BGH erstmalig in dieser Klarheit.

Auch die Entscheidung der Vorinstanzen, wonach die Hinterlegung einer Preisänderungsmittteilung in einem Online-Kundenpostfach nicht ausreicht, ließ der BGH bestehen. Kund:innen müssen zusätzlich darauf hingewiesen werden, dass im Kundenpostfach eine Preisänderung vorliegt.

Zwar wurde das Unternehmen nicht zu Rückzahlungen an die Betroffenen verurteilt. Aber »immergrün« musste betroffene Kund:innen mit einem Berichtungsschreiben darüber informieren, dass die per E-Mail angekündigten Preiserhöhungen nicht wirksam sind.



Vorstand Wolfgang Schuldzinski und Silke Krebs, Staatssekretärin im Ministerium für Wirtschaft und Klimaschutz des Landes Nordrhein-Westfalen, eröffneten die Aktionswoche in Düsseldorf.

Landesweite Aktionswochen

»Dein Zuhause – Mit Energie auf Zukunftskurs«: Das waren rund 150 Veranstaltungen vom 22. September bis 5. Oktober 2025 in Nordrhein-Westfalen. Die Energiefachleute der Verbraucherzentrale NRW informierten rund 4.000 Hauseigentümer:innen und Mieter:innen im persönlichen Gespräch sowie online über eine halbe Million Menschen darüber, wie sie Energie im eigenen Zuhause effizienter und nachhaltiger nutzen können. Der Auftakt fand in Düsseldorf im Beisein von Silke Krebs, Staatssekretärin im Wirtschafts- und Klimaschutzministerium NRW, statt.

Im Mittelpunkt standen praxisnahe Informationen und Beratungen zu Themen wie Energiesparen im Alltag, Heizungstausch, Wärmepumpe, Photovoltaik, Dämmung, Steckersolargeräte und Fördermöglichkeiten. Ziel ist es, individuelle Lösungen aufzuzeigen, mit denen Verbraucher:innen ihre Energiekosten senken und ihr Zuhause zukunftsfähig machen können – angepasst an Wohnsituation und Budget.

Das Programm umfasste Vorträge, Workshops, Infostände, Energieberatungstage, Klimaspaziergänge, Solarpartys sowie familienfreund-

liche Angebote. Ergänzt wurden die lokalen Aktionen durch umfangreiche Online-Informationen, einen digitalen Selbstlernkurs zum Energiesparen in der Wohnung und tägliche kostenlose Online-Vorträge zu zentralen Energiethematen. In vielen Orten wurden die Angebote zusammen mit lokalen Kooperationspartnern durchgeführt.



Vergleich von Angeboten für Wärmepumpen

Im September 2025 hat die Verbraucherzentrale NRW den Wärmepumpen-Angebotsvergleich gestartet: Online können Ratsuchende bis zu drei Angebote von Handwerksbetrieben einreichen und von Energieexpert:innen vergleichen lassen. Im Anschluss werden die Ergebnisse per Video oder Telefon besprochen und zur Verfügung gestellt.



[verbraucherzentrale-energieberatung.de/
beratung/waermepumpen-angebote/](https://verbraucherzentrale-energieberatung.de/beratung/waermepumpen-angebote/)

Hohe Preisunterschiede für Stilllegung von Gasanschlüssen

Von kostenlos bis vierstellig: Die Preise und Vorgehensweisen zum Stilllegen eines Gasanschlusses sind in Nordrhein-Westfalen sehr unterschiedlich. Das hat die Verbraucherzentrale NRW in einer Marktuntersuchung herausgefunden und im März 2025 kritisiert. Allerdings hatten von den 115 befragten Gasverteilernetzbetreibern in NRW lediglich 37 geantwortet.

Bei rund zwei Dritteln der antwortenden Netzbetreiber ist die Stilllegung kostenfrei, bei einem Drittel fallen durchschnittlich etwa 930 Euro an. Noch teurer ist der vollständige Rückbau, der im Schnitt rund 1.750 Euro kostet, in Einzelfällen sogar bis zu 6.000 Euro. Auch bei der Kostenverteilung gibt es Unterschiede: Manche Netzbetreiber stellen die Kosten einzelnen Verbraucher:innen in Rechnung, andere legen sie auf alle Gaskund:innen um oder wählen Mischmodelle.

Die Verbraucherzentrale NRW fordert schon seit längerer Zeit mehr Transparenz, klare Informationen auf den Internetseiten der Netzbetrei-

ber sowie eine gesetzliche Regelung mit einheitlichen Begriffen und klaren Vorgaben, um Verbraucher:innen Rechtssicherheit zu geben. Nun ist auch der Gesetzgeber in dieser Sache aktiv geworden: Die Bundesregierung hat im April 2026 einen Gesetzentwurf vorgelegt, der unter anderem das Energiewirtschaftsgesetz ändert und Stilllegungskosten für Gasnetzanschlüsse künftig nicht mehr den Anschlussnehmer:innen auferlegt.

Der Gesetzentwurf reagiert damit erkennbar auch auf die aktuelle Rechtsprechung, insbesondere auf ein Urteil des Oberlandesgerichts Oldenburg. Es hat Ende 2025 entschieden, dass der regionale Netzbetreiber EWE Netz GmbH keine 965 Euro Kosten fürs Stilllegen eines Gasanschlusses berechnen darf (Az. 6 UKL 2/25). Geklagt hatte die Verbraucherzentrale Niedersachsen. EWE Netz hat Revision beim Bundesgerichtshof beantragt.



[verbraucherzentrale.nrw/node/118900](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/118900)

»Wir brauchen eine gesetzliche Regelung, die den Umgang mit nicht mehr genutzten Gasanschlüssen vereinheitlicht und die nötige Rechtssicherheit für Verbraucher:innen schafft.«

Vorstand Wolfgang Schuldzinski





Für ausgewogene Ernährung

Fertig-Wraps: Viel Teig, wenig drin

Ein bundesweiter **Marktcheck** der Verbraucherzentralen beleuchtete 79 vorverpackte Fertig-Wraps, wie sie in Supermärkten, Discountern und Bahnhofs-Shops angeboten werden. Viele Wraps versprechen auf den ersten Blick eine



Fertig-Wraps im Regal vermitteln oft den Eindruck einer gesunden Mahlzeit. Viele enthalten aber zahlreiche Zusatzstoffe.

»richtige Mahlzeit«, entpuppen sich beim Essen aber eher als dünn gefüllter Snack mit wenig Nährwert.

Über 90 Prozent der günstigsten Produkte bis 3 Euro waren mit Fleisch oder Fisch gefüllt, während weniger als ein Drittel vegetarische oder vegane Varianten boten – trotz gängiger Empfehlungen für eine pflanzenbetonte Ernährung. Der Kaloriengehalt lag im Schnitt bei rund 450 kcal, einzelne Angebote überschritten sogar 700 kcal – ähnlich wie Döner oder Tiefkühlpizza. Fast alle getesteten Wraps enthielten zahlreiche Lebensmittelzusatzstoffe, und nur drei Fladen bestanden aus Vollkornmehl. Zudem war der Nutri-Score nur bei knapp der Hälfte der Produkte sichtbar, was den Vergleich erschwerte.

Das Fazit: Zutatenlisten sowie Nettofüllmengen muss man genau prüfen und bei Bedarf lieber selbst Vollkorn-Wraps belegen, um Zusatzstoffe zu reduzieren und mehr Ballaststoffe aufzunehmen.

Kennzeichnung bei Proteinriegeln



Wer zu Proteinriegeln greift, muss oft an der Verpackung fummeln, um vorgeschriebene Angaben lesen zu können.

38 süße Proteinriegel, Cookies und »Cups« aus Supermärkten, Discountern und Drogerien hat die Verbraucherzentrale NRW unter die Lupe genommen. Ergebnis: Angaben zu Eiweiß-

gehalt, Zutaten und Nährwerten waren häufig schwer verständlich oder gar nicht auf den ersten Blick erkennbar.

Viele Hersteller warben groß mit Proteinangaben auf der Vorderseite, nutzten dafür aber teils unterschiedliche Einheiten (Gramm vs. Prozent), was zu Verwirrung führen kann. Pflichtangaben wie Nährwerttabellen oder Allergiehinweise steckten meist unter Laschen – bei immerhin 35 der 38 Produkte. Zudem zeigte der Blick auf die Nährwerttabelle, dass viele dieser Snacks eher durch hohen Zucker und Zusatzstoffe auffielen und trotz Proteinangaben eher Süßigkeiten glichen.

Die Forderung: Die Verpackungen müssen übersichtlicher gestaltet werden, damit man die relevanten Informationen ohne Mühe erkennen kann.

Molkenprotein-Herkunft unklar

Deutliche Mängel bei der Herkunftsangabe von »Whey«-Protein-Produkten: Von 29 Präparaten, die mit deutscher Flagge, »made in Germany« oder »Ursprungsland Deutschland« warben, gaben 26 (90 Prozent) nicht an, woher das Molkenprotein – also die Hauptzutat – tatsächlich stammt. Rechtlich ist eine klare Herkunftskennzeichnung Pflicht, wenn diese Zutat nicht aus Deutschland kommt. Die Verbraucherschützer:innen konfrontierten die Hersteller und Händler mit der Gesetzeslage.

Nur sieben Hersteller gaben an, dass ihr Protein wirklich aus Deutschland stammt; zwei nannten teilweise auch andere Länder wie Dänemark, Irland oder die USA. Viele Firmen entfernten

irreführende Angaben, einige kannten die gesetzliche Lage offenbar nicht. Der Rat an Verbraucher:innen: Bei wichtiger Herkunft gezielt nachfragen oder auf Produkte mit verlässlichen Zertifizierungen achten.



Algen oft ohne klare Jodhinweise

Der bundesweite Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigte: Viele essbare Algenprodukte sind kaum verlässlich gekennzeichnet, obwohl sie teils sehr hohe Jodmengen enthalten. Auf rund zwei Dritteln der 56 jodreichen Lebensmittel fehlten Angaben zu Jodgehalt, empfohlenen Verzehrmenngen oder Warnhinweise. Algen können unterschiedlich sein: Je nach Art und Herkunft liefern sie teils weit mehr Jod als die täglich empfohlenen 500 Mikrogramm, was die Schilddrüsenfunktion beeinträchtigen kann.

Gleichzeitig blieben genaue Informationen zu Algenart und -anteil auf vielen Verpackungen unvollständig oder unpräzise, etwa durch Sammelbezeichnungen wie »Meeresalgen«. Etwa 40 Prozent der Produkte warben zudem mit nährwertbezogenen Aussagen wie »reich an Protein«, die bei den geringen Portionsgrößen kaum

Algen für die Jodzufuhr:
Gesetzliche Vorgaben zur
Kennzeichnung sind für
sicheren Konsum nötig.

relevant sind und Verbraucher:innen fehlleiten können. Die Verbraucherzentralen fordern hier klare gesetzliche Vorgaben für mehr Transparenz: Pflichtangaben zum Jodgehalt, Warnhinweise bei hohen Mengen, Hinweise zur sicheren Verzehrmenge und präzise Angaben zu Algenart und -anteil.



Fischersatz mit Algen: Jodquelle mit Fragezeichen

Die Verbraucherzentralen haben sechs vegane Fisch- und Meeresfrüchte-Alternativen, die Algen enthalten, im Labor auf ihren Jodgehalt untersucht. Fünf der getesteten Produkte wiesen nennenswerte Mengen an Jod auf, die je nach Portion einen relevanten Beitrag zur täglichen Jodzufuhr leisten können. Der Höchstwert lag bei etwa 226 µg pro 100 g, und ein pflanzlicher Thunfischersatz lieferte in einer 140-g-Dose sogar rund 316 µg Jod, mehr als die von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung empfohlene Tageszufuhr von 150 µg. Allerdings

ist der Jodgehalt für Verbraucher:innen im Falle der getesteten Produkte nicht erkennbar, da hier eine Deklaration nicht Pflicht ist.

Da sowohl Mangel als auch Überversorgung gesundheitliche Risiken bergen können, kritisieren die Verbraucherschützer:innen die unzureichende Kennzeichnung und fordern klarere Hinweise auf Algenprodukten, damit Konsument:innen Jodquellen und -mengen besser einschätzen können.

Sonnenkapseln: Kein echter UV-Schutz

In diesem Marktcheck rückten Nahrungsergänzungsmittel in den Fokus, die mit Sonnenschutz- oder Bräunungsversprechen warben. Von 23 untersuchten »Sonnenkapseln« enthielten nur drei Produkte Betacarotin-Mengen im Rahmen der empfohlenen Höchstmenge von 3,5 Milligramm pro Tag – alle anderen lagen darüber oder überschritten sogar deutlich höhere Grenzwerte. Dabei weist die Europäische Lebensmittelsicherheitsbehörde (EFSA) darauf hin, dass Betacarotin und ähnliche Carotinoide wie Lutein oder Astaxanthin keinen ausreichenden Schutz

vor UV-Strahlung bieten; sie können allenfalls die Hautfärbung beeinflussen, nicht aber Sonnenbrand oder Hautschäden wirksam verhindern.

Trotz dieser wissenschaftlichen Lage warben viele Hersteller mit Schutz- oder Bräunungseffekten, und nur wenige Produkte wiesen klar darauf hin, dass sie keinen Ersatz für Sonnenschutzmittel darstellen. Zusätzlich können hohe Dosierungen von isolierten Betacarotin-Präparaten gesundheitliche Risiken bergen, etwa für Raucher:innen.

Nahrungsergänzungs-Brausetabletten: Versteckter Salzgehalt



Brausetabletten enthalten Natrium, damit sie sich im Wasser leicht auflösen.

Viele Vitamin- und Mineralstoff-Brausetabletten enthalten überraschend hohe Mengen an Salz, obwohl das oft nicht auf der Verpackung steht. Nur etwa 46 Prozent der 72 untersuchten Produkte gaben den Salz- oder Natriumgehalt an. Hier liegt eine Kennzeichnungslücke vor, denn Pflicht ist das bei Nahrungsergänzungsmitteln nicht. Der Durchschnitt der ausgewiesenen Mengen lag bei 0,67 Gramm Salz pro Tagesdosis, teils bis zu 1,46 Gramm, wobei die empfohlene Tagesobergrenze für Erwachsene bei rund 6 Gramm liegt. Besonders für Menschen mit Bluthochdruck oder salzsensitive Personen kann ein unerwartet hoher Salzanteil problematisch sein; auch Kinderpräparate wiesen teils hohe Werte auf.

Die Verbraucherzentrale NRW forderte verpflichtende Hinweise zum Salzgehalt und eine Rezepturoptimierung, weil Zusatz-Salz in solchen Produkten bislang weder transparent noch für alle Verbraucher:innen ohne Weiteres erkennbar ist.



Gesund, nachhaltig und günstig essen – wie geht das?

Ernährung ist ein Alltagsthema, das viele Menschen interessiert und bewegt. Doch wenn das Budget knapp ist oder man im Supermarkt nicht zurechtkommt, fällt es schwer, darüber zu sprechen oder sich damit zu beschäftigen.

Das bundesweite IN FORM-Projekt **»Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget – gemeinsam Ernährungsarmut begegnen«** setzt hier an: Mit Kochworkshops, Einkaufstrainings und Schulungen werden Menschen dabei unterstützt, sich auch mit geringen finanziellen Mitteln lecker, selbstbestimmt, gesünder und nachhaltiger zu ernähren.


Laut Statistischem Bundesamt waren 2024 ca. 13 Millionen Menschen in Deutschland von Armut betroffen oder bedroht. Ein Großteil von ihnen ist zumindest zeitweise von Ernährungsarmut betroffen. Gleichzeitig kosten Lebensmittel heute rund 37 Prozent mehr als noch 2020.

Angesichts dieser Entwicklungen fordern die Verbraucherschützer:innen eine klare Reaktion der Politik. »Wir brauchen dringend mehr Transparenz – beispielsweise durch eine Preisbeobachtungsstelle«, sagt Projektleiterin Silvia

Monetti. »Verbraucher:innen können zwar Grundpreise vergleichen, Herstellertricks erkennen, auf Angebote achten und so preisbewusst einkaufen. Sie haben jedoch keine Möglichkeit, die Preise selbst zu beeinflussen. Dabei erscheinen viele Entwicklungen der letzten Jahre nicht nachvollziehbar.«

Das Vorhaben wird vom Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Heimat gefördert. Es ist ein Verbundprojekt der Verbraucherzentrale NRW und der Europa-Universität Flensburg in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen aller Bundesländer.

Die Verbraucherzentrale NRW war 2025 an zwei **Marktchecks** beteiligt (siehe nächste Seite). Mit verschiedenen Veranstaltungen wurden bundesweit über 7.400 Betroffene und Multiplikator:innen erreicht.

 [verbraucherzentrale.nrw/
gesund-essen-mit-kleinem-budget](https://verbraucherzentrale.nrw/gesund-essen-mit-kleinem-budget)



Massive Preisunterschiede bei Kaffee

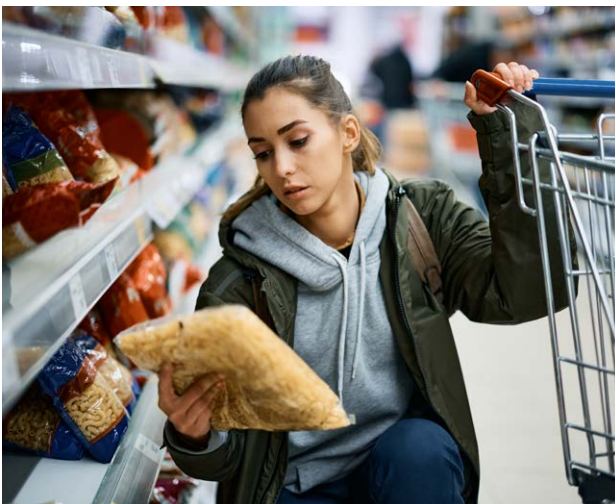
In acht Filialen von Supermärkten und Discountern in Baden-Württemberg haben die Verbraucherzentralen die Preise von insgesamt 102 unterschiedlichen Produkten unter die Lupe genommen. Die Ergebnisse des Marktchecks wurden im Oktober 2025 veröffentlicht. Herausgekommen sind unter anderem erhebliche Preisunterschiede, die sich nur zum Teil erklären lassen.

Zum Beispiel kosteten Espresso-Kapseln vom selben Markenhersteller 73,75 Euro je Kilogramm in einer 88-Gramm-Packung, jedoch 50,70 Euro je Kilogramm in einer 128-Gramm-

Packung. Warum? Nicht ersichtlich. Genauso wenig wie der Grund, aus dem Espresso-Kapseln eines Markenherstellers umgerechnet 92,26 Euro je Kilogramm kosteten – und das noch nicht einmal in Bio- oder Fairtrade-Qualität.

Im Einzelfall waren solche Produkte dagegen sogar deutlich günstiger als andere Kaffeevarianten, insbesondere als Eigenmarken. 250 Gramm Bio-Espresso-Pulver einer Handelsmarke wurden zum Beispiel bereits für 14,16 Euro pro Kilogramm angeboten.

Sparpotenzial bei reduzierter Ware?



Viele Supermärkte und Discounter bieten Lebensmittel kurz vor Ablauf des Mindesthaltbarkeits- oder Verbrauchsdatums vergünstigt an. Gerade für Menschen mit schmalen Budget kann dies eine gute Alternative sein. Aber spart man damit wirklich immer? In vier Bundeslän-

dern haben die Verbraucherzentralen die Preise von 119 reduzierten Produkten aus der Kühltheke in zehn Supermärkten und Discountern verglichen – mit einem überraschenden Ergebnis.

Durchschnittlich ließen sich mit dem Kauf von Produkten, deren Preis kurz vor Ablauf des Mindesthaltbarkeits- oder Verbrauchsdatums reduziert wurde, rund 32 Prozent gegenüber dem tatsächlichen Verkaufspreis einsparen. Doch die reduzierten Artikel waren preislich nicht automatisch die günstigste Wahl. Im Gegenteil: Häufig waren sie nach der Reduzierung weiterhin teurer als vergleichbare Produkte. Zu 27 reduzierten Produkten fanden die Tester:innen Vergleichsprodukte in den Märkten. In immerhin 15 Fällen waren ihre normalen Preise immer noch niedriger als die der reduzierten Ware. Das galt nicht nur bei Eigenmarken der Handelsketten, sondern auch für Markenprodukte. Grundpreise vergleichen lohnt sich also immer.



Informationskampagne für mehr Wertschätzung von Lebensmitteln

Wie viel Arbeit steckt in der Lebensmittelproduktion? Das will das Projekt Wertvoll NRW mit der

Informationskampagne »Unsere

Lebensmittel – da steckt viel drin« vermitteln. Sie soll Verbraucher:innen für den Wert von Lebensmitteln sensibilisieren und einen bewussteren Umgang im Alltag fördern.

Anhand konkreter Beispiele aus der regionalen Landwirtschaft – etwa aus Obst-, Eier- oder Milchproduktion – zeigt die Kampagne, wie Wertschätzung für Lebensmittel entstehen kann und wie sich Lebensmittelverluste im Haushalt vermeiden lassen. Zentrale Elemente sind eine Broschüre, Postkarten sowie alltags-taugliche Materialien wie Küchentipps, Rezepte und Erinnerungshelfer.

Das Projekt **Wertvoll NRW** wird vom **Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen bis Ende 2026 gefördert**. Ziel ist es, **Lebensmittelverluste im Haushalt mit einfachen Maßnahmen zu reduzieren**.

Acht landwirtschaftliche und lebensmittelverarbeitende Betriebe aus Nordrhein-Westfalen geben Einblicke in ihre Arbeit und stehen stellvertretend für regionale Lebensmittelproduktion. Die Verbraucherzentrale NRW nutzt ihr landesweites Netzwerk aus Beratungsstellen und Umweltberatungen, um die Inhalte vor Ort zu vermitteln.



Unterschätzte Abfallmengen

Eine repräsentative Online-Befragung hat gezeigt: Verbraucher:innen in NRW setzen in ihrem Alltag häufig bereits Maßnahmen gegen Lebensmittelverluste um. Gleichzeitig zeigen sich jedoch Unterschiede zwischen eigener Wahrnehmung und realen Abfallmengen. Befragt wurden im September 2025 insgesamt 800 Personen.

Über die Hälfte der Teilnehmenden kauft bewusst Produkte kurz vor Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums, friert Lebensmittel ein oder macht sie haltbar. Rund 20 Prozent gaben an,

gar keine Lebensmittelabfälle zu verursachen. Dieser Wert steht in einem gewissen Widerspruch zu offiziellen Zahlen: Laut Umweltbundesamt fallen tatsächlich pro Person monatlich durchschnittlich 6,2 Kilogramm Lebensmittelabfälle an, von denen rund 40 Prozent vermeidbar sind.

Als besonders hilfreich zur Reduzierung von Abfällen nannten die Befragten kleinere Verpackungsgrößen sowie Rezepte zur Resteverwertung, bessere Informationen auf Verpackungen und Tipps zur richtigen Lagerung.

Miteinander essen

Bis zu 18 Millionen Menschen essen in Deutschland täglich in Kitas, Schulen, Hochschulen, Betrieben, Kliniken oder Pflegeeinrichtungen. Die Gemeinschaftsverpflegung hat eine enorme Reichweite und großes Potenzial auf Gesundheit, Nachhaltigkeit und die Stärkung regional erzeugter Lebensmittel einzuwirken. Das **Kantinenprogramm NRW** will vernetzen und vor allem wichtige Akteure direkt miteinander ins Gespräch bringen – so wie zum Beispiel im November 2025 rund 50 Fachleute in der Kantine der LVR-Klinik Bedburg-Hau.

Das Kantinenprogramm NRW gehört zur Gruppe Gemeinschaftsverpflegung der Verbraucherzentrale NRW, die für Akteur:innen der Lebenswelten Kita, Schule, Senioreneinrichtung und eben auch Kantine unterschiedliche Informations-, Bildungs-, Beratungs- und Schulungsangebote bereithält.



Von links nach rechts: Ulrike Lubek, Direktorin des Landschaftsverbands Rheinland; Silke Gorißen, Ministerin für Landwirtschaft und Verbraucherschutz in NRW; Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW und Katrin Scholtyssek, Projektleiterin des Kantinenprogramms NRW von der Verbraucherzentrale NRW

Die Vernetzungsstelle Seniorenernährung und das Kantinenprogramm werden gefördert vom Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW. Die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung wird gefördert von der Landesregierung NRW.



Zusammenarbeit für Senioren

Die **Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW** blickt auf ein erfolgreiches Jahr zurück: 54 Veranstaltungen erreichten fast 1.100 Senior:innen und 520 Fachleute. Akzente setzten ein praxisnaher Kochworkshop und Impulse zur Prävention von Sarkopenie. Das Projekt gehörte 2025 zum Nationalen Aktionsplan IN FORM – Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung. Es verfügt über einen Beirat, der aus Vertreter:innen von 15 Organisationen, Verbänden und Ministerien besteht. Sie treffen sich jährlich, um Synergien zu nutzen, die Effizienz der Maßnahmen zu steigern und Impulse für die Weiterentwicklung der Projektaktivitäten zu erhalten.

Zusammen für die Jüngsten

Die **Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW** hat in 45 Seminaren und 260 Beratungen rund 2.000 Fachkräfte aus Kindertagespflege, Kita und Schule unter anderem zu Mahlzeitengestaltung, Hygiene, Allergien und Qualitätsentwicklung geschult. Newsletter und die »Infopost Familientisch« informierten regelmäßig über das gesamte Jahr rund 3.700 Kita-, Schulteams und die zugehörigen Eltern.



Für Nachhaltigkeit und Umwelt

Insektenspray: Beim Kauf jetzt besser beraten?

Seit Januar 2025 dürfen Insektizid-Sprays beispielsweise gegen Motten, Mücken oder Ameisen nicht mehr frei zugänglich in Geschäften angeboten werden. Seitdem müssen Verbraucher:innen vor dem Kauf solcher und weiterer Biozidprodukte durch sachkundiges Personal beraten werden, sowohl in Geschäften als auch im Online-Handel. Einige Monate nach dem Start der Beratungspflicht haben die Umweltberatungen der Verbraucherzentrale NRW in 17 Orten in NRW geprüft, was sich beim Kauf eines Insektensprays verändert hat. Ergebnis: Die Neuregelung zeigte Wirkung und trägt seitdem zum Verbraucherschutz bei. Doch bei der Beratungsqualität war noch Luft nach oben.

Aufgesucht wurden Drogerie- und Supermärkte sowie Raiffeisen-, Bau- und Gartenmärkte. Die gute Nachricht: Beratungspflichtige Produkte wurden in den großen Drogerie- und Supermarktketten aus dem Sortiment genommen. In keinem der mehr als 130 besuchten Geschäfte

standen Insektizid-Sprays zur Selbstbedienung im Regal. Bei der Marktstichprobe fiel allerdings eine Gesetzeslücke auf: Hersteller haben neue Produkte auf den Markt gebracht, die sie nicht »Insektenvernichter« (Insektizide) nennen, sondern als »Abwehrmittel« (Repellenzien) kennzeichnen. Der verwendete Wirkstoff ist für beide Produktgruppen zugelassen, aber Abwehrmittel sind vom Selbstbedienungsverbot und von der Beratungspflicht ausgenommen.

Die Prüfung war Teil einer gemeinsamen Untersuchung der Verbraucherzentrale NRW und des Pestizid Aktions-Netzwerks (PAN-Germany).



Gibt es natürliche Fasern mit ähnlichen Effekten wie Kunstfasern? Die Preisträger:innen haben zwei Möglichkeiten gefunden.



Nachwuchspreis für nachhaltige Textilien

Der **Nachwuchspreis Mehrwert NRW** würdigt kreative Lösungen für die Herausforderungen der Gesellschaft von morgen und Unterstützung für einen nachhaltigen Lebensstil von Verbraucher:innen. Im November 2025 wurde er an zwei Absolvent:innen der Hochschule Niederrhein vergeben: Alexandra Plewnia und Leon Blanckart teilen sich den Hauptpreis mit 3.000 Euro Preisgeld. Eine Jury aus Expert:innen aus Verbraucherschutz, Politik und Wissenschaft hat die beiden Projekte aus 24 Bewerbungen ausgewählt.



Preisverleihung im Umweltministerium NRW (von links): Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, Clara Heil und ihr Kollege Leon Blanckart, hinter ihnen Alexandra Plewnias Eltern als Vertretung der Preisträgerin, Prof. Ellen Bendt sowie Umweltminister Oliver Krischer.

Alexandra Plewnia aus dem abgeschlossenen Studiengang M. Sc. Textile Produkte wurde für ihre Entwicklung »Octogarn« ausgezeichnet. Die Textilfaser ist fluorfrei, hochfunktional – und ein starkes Statement für umweltverträgliches Design. »Octogarn« bietet wasserabweisende Eigenschaften ohne die Nutzung umweltschädlicher PFAS-Chemikalien. Es eignet sich für Outdoor- und Sporttextilien ebenso wie für Interior-Anwendungen oder technische Textilien. Das Projekt adressiert ein zentrales Feld der Ressourcenschonung: Textilien zählen zu den besonders rohstoffintensiven Produktgruppen – und nachhaltige Materialalternativen wie »Octogarn« sind entscheidend für eine zukunftsfähige Kreislaufwirtschaft.

Leon Blanckart aus dem abgeschlossenen Studiengang M. Sc. Textilingenieur und sein Team entwickelten mit »AlgaCore« eine textile Faser auf Basis fädiger Süßwasseralgen – eine ressourcenschonende Alternative zu Baumwolle und Chemiefasern. Die Algenfaser ist hochtemperaturbeständig, benötigt keine Pestizide und kann in Garnen, Vliesen oder technischen Textilien eingesetzt werden. Das Projekt ist aus dem BMBF-geförderten Forschungsprojekt AlgaTex hervorgegangen und wird aktuell zur Gründung eines Start-ups vorbereitet. Ziel: Die Etablierung einer nachhaltigen Rohstoffquelle für die Textilindustrie.



[verbraucherzentrale.nrw/node/56476](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/56476)

Regen retten: Klimaanpassung zum Anfassen



Fatma Özkan, Leiterin der Gruppe Klimaanpassung, bewässert die neu angepflanzten Blumen der Ausstellung in Neuss.

Mit der Ausstellung »**Regen retten – Stadt begrünen**« zeigt die Verbraucherzentrale NRW, wie jede:r Klimaanpassung bei sich in Haus und Hof mitgestalten kann. Die Exponate wie Info tafeln und Hochbeete waren 2025 in Leverkusen und Neuss rund um die Uhr frei zugänglich. 2026 werden sie auf der Landesgartenschau in Neuss zum Mitmachen und Lernen einladen.

Die Schau zeigt einfache, umsetzbare Maßnahmen zur Begrünung, Regenwassernutzung und Vorsorge vor Schäden durch Starkregen. »Wir möchten praxisnah zeigen, wie man mit Dach- und Fassadenbegrünung oder der Nutzung von Regenwasser das eigene Lebensumfeld klimaan angepasst gestalten kann«, erklärt Fatma Özkan. Sie leitet die Gruppe Klimaanpassung bei der Verbraucherzentrale NRW. Die Fachleute stehen an verschiedenen Terminen für Fragen und Beratungen in der Ausstellung zur Verfügung.


 [klimakoffer.nrw/node/110837](https://www.klimakoffer.nrw/node/110837)

»Mission Gully«: Wie Abwasser wieder sauber wird

Wohin geht das Wasser, wenn es in den Abfluss fließt? Wie wird es im Klärwerk wieder sauber? Was sind die Unterschiede zwischen Trennsystem und Mischsystem? Und was passiert, wenn Stoffe wie Öl, Farbe oder Chemikalien in den Gully gelangen?

Antworten auf diese Fragen finden Grundschüler:innen der 3. und 4. Klasse mit den neuen Bildungsmaterialien des Projekts **KluGe** (»Anpassung an die Folgen des Klimawandels und

umweltbewusste Grundstücksentwässerung und Abwasserentsorgung«). In Zusammenarbeit mit der Kölner Akademie für Gestaltung ecosign sind Schaubilder, Arbeitsblätter und Sticker entstanden. Lehrer:innen können diese Materialien kostenlos herunterladen und in ihrem Unterricht einsetzen.

 [abwasser-beratung.nrw/kluge-bildung](https://www.abwasser-beratung.nrw/kluge-bildung)



In Bottrop nehmen Haushalte Kreislaufwirtschaft selbst in die Hand

Unterstützt durch eine App, persönliche Beratung zu Hause und smarte Mülleimer können 40 Bottroper Haushalte Müllvermeidung im Alltag ausprobieren. Damit das leicht von der Hand geht und Spaß macht, durchlaufen die Teilnehmer:innen Challenges und unterstützen sich gegenseitig.

Die Challenge »Team Bottrop vs. Müll« ist Teil des EU-geförderten Projekts **CircleUp**. Neben der Fallstudie in Bottrop gibt es weitere in Großbritannien, Lettland und Norwegen. Außer den Projektpartnern Hochschule Ruhr West (HRW) und Prosperkolleg e. V. unterstützt auch die Stadt Bottrop das Projekt.

In der Verbraucherzentrale NRW wurden 2025 dafür Konzepte und eine Infokampagne entwickelt, Veranstaltungen organisiert, Beratungskräfte geschult, Kontakte in die Stadtgesellschaft geknüpft und natürlich teilnehmende Haushalte gesucht. Ab Sommer 2026 erhalten diese »Kreislaufhaushalte« acht Monate lang

Im April 2025 startete das Projekt **»Bottrop.gemeinsam.zirkulär«**, ebenfalls mit Beteiligung der Verbraucherzentrale NRW in Bottrop. Es wird vom Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW gefördert. Unter der Leitung der Stadt hat dieses Projekt das Ziel, die Kreislaufwirtschaft zu fördern – unter anderem durch die Schaffung eines Raums für zirkulären Konsum, eine CE-Allianz und Angebote für Bürger:innen.

kostenfrei Unterstützung, um mehr »Kreislauf« in ihren Alltag einzubauen: smarte Mülleimer, die CircleApp fürs Handy sowie persönliche Beratung zuhause durch Fachkräfte der Verbraucherzentrale NRW.

Die App bündelt lokale Infos, Challenges und eine Online-Community für Haushalte, die mitmachen. Diese können über die App ihre »zirkulären« Geschichten teilen, Aktionen oder Treffen vor Ort planen und voneinander lernen.

 verbraucherzentrale.nrw/circleup

Das Team von CircleUp in Bottrop 2025 (von links): Jana Schulte, Esther Trost und Julia Uhlig.



CircleUp
BOTTROP



Für Schule und Bildung

Online-Seminare in Fokuswochen


Auf drei elementare Aspekte des alltäglichen Lebens haben die Verbraucherzentralen aller Bundesländer in gemeinsamen Aktionswochen einen Fokus gelegt. Die Fachleute versorgten Interessierte in kostenlosen Online-Seminaren mit ihren unabhängigen Informationen und zahlreichen Tipps.

Ende Januar informierten sie in der Fokuswoche Geld über Themen wie Geldanlage, Versicherungen, Sparen bei jedem Budget, private Altersvorsorge und Verrentung von Immobilien. Im Mai erfuhren junge Menschen, was sie zur ersten eigenen Wohnung, über Versicherungen und andere finanzielle Verpflichtungen nach dem Schulabschluss wissen müssen. Anfang

November ging es in der Fokuswoche Vorsorge um Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und digitalen Nachlass.

Auch Referent:innen der Verbraucherzentrale NRW haben sich mit Online-Veranstaltungen beteiligt. Auf Sonderseiten im Internet konnten sich die Verbraucher:innen aus NRW zu allen Terminen anmelden.

Von der Kita bis zur Ausbildung und auch darüber hinaus: Die Verbraucherzentrale NRW bietet zahlreiche Unterrichtsmaterialien kostenfrei an.

 [verbraucherzentrale.nrw/bildung](https://www.verbraucherzentrale.nrw/bildung)

Die Fokuswochen finden auch 2026 statt, viele Informationen sind auch nach den Online-Vorträgen auf der Internetseite der Verbraucherzentrale NRW abrufbar.

 [verbraucherzentrale.nrw/
fokuswoche-geld](https://www.verbraucherzentrale.nrw/fokuswoche-geld)

 [verbraucherzentrale.nrw/
fokuswoche-ziele](https://www.verbraucherzentrale.nrw/fokuswoche-ziele)

 [verbraucherzentrale.nrw/
fokuswoche-vorsorge](https://www.verbraucherzentrale.nrw/fokuswoche-vorsorge)



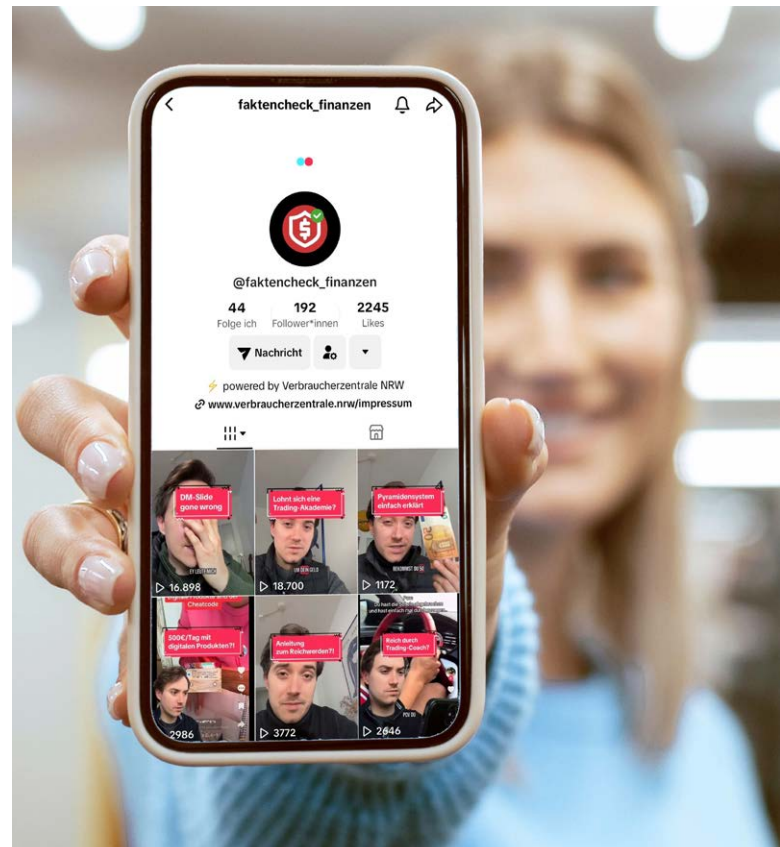
Marian Kulig, Projektleiter
und Gesicht von Faktencheck
Finanzen

Videos für Finanzbildung

»Schnell reich werden mit wenig Arbeit« – solche Versprechen sind in sozialen Netzwerken allgegenwärtig. Problematisch wird dies vor allem dann, wenn solche Botschaften bei jungen Menschen auf Resonanz stoßen, die in diesen vermeintlichen Erfolgsgeschichten eine echte Perspektive sehen. Dabei werden die Eigeninteressen der Akteure hinter den allzu gut klingenden Narrativen selten hinterfragt. Denn hinter diesen stecken oft überteuerte Coachings, fragwürdige Strukturvertriebe oder sogar illegale Schneeballsysteme.

Das Projekt **»Faktencheck Finanzen«** setzt seit Januar 2025 einen unabhängigen und faktenbasierten Gegenpol. In kurzen Videos auf TikTok und YouTube wird Finanzwissen verständlich, alltagsnah und auf Augenhöhe vermittelt. Projektleiter Marian Kulig ist zugleich das Gesicht der Kanäle. Er will ein kritisches Finanzbewusstsein fördern, denn: »Faktenwissen ist der beste Schutz vor Abzocke«.

Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz hat finanzielle Mittel für das Projekt bereitgestellt. Sie ist die Stiftung der Verbraucherzentralen, des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und dessen Mitgliedern. Sie setzt sich dafür ein, Verbraucher:innen in einer zunehmend komplexen Welt zu unterstützen und zu selbstbestimmten Konsumententscheidungen zu befähigen.



 www.verbraucherzentrale.nrw/faktencheck-finanzen



**Januar – November
2025**

35 veröffentlichte Videos
13 Millionen Aufrufe
51.000 Likes
3.000 Follower
1.000-mal geteilt
> 300 Kommentare

Künstliche Intelligenz im Verbraucheralltag

»KI erfindet jede dritte Antwort« – Überschriften wie diese schlugen 2025 Wellen. Mit Textgeneratoren und Chatbots gehört künstliche Intelligenz bereits zum Alltag vieler Menschen. Bedenkt man die Einsatzbereiche der Technologie, stellt das auch den Verbraucherschutz vor neue große Herausforderungen.

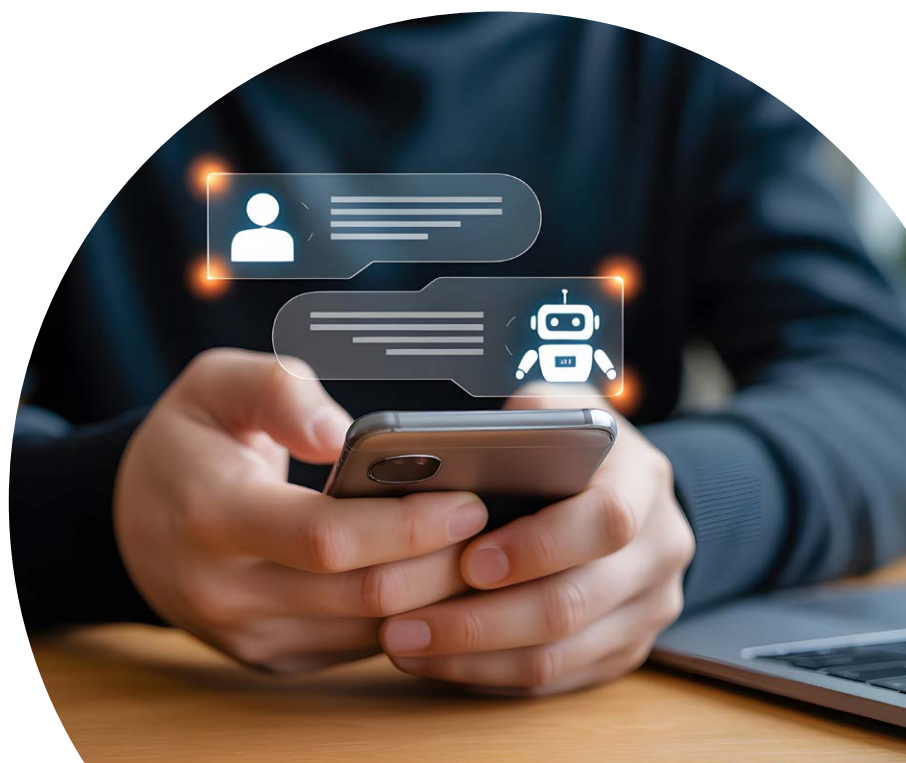
Die Mitglieder des Beirats der Verbraucherzentrale NRW haben in mehreren Treffen darüber diskutiert – sowohl untereinander als auch mit den Fachleuten Barbara Lampl (Verhaltensmathematikerin, Data & AI Expertin), Christian Benefeld (Diplom-Mathematiker, Kritischer KI- und Datenschutz-Experte), Christian Temath (Geschäftsführer der Kompetenzplattform KI.NRW) sowie Christine Steffen (Datenschutz-Expertin und Juristin der Verbraucherzentrale NRW).

KI kann nicht für Fehler haftbar gemacht werden, die sie verursacht – aber Menschen und Firmen, die sie verwenden. Anschaulicher Fall: Eine Kundin hatte sich auf die Aussage eines Chatbots ihres Waschmaschinenherstellers verlassen. Der behauptete, sie könne auch für

ihre mehr als zwei Jahre alte Waschmaschine eine Garantiever sicherung abschließen, um einen Defekt reparieren zu lassen. Dann sollte sie trotz Versicherung eine rund 300 Euro hohe Handwerkerrechnung bezahlen. Dank Unterstützung der Verbraucherzentrale NRW lenkte der Hersteller ein.

Die Beiratsmitglieder waren sich einig: KI-Generatoren sicher zu nutzen, sollte möglichst rasch in Schulen und Betrieben geschult werden. Da das Thema alle betrifft, muss die Kompetenz aber auch an Menschen außerhalb von Schule und Arbeitsleben vermittelt werden. Eine große Herausforderung liege darin, ältere Menschen zu erreichen. Und ein Problem stelle Big Tech dar: große Anbieter aus den USA, die Entwicklungen umsetzten und Änderungen einführten, ohne Vertrauen dafür zu schaffen. Gesetzliche Regulierung komme nicht schnell genug mit. Deshalb brauche es eine fitte Gesellschaft und mündige Verbraucher:innen, die sich selbst zur Wehr setzen können.

Künstliche Intelligenz macht Fehler. Unternehmen, die sie einsetzen, müssen für diese Fehler geradestehen.





Für Wissen und Forschung

In Online-Vorträgen zeigen, wo Verbraucherschutz wirkt

Die Vortragsreihe »Verbraucherschutz wirkt ...« lenkte in mehreren Themenvorträgen den Blick auf aktuelle Fragen rund um Digitalisierung, Mediennutzung und Konsumverhalten. Rund 160 Teilnehmer:innen, vorwiegend Fachleute aus der Verbraucherpolitik und der Praxis, interessierten sich für das breite Themenspektrum der kostenlosen Online-Veranstaltung.

Neben »Klassikern« wie beispielsweise digitale Kompetenzen, Gesundheit, Schutz vor Kostenfallen im Alltag und Finanzdienstleistungen, wurden auch die Entwicklung der Verbraucherbildung bilanziert und die Rolle des Verbraucherschutzes in Zeiten affektiver Polarisierung analysiert. Wissenschaftler:innen und die interessierte Öffentlichkeit diskutierten die zentralen Forschungsergebnisse miteinander. Das Ziel: Den Dialog zwischen Forschung, Politik und Praxis vertiefen und Handlungsperspektiven für einen wirksamen Verbraucherschutz der Zukunft aufzeigen.

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Verbraucherschutz wirkt...

Online-Veranstaltungsreihe des
Kompetenzzentrums Verbraucherforschung NRW

26 AUG	...über Regelsetzungen Dienstag, 26. August 2025, 11:00-12:00 Uhr Kristina Unverricht und Steffen Waurick (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, BSI)
10 SEP	...bei der Entwicklung der Verbraucherforschung Mittwoch, 10. September, 12:00-13:00 Uhr Prof. Dr. Peter Kenning (Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf)
25 SEP	...im digitalen Zeitalter Donnerstag, 25. September 2025, 14-15 Uhr Prof. Dr. Alexander Boden, Jenny Berkholz und Prof. Dr. Gunnar Stevens (Hochschule Bonn-Rhein-Sieg)
10 OKT	...als multiple Krisenintervention Freitag, 10. Oktober, 2025, 11:00-12:00 Uhr Prof. Dr. Jörn Lamka (Universität Kassel)

Ausführliche Infos, weitere Termine aus der kostenlosen Veranstaltungsreihe und Anmeldung für die Zoom-Links: www.verbraucherforschung.nrw

Mit Ankündigungen wie dieser hat das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung (KVF) über seine Profile in sozialen Netzwerken auf die Veranstaltungsreihe aufmerksam gemacht.

Verbraucheranliegen untersucht: Auszeichnung für junge Forscherinnen

Wissenschaftlichen Nachwuchs gezielt fördern: Das ist die Absicht hinter dem **»Förderpreis Konsum & Verbraucherswissenschaften«**. Die Verbraucherzentrale NRW zeichnet Arbeiten aus, die Verbraucheranliegen empirisch fundiert und praxisrelevant untersuchen. Im Juni 2025 erhielten drei junge Wissenschaftlerinnen in Düsseldorf die Preise für ihre Arbeiten:

Dr. Lina Marie Schauer analysierte in ihrer Dissertation, wie Reputationsschutz auf Online-Plattformen gelingen kann – ein zentrales Thema angesichts wachsender digitaler Märkte.

Dr. Raphaela Bruckdorfer analysierte die Wirkung von Gestaltungsmerkmalen auf Lebensmittelverpackungen. Ihre Forschung zeigt, wie sogenannte Kindchenschema-Elemente Erwartungen an Geschmack und Süße prägen und damit Kaufabsichten beeinflussen können.

Der Förderpreis Konsum & Verbraucherswissenschaften wird auch 2026 vergeben. Ausgezeichnet werden eine Dissertation bzw. Abschlussarbeit an einer Hochschule in Nordrhein-Westfalen (für die Förderpreise 1 und 2) sowie eine Qualifikationsarbeit an einer deutschen Hochschule (für den Förderpreis 3).

Bewerbungen sind bis zum **18. August 2026** möglich. Teilnahmeberechtigt sind Arbeiten, die seit dem **1. Juli 2025** abgeschlossen und bewertet wurden.



[verbraucherforschung.nrw/
node/117434](https://www.verbraucherforschung.nrw/node/117434)

Jana Kilimann, M. Sc., befasste sich in ihrer Masterarbeit mit der Akzeptanz präzisionsfermentierter, tierfrei hergestellter Lebensmittel. Ihre Ergebnisse liefern wichtige Erkenntnisse zur Verbraucherwahrnehmung innovativer und nachhaltiger Ernährungsalternativen.



Wolfgang Schuldzinski überreichte den mit 2.500 Euro dotierten Förderpreis an Dr. Lina Marie Schauer für ihre Dissertation an der Universität Potsdam.



Für die Menschen vor Ort

Upcycling: Abgestaubt und aufgemöbelt

Aktuell fallen in Deutschland 37 Kilogramm Sperrmüll pro Person und Jahr an. Indem wir Möbel länger nutzen und Gebrauchtem ein zweites Leben schenken, können wir diese Menge gemeinsam verringern. In einer Kooperation des Berufskollegs des Märkischen Kreises und der Umweltberatung der Verbraucherzentrale in **Iserlohn** reparierten und verschönerten Kreative der Klasse »FO13 Gestaltung« gebrauchte Stühle zu wahren Kunstwerken. Mit Schraubenzieher, Lack, Polster und neuem Stoff wurden aus alten Sitzmöbeln wieder echte Hingucker, auf denen man bequem Platz nehmen kann. Zu einigen Objekten wurden Postkarten mit Schritt-für-Schritt-Anleitung gedruckt. Damit können auch Interessierte zu Hause alte Stühle selbst aufmöbeln.

Wie Kleidung haben sich auch Möbel zur Wegwerf-Ware entwickelt. Ein Trend, der weitreichende globale Auswirkungen hat – etwa die Abholzung von Wäldern. Dem hat die Umweltberatung mit den Reparatur- und Upcycling-Aktionen etwas entgegenzusetzen.



Marie-Louise und Donatus haben einem Hocker die zweite Funktion eines Spieltisches gegeben.



Kein Müll ins Abwasser

Der Abfluss ist kein Mülleimer – doch immer wieder landen Feuchttücher, Medikamente oder Essensreste in Toilette und Waschbecken. Diese Abfälle verstopfen nicht nur Rohre, sondern belasten auch Kläranlagen und gefährden Gewässer sowie unser Trinkwasser.



Am Aktionsstand in Wuppertal (von links): Lisa Barthel (Umweltberaterin Verbraucherzentrale NRW), Nicole Gerlach (Eigenbetrieb Wasser und Abwasser Wuppertal, WAW), Monika Schumann (WAW) und Caroline Pilling (Umweltberaterin Verbraucherzentrale NRW).



Auch die Kleinsten werden für sauberes Wasser sensibilisiert: Seite aus dem Wimmelbildbuch »ABinsWASSER« der Verbraucherzentrale NRW.

Die Umweltberatung in **Wuppertal** setzte sich gemeinsam mit dem Eigenbetrieb Wasser und Abwasser Wuppertal (WAW) mit Aktionen und Informationen für mehr Bewusstsein ein. In der Elberfelder Innenstadt konnten sich Verbraucher:innen informieren, was ins Abwasser gehört und was nicht und ihr Wissen am Quizrad testen. Während der gesamten Wuppertaler Wasserwoche konnten sich Interessierte das Wimmelbuch »ABinsWASSER – Warum sich ein Fisch auf die Reise macht« bei der Verbraucherzentrale in Wuppertal kostenlos abholen.



Online-Vorträge mit VHS-Verbänden

Wer etwas über Nahrungsergänzungsmittel für die Wechseljahre, Superfoods, Lebensmittelkennzeichnung und vielfältige weitere Themen erfahren wollte, war 2025 bei den Volkshochschulen richtig. Die Beratungsstelle **Gütersloh** bot die Vorträge gemein-

sam mit den Volkshochschulen Ravensberg, Gütersloh, Reckenberg-Ems und Verl/Harsewinkel/Schloß Holte-Stukenbrock an. Sie fanden sowohl online als auch vor Ort statt und ermöglichten den Teilnehmer:innen, sich flexibel zu informieren und auszutauschen.



Kein Schutz beim Käuferschutz

Wer mit PayPal, Klarna oder Amazon Pay im Internet einkauft, verlässt sich oft auf einen versprochenen Käuferschutz. Manche mussten schon erfahren, dass sie dabei verlassen sind. Denn Zahlungsdienstleister versprechen, den Geschädigten im Streitfall Geld zu erstatten – und finden dann Umstände, um doch nicht zu zahlen.

In vielen Beratungen ist dies immer wieder Thema. Grund für die Verbraucherzentrale NRW,

zum **Weltverbrauchertag** (15. März 2025) in Pressegesprächen und mit Info-Aktionen darauf aufmerksam zu machen. Auch in persönlichen Beratungen bekamen Betroffene Tipps dazu, wie sie ohne den Käuferschutz ihr Recht geltend machen können – zum Beispiel über die gesetzliche Gewährleistung. Hier reicht der Schutz häufig weiter als bei den freiwilligen Angeboten der Zahlungsdienste.

Sommerfest in der Beratungsstelle

Unter dem Motto »Einfach mal informieren« öffnete die Beratungsstelle **Lüdenscheid** im Juni erstmals ihre Türen für ein Sommerfest. Neben Themen der allgemeinen Verbraucherberatung stand der Energieberater für Fragen rund um energetische Sanierung zur Verfügung.

Zusammen mit der Umweltberatung konnten Kinder schadstofffreie Knete herstellen sowie wiederverwendbare Gemüsebeutel bemalen.

Das Fest fand großen Anklang bei Kindern und Erwachsenen sowie Vertreter:innen aus Politik, Verwaltung und bei Kooperationspartner:innen.



Politik zu Gast in den Beratungsstellen



Bundespolitik in Recklinghausen

Hochrangiger Besuch aus Politik und Verband in der Beratungsstelle **Recklinghausen**: Stefanie Hubig, Bundesministerin für Verbraucherschutz und Justiz, Frank Schwabe, Mitglied des Deutschen Bundestags, sowie der jetzt amtierende Bürgermeister der Stadt Recklinghausen, Axel Tschersich, verschafften sich im Beisein des Vorstands der Verbraucherzentrale NRW einen umfassenden Einblick in die vielfältige Arbeit vor Ort. Der konstruktive Austausch unterstrich die hohe fachliche Qualität und die zentrale Bedeutung der Beratungsangebote für den Verbraucherschutz.

Führten konstruktive Gespräche in Recklinghausen (von links): Wolfgang Schuldzinski, Anna Teresa Kavena (MdL), Axel Tschersich (damals Bürgermeisterkandidat), Bundesministerin Dr. Stefanie Hubig, Parlamentarischer Staatssekretär Frank Schwabe, Karsten Schneider (damals Landratskandidat) und Verbraucherberater Wolfgang Henkel.

Im gemeinsamen Austausch wurde deutlich, dass die Verbraucherzentrale als verlässliche Ansprechpartnerin vor Ort unverzichtbar ist und durch Aufklärung und individuelle Unterstützung die Interessen der Bürger:innen auch in der digitalen Welt schützt.

Landespolitik in Iserlohn



MdL Thorsten Schick (links), Beratungsstellenleiterin Maren Behrendt und Vorstand Wolfgang Schuldzinski

Auch 2025 gab es einen intensiven Austausch mit Politik und Verwaltung. Beim Besuch des CDU-Landtagsabgeordneten Thorsten Schick in der Beratungsstelle in **Iserlohn** stand das Thema »Digitalisierung mit ihren Chancen und Risiken für Verbraucher:innen« im Fokus. Vorstand Wolfgang Schuldzinski und Beratungsstellenleiterin Maren Behrendt berichteten von einer Zunahme an digitalen Fällen wie zum Beispiel täuschend echt gestalteten Fake-Online-Shops. Hier bietet die Verbraucherzentrale mit dem Fakeshop-Finder ein kostenloses Tool, um Verbraucher:innen davor zu schützen, auf unseriöse Anbieter beim Online-Shopping hereinzufallen.

Lokalpolitik in Wuppertal

Im Sommer besuchten Oberbürgermeisterkandidat:innen und Fraktionsvorsitzende aller demokratischen Parteien gemeinsam die Beratungsstelle in **Wuppertal**. In einem offenen und wertschätzenden Austausch wurden die Arbeit, aktuelle Herausforderungen und Perspektiven vorgestellt. Das Gespräch war von gegenseitigem Respekt und großem Interesse geprägt. Besonders erfreulich war, dass alle Fraktionen die Bedeutung der Verbraucherarbeit für die Bürger:innen unterstrichen und ihre Unterstützung bekräftigt haben.



Die Leiterin der Beratungsstelle Michelle Schüler-Holdstein (4. von rechts) mit den Lokalpolitiker:innen in Wuppertal



Für einen modernen Auftritt

Neues Corporate Design stärkt die Marke Verbraucherzentrale

Neues Logo, neue Farbwelt: Die Verbraucherzentralen sind seit Juli mit ihrem neuen Markenauftritt erstmals in der Öffentlichkeit sichtbar geworden. Das neue Corporate Design stärkt die Markenidentität der Verbraucherzentralen und stellt ihre visuelle Kommunikation zukunftsfähig auf. Denn gestalterische Trends, Mediennutzung und technologische Rahmenbedingungen haben sich in den vergangenen Jahren deutlich verändert.

Das neue zeitgemäße Corporate Design erhöht die Wiedererkennbarkeit, spricht Nutzer:innen zielgerichteter an und sichert die Relevanz der Marke in analogen wie digitalen Kanälen. Das bisherige Erscheinungsbild war vor allem auf Printmedien ausgerichtet und wurde den Anforderungen digitaler Formate wie Social Media nur noch eingeschränkt gerecht. Das neue Design ist konsequent digital gedacht und ermöglicht eine flexible, medienübergreifende Anwendung. Zugleich trägt es wesentlich zur Barrierefreiheit bei, da es aktuelle Anforderungen an Lesbarkeit, Kontraste und Nutzungsfreundlichkeit erfüllt. Mit klaren Gestaltungsregeln und einer einheitlichen Bild- und Formensprache schärfen die Verbraucherzentralen so ihr Profil und treten als Marke einheitlich auf. Damit werden der Markenschutz gestärkt und die Identität der Verbraucherzentralen nachhaltig gefestigt.





Als neue Vorsitzende des Verwaltungsrats tauscht sich Elke Wieczorek (l.) künftig intensiv mit Vorstand Wolfgang Schuldzinski aus.

Für unseren Verein

Verwaltungsrat: Neue Vorsitzende

Elke Wieczorek ist neue Vorsitzende des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale NRW. Das Gremium wählte sie in seiner Sitzung am 27. August einstimmig zur Nachfolgerin des langjährigen Vorsitzenden Erwin Knebel. Mit Elke Wieczorek übernimmt nun eine der beiden bisherigen stellvertretenden Vorsitzenden das Ruder. Dem Verwaltungsrat gehört sie bereits seit 2012 an. Die gelernte Physiklaborantin, Meisterin der Hauswirtschaft und Fachfrau für Qualitätsmanagement vertrat lange Zeit den Landesverband Rheinland des »DHB – Netzwerk Haushalt« im Verwaltungsrat. Die Schwerpunkte ihrer Arbeit lagen dabei auf den Bereichen Verbraucher- und Umweltpolitik.

Die neue gewählte Stellvertreterin ist nun Ursula Sängler-Strüder, die die Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands – Landesarbeitsgemeinschaft NRW vertritt. Zweiter Stellvertreter bleibt Andreas Träger vom DBB Beamtenbund und Tarifunion.



Bundes- verdienstkreuz

Die Verbraucherzentrale NRW blickt mit großer Anerkennung auf die Auszeichnung ihres langjährigen Vorsitzenden **Erwin Knebel** mit dem Verdienstorden der Bundesrepublik Deutschland. Mehr als drei Jahrzehnte hatte er als Vorsitzender des Verwaltungsrats die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW maßgeblich geprägt. Besonders am Herzen lag Erwin Knebel die Unterstützung älterer Menschen bei der digitalen Teilhabe. Sein Wirken steht beispielhaft für einen verbraucherpolitischen Einsatz, der gesellschaftliche Verantwortung, soziale Teilhabe und Zukunftsorientierung miteinander verbindet. Die Verbraucherzentrale NRW versteht die Ehrung auch als Anerkennung für die gemeinsame Arbeit vieler Engagierter im Verbraucherschutz, die Erwin Knebel über Jahre hinweg begleitet und unterstützt hat.



Zahlen – Daten – Fakten

2025: Kurz und knapp


Verbraucheranliegen gesamt	372.257
davon persönlich	126.017
davon telefonisch	146.884
davon schriftlich	99.356
Veranstaltungskontakte	175.664
verkaufte Ratgeber	61.286
Internetbesuche*	55.629.879

Beratungsstellen in NRW	64
Mitarbeitende	808
Etat in Millionen Euro	56,09


*Hierin enthalten sind 51.607.334 Besuche auf der Seite [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de), die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.

Verbraucherzentrale NRW im Netz


Unsere Homepage:

 [verbraucherzentrale.nrw](https://www.verbraucherzentrale.nrw)

Der Ratgeber-Shop öffnet unter:

 shop.verbraucherzentrale.de


Eine Übersicht der Beschwerdeportale liefert:

 [verbraucherzentrale.nrw/kontakt](https://www.verbraucherzentrale.nrw/kontakt)

Unsere 64 Beratungsstellen finden Sie hier:

 [verbraucherzentrale.nrw/beratungsstellen](https://www.verbraucherzentrale.nrw/beratungsstellen)


Zu unseren Beratungsangeboten geht's unter:


 [verbraucherzentrale.nrw/beratung](https://www.verbraucherzentrale.nrw/beratung)


Welche Profile wir in sozialen Netzwerken pflegen, sehen Sie auf:


 [verbraucherzentrale.nrw/netzwerke](https://www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke)


Zu unseren Hauptkanälen gelangen Sie hier:


 [verbraucherzentrale.nrw/facebook](https://www.verbraucherzentrale.nrw/facebook)


 [verbraucherzentrale.nrw/linkedin](https://www.verbraucherzentrale.nrw/linkedin)

 [verbraucherzentrale.nrw/instagram](https://www.verbraucherzentrale.nrw/instagram)

 [verbraucherzentrale.nrw/mastodon](https://www.verbraucherzentrale.nrw/mastodon)

 [verbraucherzentrale.nrw/bluesky](https://www.verbraucherzentrale.nrw/bluesky)

 [verbraucherzentrale.nrw/threads](https://www.verbraucherzentrale.nrw/threads)

 [verbraucherzentrale.nrw/youtube](https://www.verbraucherzentrale.nrw/youtube)

 [verbraucherzentrale.nrw/whatsapp](https://www.verbraucherzentrale.nrw/whatsapp)

Mitgliedsverbände

Einzelverbände

Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club

Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.

Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V.

Landesverband Nordrhein

AWO Arbeiterwohlfahrt

Bezirksverband Mittelrhein e. V.

Bezirksverband Niederrhein e. V.

Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e. V.

Bezirksverband Westliches Westfalen e. V.

Bund für Umwelt und Naturschutz

Deutschland

Landesverband NRW e. V.

Deutscher Beamtenbund

dbb nrw beamtenbund und tarifunion

Nordrhein-Westfalen

Deutscher Gewerkschaftsbund

Bezirk NRW

Deutscher Mieterbund

Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.

DHB-Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.

Landesverband Rheinland

Eine Welt Netz NRW e. V.

Ernährungsräte des Landes NRW

Familienbund der Katholiken

Landesverband NRW e. V.

Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands

Landesarbeitsgemeinschaft NRW

LAG 21 NRW e. V.

Landesintegrationsrat NRW

Landesjugendring NRW e. V.

Landesseniorenvertretung NRW e. V.

Landesverband der Volkshochschulen von NRW e. V.

Landfrauenverbände

Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.

Rheinischer LandFrauenverband e. V.

NABU NRW

NaturFreunde NRW e. V.

Pro Bahn NRW e. V.

Landesverband Nordrhein-Westfalen

Verband Wohneigentum Nordrhein-Westfalen e. V.

ver.di

Landesbezirk NRW

Verkehrsclub Deutschland e. V.

Landesverband NRW

Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

wohnen – im eigentum – die wohneigentümer e. V.

Örtliche Zusammenschlüsse

Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Castrop-Rauxel

Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

Verwaltungsrat

Vorsitzende

Elke Wieczorek

Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der Verbraucherzentrale NRW

Stellvertretende Vorsitzende

Ursula Sänger-Strüder

Kfd – Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands – LAG NRW

Andreas Träger

DBB Beamtenbund und Tarifunion NRW

Mitglieder

Karl-Josef Büscher

Landesseniorenvertretung NRW

Dr. Günther Horzetzky

Deutscher Gewerkschaftsbund – Bezirk NRW

Erwin Knebel

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

Jutta Kuhles

Rheinischer Landfrauenverband e. V.

Sigrid Lewe-Esch

Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V., Landesverband Nordrhein

Sarah Primus

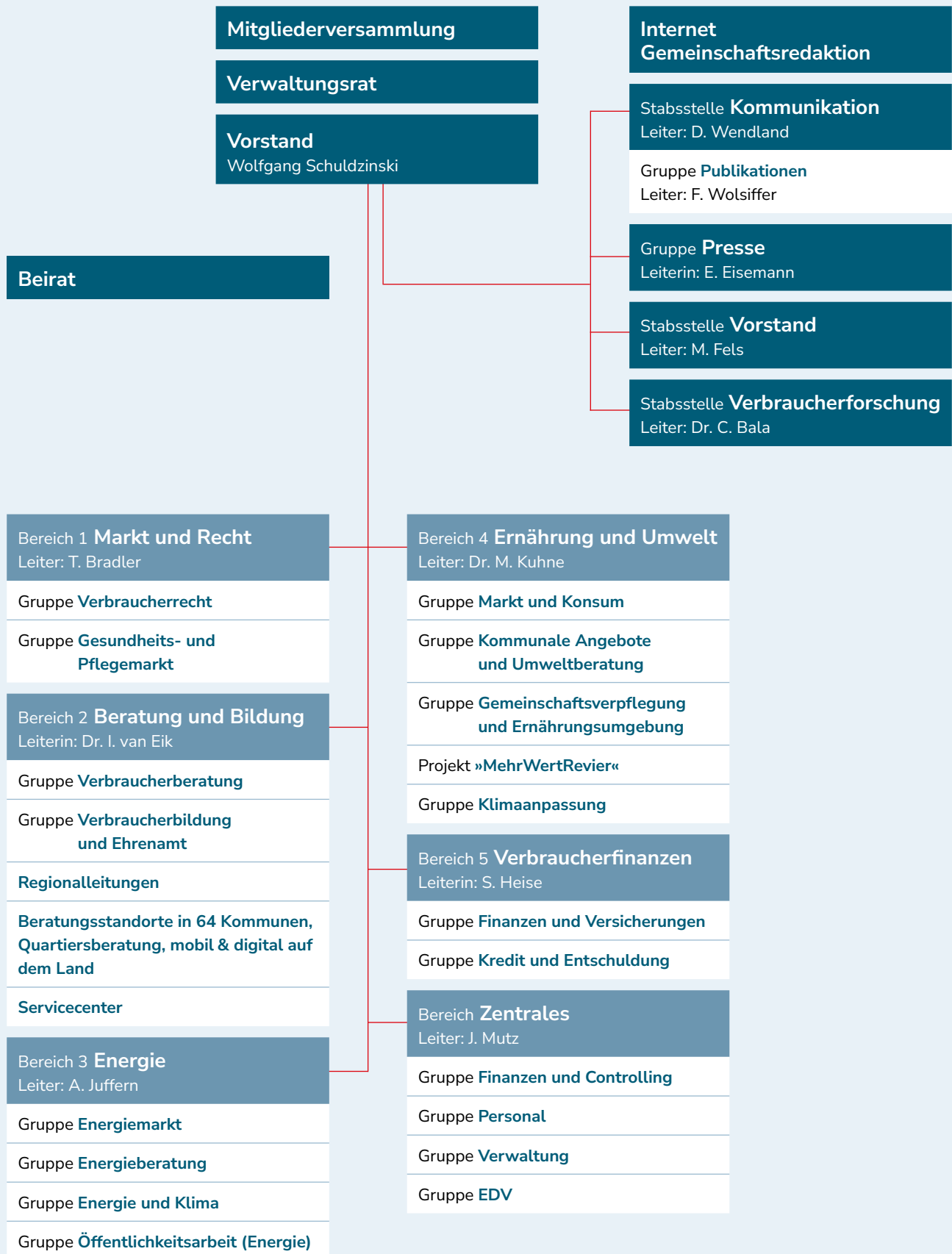
Deutscher Mieterbund NRW

Vorstand

Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf

In Anlehnung an § 65 a Landeshaushaltsordnung legen wir die Vergütungen des Vorstands gemäß Zuwendungsbescheid offen. Die Vorstandsbezüge für 2025 beliefen sich auf 136.891,91 Euro.

Vereinfachtes Organisationsschema



Unsere Mitarbeiter:innen

Stand: 31.12.2025

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büro- assistenz
1. Landesgeschäftsstelle¹⁾								
allgemeine MA	194,17						143,82 ²⁾	
2. Beratungsstellen in								
Aachen		2,5	–	1	0,63	–	–	0,5
Aachen Städteregion		–	–	1	–	–	3,56 ⁵⁾	–
Ahlen		2	–	1	–	–	–	0,5
Alsdorf		2,5	–	–	1,5	–	0,38 ³⁾	0,5
Arnsberg		2	–	1	–	–	–	0,5
Bergheim		1,5	–	–	–	–	1 ⁴⁾	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	–	0,5
Bielefeld		3,25	1,25	–	0,75	–	–	0,5
Bochum		3,5	1	1	1,63	2	0,75 ⁷⁾	0,5
Bonn		4	1	1	–	–	–	0,5
Bottrop		2	–	–	–	–	2,2 ⁹⁾	0,5
Brühl		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1	–	–	–	0,5
Detmold		2	–	1	–	1	–	0,5
Dinslaken		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1,5	–	–	–	–	1 ⁴⁾	0,5 ³⁾
Dorsten		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3,5	1	–	3,18	1	–	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1,3	–	–	–	–	2 ⁴⁾	0,5
Düsseldorf		5	1	1	3,25	–	–	0,5
Duisburg		3,5	–	–	–	1	–	0,5
Essen		3	–	–	2,55	–	0,5 ³⁾	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2,5	–	1	2,5	–	0,5 ⁷⁾	0,5
Gronau		2	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		2	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2,5	–	–	1,75	–	–	0,5
Herford		2	–	–	–	–	–	0,5
Herne		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Höxter		2	–	–	–	–	–	1
Iserlohn		2	1	1	–	–	–	0,5
Kamen		1,5	0,9	–	–	–	–	0,5

Legende:

MA - Mitarbeiter:innen in der Geschäftsstelle
VB - Verbraucherberater:innen
UB - Umweltberater:innen
EN - Energieberater:innen
Schuld. - Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberater:innen sowie Schuldenprävention
BGA/AV + ImmoF/Ver - Berater:innen für Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung, Versicherungen

1) Zum Teil nur Dienstsitz
2) Projekte Energie, BMEL, Umwelt u. a.
3) AB-Maßnahme / Überlassung durch Kommune oder Projekt Kommune
4) Projekt »MehrWertRevier«
5) Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz in der Region Aachen / Eifel
6) Ergänzend: Verbraucherberatung im Quartier
7) Projekt »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz«
8) Projekt »Verbraucherberatung mobil & digital«
9) Projekt »Circle Up, BoGeZi«

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büro- assistenz
Kleve		2	–	–	–	–	0,25 ³⁾	–
Köln		9,5 ⁶⁾	–	1	1	3	0,75 ⁷⁾	0,5
Krefeld		2,5	1	–	–	–	0,5 ³⁾	0,5
Langenfeld		2	1	1	–	–	–	0,5
Lennestadt		2	–	0,8	–	–	–	0,5
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5
Lüdenscheid		1,75	1	1	–	–	–	0,5
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5
Minden		2	2	1	–	–	0,5 ⁷⁾	0,5
Mönchengladbach		2,5	–	–	–	1	1 ⁴⁾	0,5
Moers		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Mülheim		1,75	–	–	–	–	–	0,5
Münster		3	–	1	1,1	–	0,5 ⁷⁾	0,5
Neuss		2	–	–	–	–	–	0,5
Oberhausen		2	–	1	–	–	–	0,5
Paderborn		3	1	–	–	–	–	0,75 ³⁾
Ratingen		–	–	1	–	–	–	–
Recklinghausen		2	–	–	–	–	–	0,5
Remscheid		2	–	–	–	–	–	0,5
Rheine		3	–	–	–	–	–	0,5
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	0,5	–	–	–	–
Rietberg / Verl		–	–	1	–	–	–	–
Schwerte		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Siegburg		1,5	1	1,5	–	–	–	0,5
Siegen		2	–	–	–	–	–	0,5
Soest		2	–	–	–	–	–	0,5
Solingen		2	1	0,6	1,7	–	–	0,5
Troisdorf		1,5	0,5	–	–	–	–	0,5
Unna		–	1	–	–	–	–	–
Velbert		2	–	–	–	–	–	0,5
Wesel		1,5	–	1	–	–	–	0,5
Witten		2,5	–	–	–	–	–	0,5
Wuppertal		3,5	1	0,8	2,15	–	–	0,5
3. Servicecenter	9,1							
4. Gesamtzahl der Stellen	203,27	148,05	21,65	24,20	23,69	9	159,21	32,25
Summe						621,32		

Außer den hier aufgeführten Mitarbeiter:innen beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 36 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 19 in der Mietrechtsberatung, 14 Honorarkräfte für Ernährungsberatung. Insgesamt sind 31 Honorarkräfte für die Themengebiete Altersvorsorge, Bankdienstleistungen, Bank- und Kapitalmarktrecht, Bauträgervertragsprüfung, Immobilienfinanzierung, Versicherungen und Versicherungsrecht tätig. Darüber hinaus arbeiten 9 Honoraranwält:innen im Bereich Gesundheits- und Pflegemarkt.

2 Honorarkräfte sind beim Servicecenter im Einsatz. Außerdem waren 88 Mitarbeiter:innen und landesweit 148 Honorarberater:innen im Bereich Energie tätig, die aus den von dem Verbrau-

cherzentrale Bundesverband organisierten Projekten »Förderung der unabhängigen Beratung privater Verbraucher über Möglichkeiten der Energieeinsparung«, »Förderung der Koordination und Durchführung von unabhängigen und anbieterneutralen Energie-Checks bei privaten Verbrauchern« und »Förderung von unabhängigen und anbieterneutralen Beratungen zur Substitution fossiler Energieträger bei privaten Verbrauchern« und der Zusatzförderung des Landes Nordrhein-Westfalen zur Bekämpfung der Energiekrise finanziert wurden.

In den Beratungsstellen werden darüber hinaus noch Aushilfen und Reinigungskräfte beschäftigt.

Bilanz zum 31.12.2025

Aktiva	Euro	2025 Euro	Euro	2024 Euro
Anlagevermögen				
Immaterielle Vermögensgegenstände				
- Gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		71.000		32.300
Sachanlagen				
- Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	1.190.800		1.254.800	
- Betriebs- und Geschäftsausstattung	448.700	1.639.500	706.700	1.961.500
Finanzanlagen				
- Beteiligungen		200		200
Summe Anlagevermögen		1.710.700		1.994.000
Umlaufvermögen				
Vorräte				
- Fertige Erzeugnisse und Waren	252.400		228.000	
- Geleistete Anzahlungen	27.100	279.500	18.200	246.200
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
- Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.829.900		2.174.400	
- Sonstige Vermögensgegenstände	79.600	1.909.500	125.400	2.299.800
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		11.140.600		10.528.600
Summe Umlaufvermögen		13.329.600		13.074.600
Rechnungsabgrenzungsposten		313.300		1.200
Summe Aktiva		15.353.600		15.069.800
Passiva				
	Euro	2025 Euro	Euro	2024 Euro
Eigenkapital				
- Gebundenes Zuschusskapital	2.809.400		1.876.300	
- Jahresüberschuss	941.200		933.100	
Summe Eigenkapital		3.750.600		2.809.400
Sonderposten				
- Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		1.709.000		1.992.400
Rückstellungen				
- Sonstige Rückstellungen		3.275.100		3.151.800
Verbindlichkeiten				
- Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	4.384.200		5.228.200	
- Sonstige Verbindlichkeiten	1.347.100		1.020.100	
Summe Verbindlichkeiten		5.731.300		6.248.300
Rechnungsabgrenzungsposten		887.600		867.900
Summe Passiva		15.353.600		15.069.800

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

Gewinn- und Verlustrechnung

1.1. – 31.12.2025

	Euro	2025 Euro	Euro	2024 Euro
Erhaltene Zuwendungen		52.063.700		53.039.100
- Umsatzerlöse		4.024.600		4.124.700
- Erhöhung / Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		20.100		-39.100
- Sonstige betriebliche Erträge		1.075.700		969.200
Materialaufwand				
- Aufwendungen für bezogene Waren	45.600		45.400	
- Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.183.000		1.376.100	
Summe Materialaufwand		1.228.600		1.421.500
Personalaufwand				
- Löhne und Gehälter	35.185.300		34.606.300	
- Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung	9.418.300		8.926.900	
Summe Personalaufwand		44.603.600		43.533.200
Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		493.600		589.500
Sonstige betriebliche Aufwendungen		9.830.000		11.571.700
- Sonstige Zinsen und Erträge		0		1.900
- Zinsen und ähnliche Aufwendungen		4.000		3.500
- Außerordentliche Erträge		0		0
- Außerordentliche Aufwendungen		0		0
- Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		-10.500		57.000
- Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		1.034.800		919.400
- Sonstige Steuern		93.600		-13.700
Jahresüberschuss		941.200		933.100

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Stark für mich.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
Helmholtzstraße 19, 40215 Düsseldorf
T +49 211 91380-1000
verbraucherzentrale.nrw

Für den Inhalt verantwortlich:

Dirk Wendland, Leiter Stab Kommunikation

Redaktion und Text:

Anke Hering, Hauke Mormann, Heiko Wichelhaus, Dirk Wendland

Gestaltung:

Maßarbeit Kommunikation für Umwelt und Gesellschaft, Hamburg

Bildnachweise:

Titel: iStock / Valeriy_G, iStock / PIKSEL, iStock / alvarez (7), iStock / JohnnyGreig, iStock / MStudioImages, iStock / Sol-Stock, iStock / FredFroese, iStock / StefaNikolic, iStock / miniserries, iStock / Andrii Iemelyanenko, iStock / FG Trade (andere Fotos: siehe Innenteil); S. 2: Verbraucherzentrale NRW / Mathias Kehren; S. 3: iStock / Tanja Ristic (und S. 9), Adobe Stock / Nanci (und S. 20); S. 4: Adobe Stock / Halfpoint (und S. 32), iStock / FangXiaNuo (und S. 45); S. 6: Adobe Stock / pikselstock, Verbraucherzentrale NRW; S. 7: EUCPN; S. 8: iStock / vinnstock; S. 9 iStock / Prostock-Studio; S. 10: iStock / damircudic, Adobe Stock / Lord_Ghost; S. 11: Verbraucherzentrale NRW, iStock / Halfpoint; S. 12: Adobe Stock / Drobot Dean, Adobe Stock / InfiniteFlow; S. 13: iStock / eternalcreative; S. 14: Adobe Stock / js-photo; S. 15: iStock / Aja Koska, Verbraucherzentrale NRW; S. 16: Adobe Stock / Volodymyr, iStock / PeopleImages; S. 17: Adobe Stock / Halfpoint, iStock / andres; S. 18 iStock / fotografixx; S. 19: Adobe Stock / utah51; S. 21: Adobe Stock / Lomb; S. 22: Verbraucherzentrale NRW; S. 23: iStock / Evgen_Prozhyrko; S. 24: DGLimages; iStock / Alexandra Scott; S. 25: iStock / Stockah, Adobe Stock / O.Farion; S. 26: Adobe Stock / Dogora Sun; S. 27: iStock / eclipse_images; S. 28: iStock / Adene Sanchez; S. 29: iStock / deteetarkan; Adobe Stock / Drazen; S. 30: Verbraucherzentrale NRW / Frank Schöpgens, Adobe Stock / Halfpoint; S. 31: iStock / Eva-Katalin, Verbraucherzentrale NRW; S. 32: Adobe Stock / abet; S. 33: Adobe Stock / estas, Efa / Dirk Bannert; S. 34: Verbraucherzentrale NRW, Adobe Stock / Animaflora PicsStock; S. 35: Verbraucherzentrale NRW; S. 36: Adobe Stock / fizkes; S. 37: Verbraucherzentrale NRW, Adobe Stock / J Maas / peopleimages.com; S. 38: Adobe Stock / Adobe 2.0; S. 39: Adobe Stock / BillionPhotos.com, Verbraucherzentrale NRW; S. 40: Verbraucherzentrale NRW; S. 41: Adobe Stock / Halfpoint, Verbraucherzentrale NRW; S. 42: Verbraucherzentrale NRW; S. 43: iStock / PrathanChorruangsak, Verbraucherzentrale NRW; S. 44: Verbraucherzentrale NRW; S. 45: iStock / Orbon Alija; S. 46: Verbraucherzentrale NRW

Stand:

Mai 2026

© 2026, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber gestattet!