



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Bielefeld



**Im Interview mit
Ingrid Deutmeyer,
Leiterin der
Beratungsstelle**

Wie haben sich Verbraucheranliegen gewandelt?

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

Hat KI Einfluss auf die Beratung?

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

Was war das größte Verbraucherproblem 2025?

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

Wie sichern Sie ein hohes Verbraucherschutzniveau?

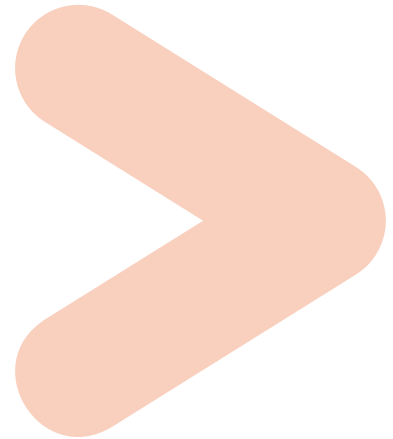
Mit unserer Beratung helfen wir nicht nur einzelnen Ratsuchenden. Unsere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes schützen alle Bürger:innen, sei es durch Abmahnungen unseriöser Anbieter oder durch Vertretung bei Massenschäden. Unsere Beratungsstelle fungiert als Sensor im Marktgeschehen und trägt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

Was war Ihr persönliches Highlight 2025?

Mein Team und ich freuen uns sehr über die Erfolge unserer Rechtsbesorgung und die positiven Reaktionen unserer Verbraucher:innen. In einem Fall bestanden gegen eine Bielefelderin insgesamt Forderungen von etwa 15.000 Euro aus mehr als 24 – teils unwirksamen – Telekommunikationsverträgen. Durch unsere Rechtsbesorgung konnten alle Forderungen ausgebaut und die Verträge beendet werden. Außerdem wurden unberechtigte Zahlungen in Höhe von 3.500 Euro erstattet.



2025 im Fokus



Vorsicht Fakeshop

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



Knöllchen auf dem Supermarkt-Parkplatz

Kurz zum Einkaufen und schon klemmt ein Strafzettel hinter dem Scheibenwischer: Viele Supermärkte setzen inzwischen auf Privatunternehmen, die ihre Kundenparkplätze kontrollieren. Ein Ärger, mit dem auch zunehmend Verbraucher:innen in die Beratungsstelle kamen. Probleme waren oft hohe Beträge für Vertragsstrafen oder sogar abgeschleppte Autos. Das Grundstück des Parkplatzes ist im Privatbesitz. Insofern können Supermärkte oder Eigentümer:innen ihre Parkplätze kostenpflichtig oder kostenfrei anbieten. Die Nutzungsbedingungen können diese dabei im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben selbst aufstellen. Die Parkregeln müssen aber auf Schildern deutlich sichtbar sein. Auf privaten Parkplätzen kann es teurer werden als im öffentlichen Parkraum. Allerdings müssen die Strafen angemessen bleiben. Über diesen Sachverhalt klärten unsere Berater:innen betroffene Verbraucher:innen auf und beurteilten die Chancen, eine unberechtigte Forderung abzuwehren.



Vorschriften beim Pfändungsschutz umgangen

Auch 2025 haben Banken versucht, Regeln für Pfändungsschutz-Konten (P-Konten) zu umgehen. In vielen Fällen konnten die Beratungskräfte betroffenen Verbraucher:innen helfen und Existenzen sichern. Mithilfe der vor Ort gesammelten Fälle konnte ein Verfahren gegen die Postbank flankiert werden. Die Verbraucherzentrale NRW hat ein positives Urteil am Landgericht Frankfurt am Main erwirkt. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für P-Konten hatten Betroffene in mehreren Punkten benachteiligt. Zudem konnten Verbraucher:innen bei Abhebungen am Geldautomaten nicht ohne weiteres erkennen, welcher pfändungsfreie Betrag ihnen für den laufenden Monat zur Verfügung stand. Diese Information ist aber gesetzlich vorgeschrieben. Die Postbank hat während des laufenden Gerichtsverfahrens die Informationsmöglichkeiten erweitert. In den Beratungsstellen haben die Berater:innen die Interessen der Betroffenen gegenüber unterschiedlichen Banken und Sparkassen vertreten.



Dauerbrenner untergeschobene Energieverträge

Die Kontaktaufnahme durch den Energieanbieter erfolgt am Telefon oder an der Haustür. Thema des sogenannten Direktvertriebs: Energie und Tarifangebote. Doch dass der Vermittler einen Anbieterwechsel einleiten will, macht er nicht deutlich. Die abgefragten Daten wie Zählernummer, aktueller Energielieferant sowie Namen und Adresse genügen, um einen Wechsel einzuleiten. Wenig später flattert das Begrüßungsschreiben eines neuen Versorgers ins Haus. Der Anbieterwechsel geschah unbemerkt oder ungewollt. Ein solches Szenario gab es auch im vergangenen Jahr oft – selten zulässig. Für einen wirksamen Energieliefervertrag außerhalb der Grundversorgung müssen beide Vertragsparteien ihre jeweilige Erklärung – also Angebot und Annahme – in Textform abgeben. Zudem gilt: Immer dann, wenn ein Anbieter behauptet, es läge ein Vertragsschluss vor, muss er diesen im Zweifel beweisen. Die Beratungsstelle prüfte in solchen Fällen die individuelle

Rechtslage und unterstützte Betroffene unter anderem beim Bestreiten des Vertragsschlusses oder beim Widerruf ungewollter Energielieferverträge.



Kontobescheinigung im Internet

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



Dein Zuhause: Mit Energie auf Zukunftskurs

Bis zum Jahr 2045 soll Deutschland treibhausgasneutral werden, so sieht es das Bundes-Klimaschutzgesetz vor. Dieses Ziel kann nur erreicht werden, wenn die Wärmeversorgung von Gebäuden auf neue Füße gestellt wird und ohne fossile Brennstoffe auskommt. Auch bauliche Maßnahmen und kleine Veränderungen zuhause helfen. Das können schon neue Fensterdichtungen, eine Dämmung oder ein kleines Solargerät am Balkon sein. In zahlreichen Vorträgen und Veranstaltungen in ganz NRW haben die Energiefachleute der Verbraucherzentrale auch 2025 gezeigt, wie Verbraucher:innen in ihrem eigenen Zuhause möglichst effizient, kostengünstig und nachhaltig vorkommen. Höhepunkt: rund 150 Veranstaltungen der Aktion „Dein Zuhause – Mit Energie auf Zukunftskurs“ im September und Oktober, die auch in Bielefeld stattfanden. Am Infostand beim Bielefelder Immobilitätstag im Technischen Rathaus informierte die örtliche Energieberatung anschaulich und praxisnah, wie Menschen das eigene Zuhause modernisieren und somit auch ihre Energiekosten verringern können. Am Infostand der Umweltberatung gab es außerdem noch Tipps und Ideen für einfache Maßnahmen zur Begrünung, Regenwassernutzung und Starkregenvorsorge rund ums Haus.



Insektenspray: Beim Kauf jetzt besser beraten?

Seit Januar 2025 dürfen Insektizid-Sprays nicht mehr frei zugänglich in Geschäften angeboten werden. Seitdem müssen Verbraucher:innen vor dem Kauf durch sachkundiges Personal beraten werden, sowohl in Geschäften als auch online. Einige Monate nach dem Start der Beratungspflicht hat die Umweltberatung in Bielefeld in Geschäften vor Ort geprüft, was sich beim Kauf eines Insektensprays verändert hat. Ergebnis: Die Neuregelung zeigte Wirkung und trägt seitdem zum Verbraucherschutz bei. Einige Hersteller nutzten allerdings eine Gesetzeslücke und bieten seitdem Insektenabwehrsprays an. Sie sind – anders als Insektizidsprays – nicht beratungspflichtig.

Auch bei der Beratungsqualität war noch Luft nach oben. Die Prüfung war Teil einer gemeinsamen Untersuchung der Verbraucherzentrale NRW und des Pestizid Aktions-Netzwerks (PAN-Germany).



Faire Vielfalt

Unter dem Motto „Fair handeln – Vielfalt erleben“ wurde die Faire Woche 2025 vom 12. bis zum 26. September in ganz NRW umgesetzt. Verschiedene Aktionen, Informationsstände oder Pressegespräche luden dazu ein, die vielfältigen politischen, sozialen und ökologischen Dimensionen des Fairen Handels zu entdecken. So hat die Beratungsstelle Bielefeld in mehreren Vorträgen zum Thema „Nachhaltige Geldanlage“ informiert, am Infostand beim „Bio-Mobil“ für Durchblick im Label-Dschungel gesorgt und beim Workshop in der Stadtbibliothek gezeigt, wie man mit Kakaobutter und Kokosöl aus fairem Handel ganz einfach nachhaltige Naturkosmetik herstellen und gleichzeitig viele unnötige Verpackungen sparen kann.



Vom geheimen Innenleben der Elektrogeräte

„Reparieren statt wegwerfen: Elektroschrott vermeiden“ – zum Thema der Europäischen Woche der Abfallvermeidung vom 22. bis 30. November zeigte die Umweltberatung in der Stadtbibliothek das geheime Innenleben von Elektrogeräten und bot eine Rücknahme-Aktion von ausgedienten Elektrogeräten in Kooperation mit dem Bielefelder Umweltbetrieb und der Recyclingbörse an. Zahlreiche Verbraucher:innen nutzten die Chance und brachten ihre alten Schätzchen vorbei. Als Dankeschön gab es einen Multi-Tool-Stift für zukünftige Reparaturen sowie Infos zu örtlichen Repair-Cafés. Beim Ratespiel am Aktionsstand erfuhren die Teilnehmenden, wie viele wertvolle Rohstoffe in Elektrogeräten stecken. Im Mittelpunkt stand dabei der ökologische Rucksack: Dieser enthält den gesamten Materialbedarf eines Produktes über seinen Lebenszyklus hinweg, also von der Herstellung bis zur Entsorgung und wird in Kilogramm gemessen. Bei einem modernen Smartphone zum Beispiel ist er etwa 1.000-mal schwerer als das Gerät selbst, das zwischen 160 und 240 Gramm wiegt.



Kinder lernen, 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 dritten und vierten 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. Die Umweltberatung kann sie seitdem bei Unterrichtsbesuchen einsetzen. Auch Lehrer:innen können die Materialien kostenlos herunterladen und in ihrem Unterricht verwenden.

Im Fokus: Weltverbrauchertag



Kein Schutz beim Käuferschutz

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



Verbraucherarbeit kurz und knapp

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	8.389
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	4.683
Veranstaltungen	69
Veranstaltungskontakte	2.292

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Alltagsverträge und Reklamation	39 %
Energie	28 %
Digitale Welt	12 %
Kredit- und Finanzprobleme	7 %
Mietrecht	6 %

Wir danken

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

Wir sind für Sie da

Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Bielefeld
August-Bebel-Straße 88, 33602 Bielefeld
T +49 211 5422211
www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld