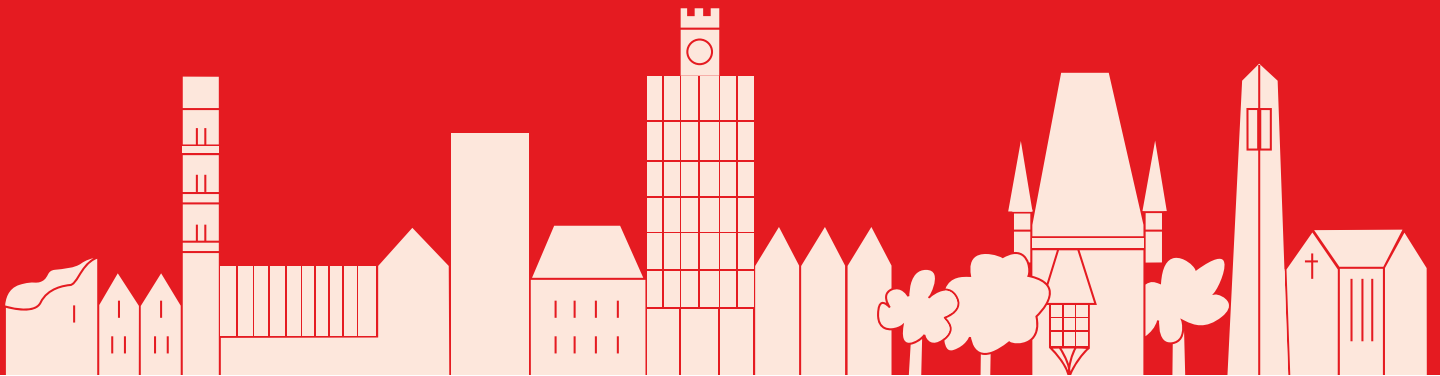




Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Düren und Kreis Düren



***Im Interview mit
Hildegard Dapper,
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 eingebracht, 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 Marktbereinigung und effektiver Rechtsdurchsetzung bei.

Was war Ihr persönliches Highlight 2025?

Immer wieder freuen wir uns über Rückmeldungen von Ratsuchenden, die sich für unsere kompetente Beratung, engagierte Unterstützung und professionelle Herangehensweise bedanken. Die spürbare Erleichterung der Verbraucher:innen über die Lösung ihrer vielfach nervenaufreibenden Probleme motiviert uns sehr. „Gut, dass es die Verbraucherzentrale gibt“, diese Worte sind ein Highlight.



2025 im Fokus



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 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.



Vorsicht Fakeshop

Warnzeichen erkennen und Betrugsfallen vermeiden: Die Verbraucherzentrale in Düren 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 und am Infostand auf dem Dürener Herbstmarkt 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.



Aufdringlicher Vertrieb beim Glasfaserausbau

In NRW verfügten Mitte 2025 fast 46 Prozent aller Wohngebäude über einen Zugang zum Glasfasernetz. Da der Ausbau nicht zentral erfolgt, sondern größtenteils dem Markt überlassen bleibt, zeigt sich vor Ort ein regelrechter Ausbaukampf unterschiedlicher Anbieter, der nicht selten an den Haustüren der Verbraucher:innen ausgetragen wird. Dementsprechend beschwerten sich Verbraucher:innen in der Beratungsstelle: Aufgedrängte Verträge, falsche Aussagen und nicht zuletzt Verwirrung über die Vertragslaufzeit waren die häufigsten Anliegen. Zur Laufzeit hat der BGH im Januar 2026 ein wichtiges Urteil gesprochen: Maßgeblich ist der Zeitpunkt des Vertragsschlusses, nicht wann der Anschluss bereitgestellt wird. Die Beratungsstelle kann Betroffene seitdem bei Fragen zur Vertragskündigung auch mit passenden Musterbriefen unterstützen.



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.



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.



Zu hohe Inkassokosten

Rechnung nicht bezahlt – jetzt fordert ein Inkassounternehmen Geld. Solche Briefe sind nicht immer freundlich formuliert. Und sie beinhalten zusätzliche Kosten. Dass diese höher angesetzt sind als eigentlich erlaubt, erlebten viele Verbraucher:innen, die

sich deswegen an die Beratungsstelle wandten. Inkassokosten basieren auf den Preisen und Konditionen, die die Inkassounternehmen mit ihren Auftraggebern vereinbart haben. Die Höhe dieser Kosten hängt von den Umständen des Einzelfalles ab. Um Preistreiberei zu verhindern, sind die Inkassokosten zugunsten von Verbraucher:innen allerdings gesetzlich „gedeckt“. Das bedeutet, dass die Kosten nicht höher sein dürfen als der Betrag, den eine Rechtsanwaltskanzlei einmalig berechnen dürfte, wenn sie mit dem Fall beauftragt worden wäre. In individuellen Beratungen klärte die Verbraucherzentrale NRW, ob die geforderten Kosten angemessen waren und setzte die Rechte der Verbraucher:innen gegenüber den Inkassounternehmen durch.



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 Beratungsstelle hatte einen mehrwöchigen Aktionsstand in der Kochkursküche der VHS Rur-Eifel.



„Mach mit – mach's nachhaltig!“

Unter diesem Motto setzte sich das Projekt MehrWertRevier für nachhaltigen Konsum im Rheinischen Revier ein. Besonderer Schwerpunkt lag auf dem Thema Ernährung: Mit jungen Menschen und Engagierten sowie wissenschaftlicher Begleitung erforschte das Projektteam, wie nachhaltige Ernährung verständlich vermittelt werden kann. In der VHS Rur-Eifel in Düren gab es die Wanderausstellung „Konsum im Wandel“ mit Anregungen zu den Themen Ernährung, Mode, Wohnen und Mobilität, diese lud zum Anschauen, Anhören und Mitmachen ein.



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.



Online-Vorträge mit VHS-Verbünden

Wer etwas über Nahrungsergänzungsmittel für die Wechseljahre, Superfoods und Lebensmittelkennzeichnung erfahren wollte, war 2025 bei der VHS Rur-Eifel richtig. Die Beratungsstelle bot dort verschiedene Vorträge an, bei denen sich Interessierte informieren und austauschen konnten.

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	2.662
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	936
Veranstaltungen	44
Veranstaltungskontakte	1.353

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Alltagsverträge und Reklamation	44 %
Energie	34 %
Digitale Welt	10 %
Mietrecht	7 %
Geld und Versicherungen	6 %

Wir danken

Unsere Arbeit für die Menschen in der Stadt und im Kreis Düren 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 Düren
Wilhelmstraße 19, 52349 Düren
T +49 211 54222211
www.verbraucherzentrale.nrw/dueren