



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Kreis Höxter



***Im Interview mit
Ute Delimat,
Leiterin der
Verbraucherzentrale
im Kreis Höxter***

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?

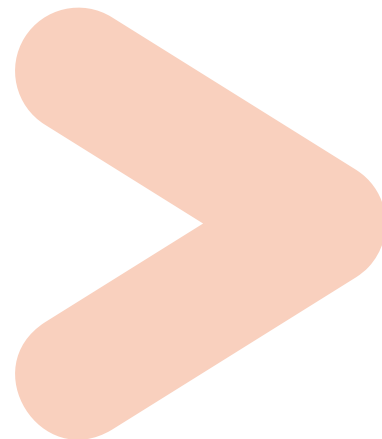
Mit unserer Beratung helfen wir nicht nur einzelnen Ratsuchenden. Unsere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes schützen alle Bürger:innen, sei es durch Abmahnungen unseriöser Anbieter oder durch Vertretung bei Massenschäden. Die Verbraucherzentrale im Kreis Höxter fungiert als Sensor im Marktgeschehen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

Was war Ihr persönliches Highlight 2025?

Mit dem einstimmigen Votum des Kreistags und der Bürgermeisterkonferenz für die Vertragsverlängerung wird unsere Verbraucherarbeit im Kreis Höxter für weitere fünf Jahre fortgesetzt. Der einhellige Kreistagsbeschluss bestätigt nicht nur unsere Arbeit, sondern bescheinigt uns sowohl eine „sparsame und transparente Arbeitsweise“ als auch „gut angelegtes Geld“. Darüber freuen wir uns, insbesondere für die Kreisbürger:innen, sehr.



2025 im Fokus



1N Telecom gab keine Ruhe

Schon in den Vorjahren ist der Düsseldorfer Telekommunikationsanbieter 1N Telecom negativ aufgefallen. 2025 wandten sich Verbraucher:innen mit Briefen der TPI Investment GmbH an das Team im Kreis Höxter. 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 Verbraucherzentrale im Kreis Höxter half betroffenen Verbraucher:innen mit rechtlichen Einschätzungen, passgenauen Musterbriefen oder aktiver Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung.



Vorsicht Fakeshop

Warnzeichen erkennen und Betrugsfallen vermeiden: Gemeinsam mit der Kreispolizeibehörde Höxter hat die Verbraucherzentrale im Kreis Höxter 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 und locken arglose Opfer auch aus dem Kreis Höxter an. Direkt vor dem Start des Weihnachtsgeschäfts warnten beide Kooperationspartner vor dem Kauf allzu verlockender Waren im Internet – zusätzlich auch mit einem gemeinsam erstellten Kurz-Video auf Instagram, in dem auch der Fakeshop-Finder vorgestellt wurde. In einem Pressetermin klärten sie außerdem auf: Internet-Adresse, Impressum, Allgemeine Geschäftsbedingungen und Gütesiegel prüfen sowie nach Bewertungen des Shops im Internet suchen. Tipp: Vor jedem Online-Kauf den kosten-

losen Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale nutzen (www.fakeshop-finder.nrw). Und falls man hereingefallen ist, Anzeige erstatten – zum Beispiel über die Internetwache der Polizei.



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 bei der Verbraucherzentrale im Kreis Höxter: 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. Das Beratungskräfte-Team im Kreis Höxter 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 sich auch zunehmend Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale im Kreis Höxter wandten. 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 Beratungskräfte betroffene Verbraucher:innen auf und beurteilten die Chancen, eine unberechtigte Forderung abzuwehren.



Umgang mit der elektronischen Patientenakte lernen

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, haben die Berater:innen in Vorträgen, beispielsweise in Steinheim, erklärt. Sie zeigten nicht nur Vor- und Nachteile auf, 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.



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. Auch im Kreis Höxter hat das Team der Verbraucherzentrale die Interessen der Betroffenen gegenüber unterschiedlichen Banken und Sparkassen vertreten.



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 Verbraucherzentrale bietet Informationen und einen kostenlosen Musterbrief an.



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 Verbraucherzentrale NRW im Kreis Höxter 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 „gedeckelt“. 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.



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 im Kreis Höxter stattfanden. In Vorträgen, an Infoständen und an Energieberatungstagen informierte die Energieberatung in Beverungen, Borgentreich und Warburg anschaulich und praxisnah, wie Menschen das eigene Zuhause modernisieren und somit auch ihre Energiekosten verringern können.



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 Verbraucherzentrale im Kreis Höxter 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. Über das Beratungsteam gab es Infos und Unterstützung für Betroffene.

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	1.161
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	635
Veranstaltungen	50
Veranstaltungskontakte	1.159

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Alltagsverträge und Reklamation	51 %
Energie	34 %
Digitale Welt	13 %
Kredit- und Finanzprobleme	1 %
Reise und Mobilität	0,5 %

Wir danken

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Höxter 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

Für Ratsuchende:

Beratung mobil & digital

T +49 211 54222211

www.verbraucherzentrale.nrw/hoexter

Nur für Netzwerk- und Kooperationspartner:innen:

Leiterin Ute Delimat | T +49 157 80590387