



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Münster



***Im Interview mit
Mechthild Schlösser,
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 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?

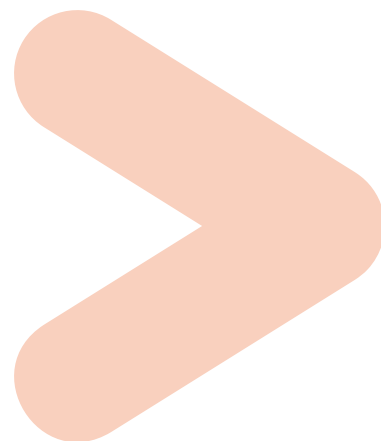
Mit unserer Beratung helfen wir nicht nur einzelnen Ratsuchenden. Unsere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes schützen alle Bürger:innen, sei es durch Abmahnungen unseriöser Anbieter oder durch Vertretung bei Massenschäden. Unsere Beratungsstelle fungiert als Sensor im Marktgeschehen und trägt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

Was war Ihr persönliches Highlight 2025?

Nach gut 39 Jahren bei der Verbraucherzentrale NRW und rund 35 Jahren als Leiterin der Beratungsstelle Münster, blicke ich auf viele erfolgreiche Beratungen und Aktionen zurück und sage herzlichen Dank für den gemeinsamen Einsatz beim Verbraucherschutz an Verwaltung, Politik und Kooperationspartner:innen. Meiner Nachfolgerin wünsche ich viel Erfolg und Freude bei ihrer neuen Aufgabe.



2025 im Fokus



Reklamationen aus fadenscheinigen Gründen abgelehnt

Wenn das Hemd eine andere Farbe hat, als auf der Internetseite angegeben war, ein Knopf an der Hose schon beim ersten Anziehen abspringt oder der neue Lautsprecher keinen Ton von sich gibt, sind das Gründe für eine Reklamation. Doch immer wieder suchten Verbraucher:innen die Beratungsstelle auf, weil sie defekte Produkte nicht reklamieren konnten. Die Händler verweigerten die Rücknahme oder Reparatur mit fadenscheinigen Begründungen. Das betraf sowohl den Online-Handel als auch stationäre Geschäfte. Die Berater:innen der Verbraucherzentrale klärten die Betroffenen über ihre Rechte auf oder übernahmen die Vertretung gegenüber den Händlern, um das Recht der Verbraucher:innen durchzusetzen.



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.



Vorsicht Fakeshop

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.

Die Beratungsstelle klärte darüber auf, wie man Fakeshops erkennt. Vor einem Vertragsschluss sollte man 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.



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.



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.



Bessere Finanzbildung gefordert

Zur Aktionswoche Schuldnerberatung Anfang Juni 2025 hat die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Verbraucherzentrale in Münster bessere finanzielle Bildung von der Kita bis zur Rente gefordert. Fast sechs Millionen Menschen sind in Deutschland überschuldet. Das sind rund acht Prozent der Gesamtbevölkerung. Die durchschnittliche Schuldenhöhe liegt bei 33.500 Euro. Finanzielle Bildung ist ein wichtiges Element in der Überschuldungsprävention. Idealerweise sollte dies bereits im Kindergarten beginnen. Die Verbraucherzentrale NRW hält viele Bildungsangebote für verschiedene Altersgruppen vor, mit denen die Berater:innen in den Schulen Wissen vermitteln.



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.



Kontobescheinigung im Internet

Wer ein Pfändungsschutz-Konto (P-Konto) hat und höhere Einkünfte als den Grundfreibetrag, kann die Pfändungsfreigrenze durch Vorlage einer Bescheinigung heraufsetzen lassen. Dafür gibt es gesetzlich definierte Gründe, zum Beispiel Unterhaltspflichten oder Bezug von Sozialleistungen. Als anerkannte Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle bietet die Verbraucherzentrale solche Bescheinigungen an – seit 2025 auch digital. Auf konbeo.nrw können Betroffene nach kostenloser Registrierung alle erforderlichen Angaben eintragen. Der Antrag für die Bescheinigung wird anschließend von einer der Schuldnerberatungsstellen bearbeitet, die vor Ort in dem System beteiligt sind. Sie stellt die Bescheinigung danach ebenfalls digital auf konbeo.nrw zur Verfügung.



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.



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 Münster stattfanden. In Vorträgen und an Infoständen informierte die örtliche Energieberatung anschaulich und praxisnah, wie Menschen das eigene Zuhause modernisieren und somit auch ihre Energiekosten verringern können.

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	8.402
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.703
Veranstaltungen	78
Veranstaltungskontakte	3.129

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Energie	29 %
Alltagsverträge und Reklamation	28 %
Kredit- und Finanzprobleme	12 %
Mietrecht	10 %
Geld und Versicherungen	9 %

Wir danken

Unsere Arbeit für die Menschen in Münster 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 Münster
Aegidiistraße 46, 48143 Münster
T +49 211 54222211
www.verbraucherzentrale.nrw/muenster