



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Wuppertal



Im Interview mit Michelle Schüler- Holdstein, 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?

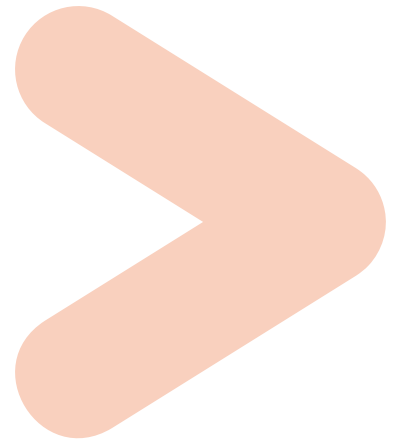
Mit unserer Beratung helfen wir nicht nur einzelnen Ratsuchenden. Unsere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes schützen alle Bürger:innen, sei es durch Abmahnungen unseriöser Anbieter oder durch Vertretung bei Massenschäden. Unsere Beratungsstelle fungiert als Sensor im Marktgeschehen und trägt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

Was war Ihr persönliches Highlight 2025?

An jedem Beratungstag schützen wir Wuppertaler Bürger:innen vor wirtschaftlicher Benachteiligung, die vielen positiven Rückmeldungen der Ratsuchenden motivieren uns täglich. Herausragend war jedoch ein Fall der Energierechtsberatung: Durch unsere engagierte Rechtsvertretung kam es zu Korrekturen der Abrechnung, wodurch die Nachzahlung für die Verbraucherin um 17.000 Euro reduziert wurde.



2025 im Fokus



Finanzierung für weitere fünf Jahre

Mit der Unterzeichnung eines neuen kommunalen Vertrages mit der Stadt Wuppertal ist die Verbraucherarbeit für weitere fünf Jahre verlässlich abgesichert: ein klares Bekenntnis der Stadt trotz angespannter Haushaltslage. Die Wuppertaler Verbraucherschützer:innen werden sich auch künftig engagiert für unabhängige Beratung und umfassende Information einsetzen, sie bleiben kritischer Sensor für Verbraucherprobleme und greifen Missstände frühzeitig auf. Zugleich bleibt die Beratungsstelle verlässliche Ansprechpartnerin für Medien, Politik, Verwaltung und Netzwerkpartner:innen – stets mit dem Ziel, die Interessen der Wuppertaler Verbraucher:innen wirksam zu stärken.



Politik zu Gast

Im Sommer besuchten Oberbürgermeisterkandidat:innen und Fraktionsvorsitzende aller demokratischen Parteien gemeinsam die Beratungsstelle. In einem offenen und wertschätzenden Austausch wurden die Arbeit, aktuelle Herausforderungen und Perspektiven vorgestellt. Das Gespräch war von gegenseitigem Respekt und großem Interesse geprägt. Besonders erfreulich war, dass alle Fraktionen die Bedeutung der Verbraucherarbeit für die Bürger:innen unterstrichen und ihre Unterstützung bekräftigt haben.



Vorsicht Fakeshop

Warnzeichen erkennen und Betrugsfallen vermeiden: Gemeinsam mit der Polizei hat die Verbraucherzentrale Wuppertal 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 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 und einem gemeinsamen Infonachmittag 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.



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.



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.



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.



Bessere Finanzbildung gefordert

Zur Aktionswoche Schuldnerberatung Anfang Juni 2025 hat die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Verbraucherzentrale in Wuppertal eine 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.



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.



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



Fast Fashion – Mode mit Folgen

Fast Fashion steht für billige Kleidung, die schnell produziert und noch schneller weggeworfen wird. Die Folgen für Umwelt und Klima sind enorm: Ressourcenverschwendung, Schadstoffbelastung und soziale Missstände in der Produktion. Die Umweltberatung hat sich diesem Thema angenommen und setzt auf Aufklärung und praktische Lösungen. In Workshops für Jugendliche wurden die Auswirkungen von Fast Fashion thematisiert. Beim Zukunftsfestival in der Stadthalle Wuppertal und beim Fest rund um den Elisenturm informierten die Umweltberaterinnen über nachhaltige Alternativen und luden zum Mitmachen ein – etwa beim Gestalten von Bügelflicken, um Kleidung länger nutzbar zu machen.



Kein Müll ins Abwasser

Der Abfluss ist kein Mülleimer – doch immer wieder landen Feuchttücher, Medikamente oder Essensreste in Toilette und Waschbecken. Diese Abfälle verstopfen nicht nur Rohre, sondern belasten auch Kläranlagen und gefährden Gewässer sowie unser Trinkwasser. Die Umweltberatung setzte sich gemeinsam mit dem Eigenbetrieb Wasser und Abwasser Wuppertal (WAW) mit Aktionen und Informationen für mehr Bewusstsein ein. In der Elberfelder Innenstadt konnten sich Verbraucher:innen informieren, was ins Abwasser gehört und was nicht und ihr Wissen am Quizrad testen. Und während der gesamten Wuppertaler Wasserwoche konnten sich Interessierte das Wimmelbuch „ABinsWASSER – Warum sich ein Fisch auf die Reise macht“ bei der Verbraucherzentrale in Wuppertal kostenlos abholen.

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	9.680
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.920
Veranstaltungen	110
Veranstaltungskontakte	3.434

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Alltagsverträge und Reklamation	38 %
Kredit- und Finanzprobleme	20 %
Energie	19 %
Digitale Welt	10 %
Mietrecht	7 %

Wir danken

Unsere Arbeit für die Menschen in Wuppertal 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 Wuppertal
Schlossbleiche 20, 41203 Wuppertal
T +49 211 5422211
www.verbraucherzentrale.nrw/wuppertal