



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Marl



***Im Interview mit
Reint-Jan Vos,
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?

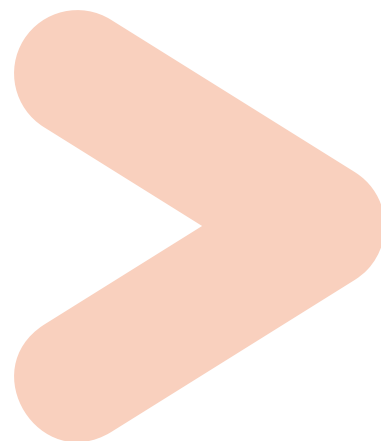
Mit unserer Beratung helfen wir nicht nur einzelnen Ratsuchenden. Unsere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes schützen alle Bürger:innen, sei es durch Abmahnungen unseriöser Anbieter oder durch Vertretung bei Massenschäden. Unsere Beratungsstelle fungiert als Sensor im Marktgeschehen und trägt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

Was war Ihr persönliches Highlight 2025?

Im Juli hat der Rat der Stadt Marl die Weiterführung der Verträge der Allgemeinen Verbraucherberatung sowie der Umweltberatung im bestehenden Umfang beschlossen. Damit ist die Verbraucherarbeit in Marl bis Ende 2031 finanziell abgesichert. Wir danken für die breite Unterstützung.



2025 im Fokus



50 Jahre Verbraucherzentrale in Marl

Die Allgemeine Beratung und die Umweltberatung feierten im Juni mit einer Jubiläumsveranstaltung 50 Jahre Verbraucherberatung und 35 Jahre Umweltberatung in Marl. Ministerialdirekt und Abteilungsleiter Michael Hülsenbusch des NRW-Verbraucherschutzministeriums und die Stadtspitzen aus Marl gratulierten der Verbraucherzentrale vor Ort. Mehr als 800.000 Marler Ratsuchende profitierten seit 1974 von unabhängigen Informationen und rechtlicher Unterstützung durch die Mitarbeiter:innen der Beratungsstelle im Marler Stern. Dabei sind die Verbraucherfragen im Wandel der Zeit vielfältiger und komplexer geworden, und die Anforderungen an eine moderne Verbraucherarbeit sowie zeitgemäße Verbraucherpolitik stetig gewachsen.



Vorsicht Fakeshop

Warnzeichen erkennen und Betrugsfallen vermeiden war Ziel der Fakeshop-Aktion. Die Verbraucherzentrale Marl 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 vorge täuscht, 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 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.



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.



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.



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 „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.



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 oder einfach einen defekten Zähler ersetzen möchte, 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. Leider war es mehrfach notwendig, für eine Problemlösung die Schlichtungsstelle Energie einzuschalten, weil auch auf Schreiben der Beratungsstelle nicht reagiert wurde.



Insektenspray: Beim Kauf jetzt besser beraten?

Seit Januar 2025 dürfen Insektizid-Sprays nicht mehr frei zugänglich in Geschäften angeboten werden. Seitdem müssen Verbraucher:innen vor dem Kauf durch sachkundiges Personal beraten werden, sowohl in Geschäften als auch online. Einige

Monate nach dem Start der Beratungspflicht hat die Umweltberatung in Marl in Geschäften vor Ort geprüft, was sich beim Kauf eines Insektensprays verändert hat. Ergebnis: Die Neuregelung zeigte Wirkung und trägt seitdem zum Verbraucherschutz bei. Einige Hersteller nutzten allerdings eine Gesetzeslücke und bieten seitdem Insektenabwehrsprays an. Sie sind – anders als Insektizidsprays – nicht beratungspflichtig. Auch bei der Beratungsqualität war noch Luft nach oben. Die Prüfung war Teil einer gemeinsamen Untersuchung der Verbraucherzentrale NRW und des Pestizid Aktions-Netzwerks (PAN-Germany). Eine gemeinsame Pressearbeit und ein Aktionstag zum Thema „Tausche Biozid gegen Wildblumenwiese“ wurden in Kooperation mit dem Zentralen Betriebshof angeboten.



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 Umweltberaterinnen waren mit den Aktionsformaten des Projektes beispielsweise auf dem Tag der Gesundheit im Marler Stern und dem Markt der Möglichkeiten in Hüls-Süd präsent.



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. Die Beratungsstelle Marl kooperierte wieder mit dem Marler Weltzentrum, in diesem Jahr nicht nur während der Fairen Woche, sondern auch zum Weltladentag mit dem Jubiläum der Marler FIAN-Gruppe.



Vom geheimen Innenleben der Elektrogeräte

„Reparieren statt wegwerfen: Elektroschrott vermeiden“ – zum Thema der Europäischen Woche der Abfallvermeidung vom 22. bis 30. November zeigte die Umweltberatung das geheime Innenleben von Elektrogeräten. An einem Aktionsstand erfuhren Verbraucher:innen, wie viele wertvolle Rohstoffe in Elektrogeräten stecken. Im Mittelpunkt stand der ökologische Rucksack. Dieser enthält den gesamten Materialbedarf eines Produktes über seinen Lebenszyklus hinweg, also von der Herstellung bis zur Entsorgung und wird in Kilogramm gemessen. Bei einem modernen Smartphone zum Beispiel ist er etwa 1.000-mal schwerer als das Gerät selbst, das zwischen 160 und 240 Gramm wiegt.

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	4.743
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.161
Veranstaltungen	43
Veranstaltungskontakte	2.713

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Energie	41 %
Alltagsverträge und Reklamation	26 %
Kredit- und Finanzprobleme	16 %
Digitale Welt	10 %
Mietrecht	7 %

Wir danken

Unsere Arbeit für die Menschen in Marl 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 Marl
Bergstraße 228–230, 45768 Marl
T +49 211 54222211
www.verbraucherzentrale.nrw/marl