



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Recklinghausen



***Im Interview mit
Nina Koester,
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 Beratungsan-

gebote 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.



2025 im Fokus



Politik vor Ort

Hochrangiger Besuch aus Politik und Verband in der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Recklinghausen: Stefanie Hubig, Bundesministerin für Verbraucherschutz und Justiz, Frank Schwabe, Mitglied des Deutschen Bundestages, sowie der jetzt amtierende Bürgermeister der Stadt Recklinghausen, Axel Tschersich, verschafften sich im Beisein des Vorstandes der Verbraucherzentrale einen umfassenden Einblick in die vielfältige Arbeit vor Ort. Der konstruktive Austausch unterstrich die hohe fachliche Qualität und die zentrale Bedeutung der Beratungsangebote für den Verbraucherschutz.



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.



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.



Preiserhöhung bei Amazon

Im September 2022 hat der Versandhändler Amazon für die Mitgliedschaft seines Premium-Dienstes Prime die Beiträge erhöht: bei jährlicher Zahlungsweise von 69,00 Euro auf 89,90 Euro und bei monatlicher Zahlungsweise von 7,99 Euro auf 8,99 Euro. Trotz Sonderkündigungsrecht handelte es sich nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW um eine einseitige Preiserhöhung, die ohne Zustimmung der Kundschaft erfolgte. Sowohl in der Beratungsstelle als auch über den landesweiten Zentralzugang beschwerten sich zahlreiche Betroffene bei der Verbraucherzentrale NRW. Diese hat Amazon daraufhin verklagt und 2025 sowohl vom Landgericht als auch vom Oberlandesgericht Düsseldorf Recht bekommen. Inzwischen können sich Betroffene einer Sammelklage der Verbraucherzentrale NRW anschließen. Ziel ist es, dass Betroffene die zu viel gezahlten Beiträge zurückerhalten.



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 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.



Gefährlicher Pillen-Verkauf am Telefon

Eine Betrugswelle im Gesundheitsbereich hat im März 2025 Wellen geschlagen: Per Telefon oder über dubiose Internetseiten wurden wirkungslose Nahrungsergänzungsmittel als angeblicher Ersatz für verschreibungspflichtige Diabetesmedikamente angeboten, oft mit angeblicher Empfehlung bekannter Fernsehärzte oder von Prominenten. Versprochen wurde unter anderem eine Normalisierung des Blutzuckerspiegels binnen weniger Wochen – verbunden mit der Aufforderung, verordnete Medikamente sofort abzusetzen. Die Beratungsstelle half Menschen, aus untergeschobenen Verträgen herauszukommen.



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 über-

lassen 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.



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 teuer 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.



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.

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	3.485
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	846
Veranstaltungen	25
Veranstaltungskontakte	2.340

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Alltagsverträge und Reklamation	30 %
Energie	22 %
Mietrecht	17 %
Digitale Welt	11 %
Geld und Versicherungen	10 %

Wir danken

Unsere Arbeit für die Menschen in Recklinghausen 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 Recklinghausen
Breite Straße 11–11a, 45657 Recklinghausen
T +49 211 54222211
www.verbraucherzentrale.nrw/recklinghausen