



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Dülmen und Kreis Coesfeld



***Im Interview mit
Susanne Terwey,
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?

Die Beteiligung der Beratungsstelle an der Weiterentwicklung des Themas „Nachhaltigkeit“ in Dülmen ist für mich ein Highlight. Gemeinsam mit einem Querschnitt aus der Stadtgesellschaft und der Verwaltung wirken wir am Projekt „Prozesskette Nachhaltigkeit NRW“ mit, um ein örtlich angepasstes Handlungskonzept zu erarbeiten. Wir freuen uns, dass wir dazu beitragen können, den Verbraucheralltag für die Bürger:innen auch beim Thema Nachhaltigkeit weiterzuentwickeln.



2025 im Fokus



Reklamationen aus fadenscheinigen Gründen abgelehnt

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



Angeblich falsche Retouren

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



Preiserhöhung bei Amazon

Im September 2022 hat der Versandhändler Amazon für die Mitgliedschaft seines Premium-Dienstes Prime die Beiträge erhöht: bei jährlicher Zahlungsweise von 69,00 Euro auf 89,90 Euro

und bei monatlicher Zahlungsweise 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: Die Verbraucherzentrale in Dülmen 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 herein-gefallen ist, Anzeige erstatten – zum Beispiel über die Internet-wache der Polizei.



Unnötige Kosten für Formularhilfen

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



Kostenlose Zeitschrift als Abofalle

Der Lockruf in die Abofalle erfolgte auf ganz unterschied-liche Weise: per Telefonanruf, als „Dankeschön“ nach Um-fragen 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 Zahlun-gen ein. Dabei versicherten die Betroffenen einhellig, zuvor kein Zeitschriften-Abo abgeschlossen zu haben. Die Bera-tungsstelle 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 be-endet.



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 kontrollie-ren. Ein Ärger, mit dem auch zunehmend Verbraucher:innen in die Beratungsstelle kamen. Probleme waren oft hohe Beträ-ge für Vertragsstrafen oder sogar abgeschleppte Autos. Das

Grundstück des Parkplatzes ist im Privatbesitz. Insofern können Supermärkte oder Eigentümer:innen ihre Parkplätze kosten-pflichtig 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 abzu-wehren.



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-Ver-trägen 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 Struktu-ren. 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.



Mit dem Glücksrad unterwegs

Ende März und Anfang September war die Beratungsstelle, wie jedes Jahr, auf dem Frühlings- und Herbstmarkt in Dülmen mit einem Informationsstand vertreten. Wer das Glücksrad drehen wollte, konnte dazu Quizfragen beantworten und das Wissen zu Verbraucherthemen testen. Wie groß das Interesse war, zeigt, dass an beiden Markttagen zusammen über 650 Kontakte gezählt wurden.



Eigenheim fit für die Zukunft

Erneuerung der Heizung, Austausch alter Fenster oder das Dämmen der Wände. Es gibt viele Optionen, um in die Jahre gekommene Immobilien energetisch zu sanieren. Um eine op-timale Entscheidung treffen zu können, wurde die Kooperation mit der Stadt aus dem Jahr 2024 fortgesetzt und erneut Bera-tungen für Bürger:innen „in den eigenen vier Wänden“ angebo-ten. Die Teilnehmer:innen erhielten passgenaue Empfehlungen und Tipps, u. a. zur möglichen Beantragung von Fördermitteln sowie zur praktischen Umsetzbarkeit von alternativen Ener-gieformen zu Hause. Ein Erfolgskonzept, das 2025 dann auch in Kooperation mit der Stadt Billerbeck und der Gemeinde Nottuln gestartet ist.

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	4.319
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.279
Veranstaltungen	29
Veranstaltungskontakte	1.702

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Energie	45 %
Alltagsverträge und Reklamation	34 %
Digitale Welt	10 %
Geld und Versicherungen	6 %
Kredit- und Finanzprobleme	2 %
Reise und Mobilität	2 %

Wir danken

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

Wir sind für Sie da

Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Dülmen
Overbergplatz 3, 48249 Dülmen
T +49 211 54222211
www.verbraucherzentrale.nrw/duelmen