



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Dorsten



***Im Interview mit
Ruth Pettenpohl,
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 Beratungsan-

gebote 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?

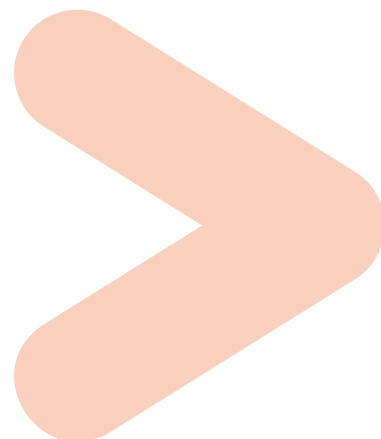
Das Konsumverhalten verlagert sich immer mehr ins Internet. 78 Prozent der Menschen hatten nach einer aktuellen Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbands in den letzten zwei Jahren Probleme beim Online-Kauf, z. B. mit Lieferzeiten, Produktqualität, versteckten Kosten oder gar Betrug und manipulativen 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 Marktbereinigung und effektiver Rechtsdurchsetzung bei.



2025 im Fokus



Preiserhöhung bei Amazon

Im September 2022 hat der Versandhändler Amazon für die Mitgliedschaft seines Premium-Dienstes Prime die Beiträge erhöht: bei jährlicher Zahlweise von 69,00 Euro auf 89,90 Euro und bei monatlicher Zahlweise von 7,99 Euro auf 8,99 Euro. Trotz Sonderkündigungsrecht handelte es sich nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW um eine einseitige Preiserhöhung, die ohne Zustimmung der Kundschaft erfolgte. Sowohl in der Beratungsstelle als auch über den landesweiten Zentralzugang beschwerten sich zahlreiche Betroffene bei der Verbraucherzentrale NRW. Diese hat Amazon daraufhin verklagt und 2025 sowohl vom Landgericht als auch vom Oberlandesgericht Düsseldorf Recht bekommen. Inzwischen können sich Betroffene einer Sammelklage der Verbraucherzentrale NRW anschließen. Ziel ist es, dass Betroffene die zu viel gezahlten Beiträge zurückerhalten.



1N Telecom gab keine Ruhe

Schon in den Vorjahren ist der Düsseldorfer Telekommunikationsanbieter 1N Telecom negativ aufgefallen. 2025 kamen Verbraucher:innen mit Briefen der TPI Investment GmbH in die Beratungsstelle. Die verlangte von vielen rund 420 Euro – oft ohne Nachweis eines gültigen Vertrags. Sie habe die offenen Forderungen der 1N Telecom übernommen, hieß es in den Mitteilungen. Doch häufig aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW unberechtigt. Denn die meisten Betroffenen hatten nie zuvor Kontakt mit der 1N Telecom – es gab also keinen Vertrag. Oder sie hatten den Vertrag rechtzeitig widerrufen. Die Beratungsstelle half betroffenen Verbraucher:innen mit rechtlichen Einschätzungen, passgenauen Musterbriefen oder aktiver Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung.



Vorsicht Fakeshop

Warnzeichen erkennen und Betrugsfallen vermeiden: Fake-shops 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.



Unnötige Kosten für Formularhilfen

Auf der Suche nach einer Schufa-Auskunft, Daten-Änderungen beim Rundfunkbeitragsservice oder Post-Nachsendeaufträgen sind bereits viele Verbraucher:innen auf so genannte Dokumenten-Dienstleister hereingefallen. Diese bieten im Internet an, solche Dienstleistungen zu erbringen und berechnen dafür unterschiedliche Zusatzkosten. Die kostenpflichtigen Leistungen sind aber selten nötig, denn auf den Internetseiten der einzelnen Stellen lässt sich das Meiste kostenlos erledigen. 2025 sind Dokumenten-Dienstleister vor allem für Anträge auf Kinderzuschlag, Wohngeld oder die neu eingeführten Einreiseanträge für Großbritannien aufgefallen. Die Seiten der Dienstleister sind als Werbeanzeigen in Suchmaschinen ganz oben platziert und werden daher oft geklickt. In vielen Fällen werden die Kosten versteckt in den AGB angegeben. In der Beratungsstelle gaben die Verbraucherberater:innen eine Einschätzung und boten rechtliche Unterstützung.



Kostenlose Zeitschrift als Abofalle

Der Lockruf in die Abofalle erfolgte auf ganz unterschiedliche Weise: per Telefonanruf, als „Dankeschön“ nach Umfragen oder Bestellungen oder auch nach einer Anmeldung als Produkttester im Internet. Was eigentlich ein kostenloses

Probe-Abo für eine Zeitschrift sein sollte, führte bald darauf zu einer Rechnung – und entpuppte sich als kostenpflichtiges Zeitschriften-Abo von der Pressevertriebszentrale (PVZ). Denn die forderte im Auftrag anderer Unternehmen solche Zahlungen ein. Dabei versicherten die Betroffenen einhellig, zuvor kein Zeitschriften-Abo abgeschlossen zu haben. Die Beratungsstelle gab Tipps, sich gegen die Forderungen zu wehren und informierte über die Tricks und Fallstricke der Anbieter. Sie übernahm auch die Rechtsvertretung – fast immer bekamen die Verbraucher:innen ihr Geld zurück und das Abo wurde beendet.



Coaching als Kostenfalle

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



Umgang mit der elektronischen Patientenakte lernen

Seit Oktober 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, haben die Berater:innen in Vorträgen sowohl online als auch in Präsenz erklärt. Das Thema war auch Inhalt bei der Vorstellung der Verbraucherzentrale bei der Dorstener Seniorenunion. Es wurden nicht nur Vor- und Nachteile aufgezeigt, sondern auch konkret, welche Daten gespeichert werden, wer darauf zugreifen kann, welche Funktionen es gibt, was Menschen ohne Smartphone machen und wie man der Nutzung widersprechen kann.



BGH verbietet Renten Kürzung 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. Die Klausel benachteiligte Versicherte unangemessen, da sie dem Versicherer ein einseitiges Recht zur Kürzung der Rentenhöhe einräumte. Eine spätere Erhöhung bei verbesserten Rahmenbedingungen war nicht vorgesehen. 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 eine Korrektur des Rentenfaktors verlangen. Die Beratungsstelle prüft vorhandene Verträge, bietet Informationen und einen kostenlosen Musterbrief an.



Lange Leitung beim Messstellenbetreiber

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



Dein Zuhause: Mit Energie auf Zukunftskurs

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



Lebensmittel mehr wertschätzen

Wie viel Arbeit steckt in der Lebensmittelproduktion? Das will das Projekt Wertvoll NRW mit der Informationskampagne „Unsere Lebensmittel – da steckt viel drin“ vermitteln. Dafür arbeitet das Projekt mit Betrieben in NRW zusammen, die Einblicke in ihre Arbeit geben und stellvertretend für die regionale Lebensmittelproduktion stehen. Die Beratungsstelle hat 2025 nicht nur spannende Veranstaltungen für Verbraucher:innen angeboten, sondern arbeitete auch als Netzwerkpartnerin, um Inhalte vor Ort zu vermitteln. Die Verbraucherzentrale in Dorsten war zum Beispiel mit den Aktionsformaten des Projektes wie einer Wurfwand und einem Wimmelbild beim ersten Nachhaltigkeitstag der Volkshochschule vertreten.

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	3.253
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.161
Veranstaltungen	27
Veranstaltungskontakte	1.237

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Energie	48 %
Alltagsverträge und Reklamation	30 %
Digitale Welt	9 %
Mietrecht	7 %
Geld und Versicherungen	4 %

Wir danken

Unsere Arbeit für die Menschen in Dorsten 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 Dorsten
Julius-Ambrunn-Straße 10, 46282 Dorsten
T +49 211 54222211
www.verbraucherzentrale.nrw/dorsten