



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Minden



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Minden und Kreis Minden-Lübbecke



***Im Interview mit
Christina Krüger,
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?

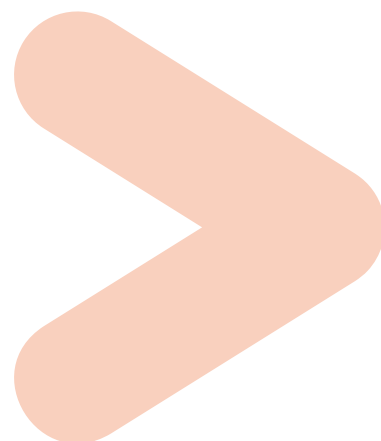
Mit unserer Beratung helfen wir nicht nur einzelnen Ratsuchenden. Unsere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes schützen alle Bürger:innen, sei es durch Abmahnungen unseriöser Anbieter oder durch Vertretung bei Massenschäden. Unsere Beratungsstelle fungiert als Sensor im Marktgeschehen und trägt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

Was war Ihr persönliches Highlight 2025?

Im Beratungsalltag begegnen uns täglich unterschiedlichste Anliegen – von kurzen Auskünften bis hin zu existenziellen Notlagen. Zwei Fälle aus dem vergangenen Jahr zeigen die Wirkung unserer Arbeit besonders deutlich: Bei Haustürverträgen mit Forderungen im vierstelligen Bereich haben wir die Verträge erfolgreich storniert und die Inkassoforderungen abgewehrt.



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.



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.



Vorsicht Fakeshop

Immer wieder melden Ratsuchende in der Beratungsstelle Minden, dass sie auf einen Fakeshop hereingefallen sind. Die Beratungsstelle informiert regelmäßig und steht Ratsuchen-

den jederzeit zur Verfügung – persönlich am Empfang oder telefonisch – damit Betroffene wissen, wie sie sich schützen und welche Schritte im Ernstfall helfen. 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 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.



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.



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 im Kreis Minden-Lübbecke stattfanden.

Mit der Steckersolar-Roadshow „Solarstrom selbstgemacht!“ tourte die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Minden 2025 durch den gesamten Kreis. In den Kommunen vor Ort informierten die Fachleute über Steckersolargeräte, beantworteten Fragen und zeigten, wie einfach es ist, eigenen Strom zu erzeugen und damit die Stromrechnung zu senken. Ein Anhänger mit einem Steckersolarmodul machte die Erklärung anschaulich – die Besucher:innen konnten direkt am Modul alles ausprobieren und Fragen stellen. Zusätzlich bot die örtliche Energieberatung Vorträge, Infostände und Energieberatungstage an, um praxisnah zu zeigen, wie Verbraucher:innen ihr

Zuhause modernisieren, selbst Strom erzeugen und dadurch Energiekosten reduzieren können.



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 Umweltberatung für den Kreis Minden-Lübbecke war mit den Aktionsformaten des Projektes vor Ort vertreten. Dazu gehörten eine Wurfwand und ein Wimmelbild, die auf der Azubi Vibes im Rahmen der „Maker Faire“ in Minden, beim Hoffest „Bio trifft Region“ auf dem Böhnen Hoff in Minden sowie auf dem Nachhaltigkeitstag beim Ludwig-Steil-Hof in Espelkamp gezeigt wurden. So konnten Besucher:innen direkt erleben, wie viel Arbeit in der Lebensmittelproduktion steckt und welche regionalen Betriebe dahinterstehen.



30 Jahre Biotonne: Eine Erfolgsgeschichte

Im Mai wurde das Jubiläum „30 Jahre Biotonne“ auf dem Gelände der Pohlschen Heide von Politik, Verwaltung sowie Entsorgungs- und Kompostbranche gefeiert. In seiner Eröffnungsrede bekannte sich Landrat Ali Doğan ausdrücklich als Befürworter der Bioabfallsammlung: Bioabfall sei eine wertvolle Ressource und ein gelungenes Beispiel funktionierender Kreislaufwirtschaft. Gleichzeitig betonte er, dass eine hochwertige stoffliche Verwertung nur möglich sei, wenn sortenreiner Kompost in den natürlichen Kreislauf zurückgeführt wird. Um den Störstoffanteil dauerhaft gering zu halten, sind weiterhin gezielte Informations- und Aufklärungsmaßnahmen wichtig – etwa Workshops mit der Verbundschule Hille. Hier leistet die Umweltberatung der Verbraucherzentrale wertvolle Unterstützung für den Kreis.



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	4.770
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.075
Veranstaltungen	123
Veranstaltungskontakte	4.661

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Energie	52 %
Alltagsverträge und Reklamation	25 %
Digitale Welt	7 %
Mietrecht	6 %
Umwelt	4 %

Wir danken

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

Wir sind für Sie da

Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Minden
Portastraße 9, 32423 Minden
T +49 571 38637901
www.verbraucherzentrale.nrw/minden