



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Köln



***Im Interview mit
Karsten Strätz,
Leiter 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?

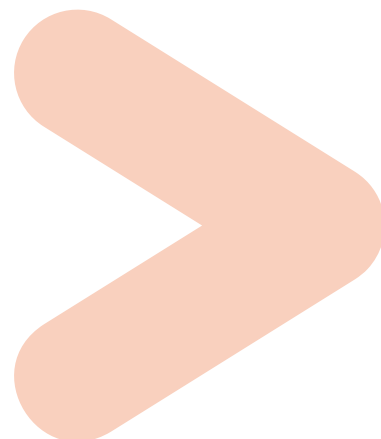
Mit unserer Beratung helfen wir nicht nur einzelnen Ratsuchenden. Unsere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes schützen alle Bürger:innen, sei es durch Abmahnungen unseriöser Anbieter oder durch Vertretung bei Massenschäden. Unsere Beratungsstelle fungiert als Sensor im Marktgeschehen und trägt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

Was war Ihr persönliches Highlight 2025?

Ich freue mich sehr, seit Mai der neue Leiter der Beratungsstelle zu sein. Seither konnte ich in zahlreichen Gesprächen mit Vertreter:innen aus Politik, Verwaltung und Zivilgesellschaft vertrauensvolle Kontakte knüpfen und mich in der vielfältigen Stadtgesellschaft vernetzen. Überall wurde ich offen empfangen. Die Arbeit mit meinem engagierten und interdisziplinären Team begeistert mich sehr. Gemeinsam streiten wir verlässlich für die Rechte der Verbraucher:innen.



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.



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 Beratungsstelle hat 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 hin-

zuhalten 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 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 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.



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.



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.



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. Auch im Zusammenhang mit im Dispo geführten Konten, die in ein P-Konto umgewandelt werden sollten, gab es viele Probleme. Die Kreditinstitute sind gesetzlich verpflichtet, auch solche Konten auf Antrag umzuwandeln.



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 vorankommen. Höhepunkt: rund 150 Veranstaltungen der Aktion „Dein Zuhause – Mit Energie auf Zukunftskurs“ im September und Oktober, die auch in Köln stattfanden. In Vorträgen, an Infoständen und im Rahmen von Energieberatungstagen informierte die örtliche Energieberatung anschaulich und praxisnah, wie Menschen das eigene Zuhause modernisieren und somit auch ihre Energiekosten verringern können. Dabei einzigartig in NRW: Die Energieberaterin vermittelte die Inhalte der Aktion auch in einem spannenden und kurzweiligen „Kneipenquiz“.

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	13.194
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	6.370
Veranstaltungen	184
Veranstaltungskontakte	4.515

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Alltagsverträge und Reklamation	29 %
Energie	21 %
Mietrecht	14 %
Kredit- und Finanzprobleme	14 %
Geld und Versicherungen	13 %

Wir danken

Unsere Arbeit für die Menschen in Köln 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 Köln
Frankenwerft 35, 50667 Köln
T +49 221 84618801
www.verbraucherzentrale.nrw/koeln