

Verbraucherschutz schafft Vertrauen und Sicherheit in heraus- fordernden Zeiten

**Vereinbarung der
nordrhein-westfälischen
Landesregierung und der
Verbraucherzentrale NRW e.V.
über die Zusammenarbeit in den
Jahren 2026 - 2030**

1. Einleitung

Seit 2007 gibt es durchgehend mehrjährige finanzielle Vereinbarungen zwischen der Landesregierung und der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, die sich seither mehr als bewährt haben. Sie haben die Verbraucherzentrale NRW in die Lage versetzt, stets auf einer gesicherten und planbaren finanziellen Grundlage zu agieren und ihre Instrumente wirkungsvoll und in der Breite zum Einsatz zu bringen. Mit ihrem deutschlandweit einzigartigen Netz kommunaler Beratungsstellen ist es ihr auf diese Weise möglich, jährlich hunderttausende Menschen persönlich bei den Herausforderungen des immer komplexer werdenden Konsumalltags zu unterstützen. Allein im Jahr 2024 hat sie fast 97.000 Menschen bei Problemen rund um Alltagsverträge, also etwa der Verweigerung von Gewährleistungsansprüchen oder Kündigungsrechten bei Abonnements weitergeholfen. Über 75.000 Mal hat sie zu Energiethemen beraten. Dazu gehörten beispielsweise einseitige Vertragsbeendigungen von Energieanbietern, unverständliche Abrechnungen und Anbieterwechsel. Auch die Themen Bauen und Wohnen, unter anderem Fragen rund um die energetische Verbesserung von Gebäuden, sowie der Themenkomplex Telekommunikation und Digitales führten die nordrhein-westfälischen Bürgerinnen und Bürger jeweils 39.500 Mal in die persönliche Beratung der Verbraucherzentrale NRW. Viele Tausend weitere Verbraucheranliegen drehten sich etwa um Alltagsprobleme aus dem Bereich Finanzen und Versicherungen, Geld und Kredit, Gesundheit oder Reisen. Reicht die reine Beratung nicht aus, vertritt die Verbraucherzentrale NRW die Ratsuchenden in vielen Fällen auch rechtlich. Knapp 124.000 Mal war dies im Jahr 2024 der Fall.

Über die Beratung und rechtliche Vertretung hinaus hat die jüngste Vereinbarung für die Jahre 2021-2025 es der Verbraucherzentrale NRW alleine in den ersten vier Jahren der Laufzeit zudem ermöglicht, 600.000 Teilnehmende bei Veranstaltungen zu begrüßen, 461 mal in Form von Abmahnungen oder Klagen gegen rechtswidrig agierende Unternehmen vorzugehen, über 4.000 Bildungsformate für unterschiedlichste Zielgruppen durchzuführen sowie eine große Zahl an Verbraucherinnen und Verbrauchern durch insgesamt 6.000 reichenweitenstarke Auftritte in Hörfunk und Fernsehen sowie 213 Millionen Besuche auf ihren Internetseiten¹ zu vielfältigsten Themen des Konsumalltags zu informieren – anbieterunabhängig, qualitätsgesichert und stets aktuell.

Auf diese Weise konnte die Verbraucherzentrale NRW den Menschen in unserem Bundesland nicht zuletzt auch in den beiden großen Krisen der letzten Jahre – der Corona- und der Energiepreiskrise – mit zahlreichen Maßnahmen hilfreich zur Seite stehen.

Trotz vielfach erfolgreicher Krisenbewältigung durch Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW müssen wir gleichzeitig konstatieren, dass unsere Gesellschaft gegenwärtig und absehbar auch in den kommenden Jahren weiterhin mit großen Herausforderungen konfrontiert sein wird. Internationale Konflikte, der fortschreitende Klima- und demografische Wandel, neue technische Möglichkeiten oder der Fachkräftemangel werden ganz direkt auch die Menschen in Nordrhein-Westfalen in ihrer Rolle als Verbraucherinnen und Verbraucher berühren und zu Verunsicherungen führen. Bereits heute schauen mehr als zwei Drittel der Deutschen mit Sorge in ihre

¹ Darin enthalten sind Besuche auf der Seite [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de), die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen betreibt.

persönliche Zukunft. Knapp die Hälfte erwartet, dass sich ihre Situation als Verbraucherin oder Verbraucher in den nächsten zehn Jahren verschlechtern wird.²

Verbraucherschutz ist dabei eine gesellschaftliche Querschnittsaufgabe, die sich in der Landesregierung nicht nur im Verbraucherschutzministerium, sondern in unterschiedlichen Ressorts abbildet. Neben ihrer institutionellen Arbeit zeigt sich dies nicht zuletzt in langjährigen Projekten der Verbraucherzentrale. Beispielsweise fördert das Gesundheitsministerium den Pflegewegweiser NRW oder das Verkehrsministerium die Schlichtungsstelle Nahverkehr.

In dem Bewusstsein, dass Verbraucherschutz diese gesellschaftliche Querschnittsaufgabe darstellt, und dass guter Verbraucherschutz konkrete Lösungen für Alltagsprobleme bietet, legt die vorliegende Vereinbarung die Grundlage dafür, dass die Verbraucherzentrale NRW auch in den kommenden Jahren ihre erfolgreiche Arbeit fortsetzen, das nordrhein-westfälische Verbraucherschutzniveau auf seinem bundesweit einzigartigen Niveau halten und sich gleichzeitig neuen Herausforderungen für die Konsumentinnen und Konsumenten stellen kann. Auf diese Weise wird sie dazu beitragen, den Menschen in NRW Sicherheit zu geben, ihr selbstbestimmtes Handeln zu fördern, das Vertrauen in die öffentlichen Institutionen und die Marktwirtschaft zu stärken und damit letztlich auch den gesellschaftlichen Zusammenhalt festigen.

Dabei wird sie auf ihre bewährten Instrumente, Methoden und Strukturen setzen, um den Verbraucherinnen und Verbrauchern auch weiterhin einen einfachen Zugang zu unabhängiger Beratung und qualitätsgesicherten Informationen sowie Durchsetzung und Stärkung ihrer Rechte zu ermöglichen. Wo es sich anbietet, sollen digitale Angebote und Instrumente auch gemeinsam mit den anderen Bundesländern und deren Verbraucherzentralen entwickelt und betrieben werden, so wie es etwa mit dem gemeinsamen Internetauftritt schon seit längerem erfolgt. Auf diese Weise werden Synergieeffekte genutzt und unnötige Kosten vermieden.

In besonderer Art und Weise wird die Verbraucherzentrale NRW auch künftig die Anliegen von Menschen im Blick behalten, die bereits durch geringe wirtschaftliche Schäden existenziell bedroht werden können. Zudem wird sie sich vor allem den nachfolgenden Schwerpunkten und Weiterentwicklungen widmen.

2. Besondere Schwerpunkte der Arbeit der Verbraucherzentrale NRW in den Jahren 2026-2030

2.1 Möglichkeiten des kollektiven Verbraucherrechtsschutzes wirkungsvoll einsetzen

Wir leben in einer weitestgehend funktionierenden sozialen Marktwirtschaft, in der sich die allermeisten Unternehmen an die Regeln halten. Mit ihren Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung in Form von Abmahnungen und Klagen wird die Verbraucherzentrale NRW aber weiterhin dafür

² vgl. Verbraucherzentrale Bundesverband, *Verbraucher:innen erwarten für ihre Alltagsprobleme Lösungen von der Politik*, 2024, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/verbraucherinnen-erwarten-fuer-ihre-alltagsprobleme-loesungen-von-der-politik>

sorgen, dass verbraucherrechtliche Vorgaben so umgesetzt werden, wie vom Gesetzgeber intendiert, und dass dem unseriösen Geschäftsgebaren einiger weniger Anbieter Einhalt geboten wird. Damit hilft sie nicht nur den Konsumentinnen und Konsumenten, sondern letztlich auch dem fairen Wettbewerb der Unternehmen. Um positive Effekte für möglichst viele Verbraucherinnen und Verbraucher auf einmal zu erreichen, wird die Verbraucherzentrale NRW in den kommenden Jahren die Märkte weiterhin aufmerksam beobachten und auf neu entstandene Fehlentwicklungen sowie notwendige Marktbereinigungen prüfen.

Wie in der Vergangenheit wird sie nicht zuletzt bei den großen und reichweitenstarken Online-Plattformen auf die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben achten. Dabei wird sie auch die Regelungen des neuen „Digital Services Acts“ durchsetzen. Dieser stärkt signifikant die Verbraucherrechte in der digitalen Welt, beispielsweise durch die Eindämmung manipulativer Gestaltungsmuster (sog. Dark Patterns) sowie durch höhere Anforderungen an die Transparenz von Werbung oder Empfehlungssystemen.

Gerade in den Bereichen Telekommunikation, Digitales und Strom verzeichnet die Verbraucherzentrale nach wie vor ein hohes Beschwerdeaufkommen zu untergeschobenen Verträgen, Lieferungs- und Leistungsstörungen oder unrechtmäßigen Preiserhöhungen. Ein wesentliches Ziel wird daher sein, diese Missstände jeweils zu identifizieren und soweit wie möglich zu beseitigen, indem beispielsweise gezielt auf die Einhaltung der Vorgaben der letzten Novelle des Telekommunikationsgesetzes oder der neuen Minderungsrechte bei schlechter Mobilfunkanbindung hingewirkt wird.

Sofern zweckmäßig, wird die Verbraucherzentrale NRW bei ihrer Rechtsdurchsetzung auch erstmals die noch relativ neuen kollektivrechtlichen Klagemöglichkeiten der Musterfeststellungs- sowie der Abhilfeklage nutzen, mit denen Ansprüche vieler Verbraucherinnen und Verbraucher gebündelt durchgesetzt werden können.

2.2 Digitale Verbraucherwelt

Die Digitalisierung kann aus Verbrauchersicht nur erfolgreich sein, wenn die Herausforderungen und berechtigten Sorgen der Menschen in den Blick genommen werden. Die Auseinandersetzung mit verbraucherfeindlichen Praktiken und neuen digitalen Produkten, aber auch die Themen IT-Sicherheit und Datenschutz, digitale Teilhabe sowie eine schnelle Reaktionsfähigkeit, etwa auf bekanntgewordene Sicherheitslücken, spielen dabei entscheidende Rollen.

Weitere Anliegen sind die faire Gestaltung von Verträgen zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Unternehmen, die Wahrung der Konsumentenrechte im Zuge der sich weiterentwickelnden digitalen Märkte sowie notwendige Aufklärungsarbeit für gefährdete Verbrauchergruppen.

Influencer-Marketing hat eine immer größer werdende wirtschaftliche Bedeutung. Die Verschränkung von Social Media und Online-Handel geht mit neuen Möglichkeiten sozialer Interaktion einher, birgt aber auch Risiken. Gerade junge Verbraucherinnen und Verbraucher werden von Influencern auf Social-Media-Kanälen bei geschäftlichen Entscheidungen schnell beeinflusst, da sie ihnen besonderes Vertrauen schenken. Problematisch ist aus Sicht des Verbraucherschutzes

zudem, dass die Werbung häufig nicht klar als solche gekennzeichnet ist. Die Verbraucherzentrale NRW wird auch hier weitere Aufklärungsarbeit leisten, gegen rechtswidrig agierende Influencer vorgehen und gegebenenfalls Regelungsbedarfe identifizieren.

2.2.1 Digitale Sicherheit

62 Prozent der Deutschen sind laut einer Umfrage aus 2024 bereits mindestens einmal Opfer einer Cyberattacke geworden.³ Deren Anzahl steigt seit Jahren stetig an.⁴ Insbesondere vor Viren und Ransomware sowie Identitäts- und Passwortdiebstahl fürchten sich die Verbraucherinnen und Verbraucher. Ebenso bereiten möglicher Betrug beim Online-Banking oder -Einkauf Vielen Sorgen.⁵ Dies geht einher mit der rasanten Entwicklung der Künstlichen Intelligenz (KI). Die so genannte Generative KI schafft zweifellos viele positive Anwendungsfälle, eröffnet Cyberkriminellen gleichzeitig aber auch ein erhebliches Missbrauchspotenzial.⁶ Absolut authentisch anmutende Phishing-Mails oder -Anrufe, KI-gesteuerte Gesichts- und Emotionserkennung, etwa im Finanz- und Versicherungsbereich, KI-basierte Kreditwürdigkeitsprüfungen oder dynamische Preisgestaltung und personalisierte Werbung aufgrund einer personenbezogenen Analyse – die Liste der Gefahren ist durchaus lang.

Die Verbraucherzentrale NRW wird daher in den kommenden Jahren ihre Anstrengungen intensivieren, um Verbraucherinnen und Verbraucher – auch mithilfe ihrer Kooperationen mit dem Landeskriminalamt sowie dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik – über Gefahren in der digitalen Welt aufzuklären und ihnen aufzuzeigen, wie sie ihre digitalen Endgeräte schützen und die Souveränität über ihre Daten, nicht zuletzt bei elektronischen Bezahlungsmöglichkeiten, wahren können. Auch im Rahmen ihres Beratungsangebots zur „Digitalen Welt“ wird sie Verbraucherinnen und Verbrauchern weiterhelfen. Zudem wird sie sich für „faire Spielregeln“ und Transparenz beim Einsatz von KI stark machen, die Anwenderinnen und Anwender für möglichen negative Konsequenzen sensibilisieren und ihnen Empfehlungen an die Hand geben, was sie für einen verantwortungsvollen Umgang mit KI-Programmen tun können.

2.2.2 Digitale Produkte und Dienstleistungen

Online-Shopping boomt weiterhin. Immer mehr Produkte und Dienstleistungen werden über das Internet erworben, allen voran Kleidung und Schuhe, aber auch Möbel, Arzneimittel, Streaming-Angebote und vieles mehr. Die Verbraucherinnen und Verbraucher schätzen die große Auswahl, die direkte Vergleichbarkeit und die Zeitersparnis. Diese Entwicklung ruft anbieterseitig leider aber auch viele „schwarze Schafe“ auf den Plan. Die Verbraucherzentrale NRW verzeichnet

³ vgl. Blick, *Mehrheit der Bevölkerung hat Cyberattacken erlebt*, 2024, <https://www.blick.ch/digital/umfrage-zeigt-mehrheit-der-bevoelkerung-hat-cyberattacken-erlebt-id19943995.html>

⁴ vgl. Statista, *Wovon die Deutschen sich im Netz bedroht fühlen*, 2024, <https://de.statista.com/infografik/32336/anteil-der-befragten-die-sich-durch-diese-dinge-im-internet-bedroht-fuehlen/>

⁵ vgl. ebd.

⁶ vgl. Security Insider, *Wie KI Cyberangriffe verändert*, 2024, <https://www.security-insider.de/wie-ki-cyberangriffe-veraendert-a-7b277921ecae149877ead0b7c0cb8612/>

beispielsweise ein wachsendes Beschwerdeaufkommen mit Bezug zum so genannten „Dropshipping“, bei dem die Kundinnen und Kunden häufig minderwertige und unzutreffend beworbene Ware direkt aus Fernost erhalten und das für Fernabsatzverträge bestehende Widerrufsrecht faktisch ausgehebelt wird, weil die Rücksendung wieder dorthin erfolgen muss. Erkennbar ist dies für Verbraucherinnen und Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung in aller Regel nicht. Hier – wie auch in anderen Kontexten – werden sie zudem vielfach durch spielerische Elemente wie Online-Glücksräder und die damit verbundene Aussicht auf temporär erhältliche Rabatte (sog. Gamification) zu schnellen Kaufentscheidungen durch wenige Klicks veranlasst. Kommt es in der Folge zu Reklamationen oder Vertragsstörungen, sind die Anbieter jedoch teils schwer erreichbar. Durch den ausschließlichen Einsatz von Online-Formularen und KI-gesteuerten Instrumenten wie Chatbots ist es Betroffenen kaum möglich, eine individuelle Antwort zur Problemlösung zu erhalten. Oftmals müssen sie den gezahlten Kaufpreis abschreiben.

Aber auch darüber hinaus gibt es einen starken Anstieg der Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Widerrufsrecht, etwa weil Anbieter den Widerruf schlicht ignorieren, den Kaufpreis nicht erstatten oder kein Rücksendelabel zur Verfügung stellen, die Warenrücksendung nicht annehmen oder fälschlicherweise behaupten, diese sei unvollständig.

Kündigungshemmnisse sowie intransparente Preis- und Strukturänderungen bei Streaming-Anbietern oder Webseiten, die fälschlicherweise suggerieren, es handele sich um die offiziellen Seiten bekannter Unternehmen sind weitere Beispiele, die die Beschwerdestatistik in die Höhe treiben.

In diesem Zusammenhang sind auch die so genannten Fakeshops ein stark wachsendes Problem. Mit dem „Fakeshop-Finder“ hat die Verbraucherzentrale NRW bereits ein digitales Tool entwickelt, mit dem Verbraucherinnen und Verbraucher vorab prüfen können, ob ein Online-Shop seriös ist. Diese sehr erfolgreiche und bereits millionenfach genutzte Anwendung wollen wir, gemeinsam mit den Verbraucherzentralen anderer Bundesländer, fortführen und damit einen wichtigen Beitrag zur Prävention leisten.

Darüber hinaus wird die Verbraucherzentrale NRW die Online-Marktplätze insgesamt noch stärker als in der Vergangenheit unter die Lupe nehmen und auf die Wahrung der Verbraucherrechte hinwirken.

2.2.3 Digitale Teilhabe

In einer Welt, in der immer mehr Dinge des Alltags digital gesteuert werden, wird digitale Teilhabe zur Voraussetzung für soziale Teilhabe. Die Verbraucherzentrale NRW wird daher bei der Schaffung von Rahmenbedingungen helfen, damit alle Menschen umfassend an den Angeboten partizipieren können und niemand von den sozialen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Prozessen ausgeschlossen wird. Für all diejenigen, die digitale Lösungen nicht ohne Weiteres nutzen können oder möchten, wird sie sich dafür stark machen, dass insbesondere Angebote der Daseinsvorsorge auch weiterhin analog verfügbar bleiben.

Voraussetzung für digitale Teilhabe ist aber nicht zuletzt auch ein ausreichender Zugang zu Telekommunikationsdiensten. Durch die Novelle des Telekommunikationsgesetzes wurden die

Verbraucherrechte in diesem Bereich 2021 nochmals nachhaltig gestärkt. Vor diesem Hintergrund wird die Verbraucherzentrale NRW das erklärte Ziel eines schnellen und flächendeckenden Ausbaus von Gigabitnetzen im Festnetz und Mobilfunk weiterhin aufmerksam begleiten, Handlungsbedarfe benennen und Verbraucherinnen und Verbraucher dabei auch vor nachteiligen oder untergeschobenen Verträgen schützen. Zudem wird sie sich für schnelle Internet-Zugänge gerade auch in dünn besiedelten Gebieten einsetzen, damit niemand nur aufgrund seines Wohnortes von der digitalen Teilhabe ausgeschlossen wird.

2.3 Vorbeugender Verbraucherschutz durch Verbraucherbildung

Viele Verbraucherprobleme wären vermeidbar. Sie entstehen durch unzureichendes Wissen, mangelnde Kompetenzen oder nicht vorhandenes Bewusstsein für mögliche Fallstricke des modernen und weiterhin komplexer werdenden Konsumalltags. Fehlende Teilhabe am Marktgeschehen durch faktischen Ausschluss von der Nutzung bestimmter Produkte oder Dienstleistungen, unnötig hohe Ausgaben ohne Mehrwert oder gar Überschuldung sowie negative ökologische und soziale Auswirkungen sind oft die unerwünschten Folgen.

Mehr und mehr trägt zu dieser Problemlage auch der Einfluss versteckter Werbung bei, die von virtuellen Influencern häufig unauffällig in Posts und Videos eingebaut wird. Gerade Kinder und Jugendliche sind hier erfahrungsgemäß besonders gefährdet, weil sie die getarnten Werbebotschaften oft nicht als solche erkennen, sondern eher als persönliche Empfehlungen wahrnehmen.

Die Verbraucherzentrale NRW wird Lehrende und Lernende daher weiterhin mit ihren Bildungsangeboten unterstützen, um aufzuklären und Verbraucherprobleme auf diese Weise erst gar nicht entstehen zu lassen. Rund um die Themen Finanzen, Recht und Verträge, Medien und digitale Welt, Ernährung und Gesundheit sowie Klimaschutz und Ressourcen wird sie aktuelle Bildungskonzepte und -materialien bereitstellen, die das kollektive, aber ebenso das individuelle Lernen ermöglichen.

Zu Letzterem gehören auch digitale Lernformate, die zeit- und ortsunabhängig genutzt und somit nicht zuletzt zur Stärkung des Verbraucherschutzes in ländlich geprägten Regionen beitragen können. So wird die Verbraucherzentrale NRW auch künftig etwa auf die bewährten kostenlosen Online-Selbstlernkurse zu ausgewählten Themen setzen. Hierbei können Verbraucherinnen und Verbraucher über einen längeren Zeitraum, in unterteilten Lerneinheiten anhand von Informationsmaterial und interaktiven Übungen sowie wahlweise ergänzenden Online-Talks, von zu Hause aus die eigene Verbraucherkompetenz stärken – ohne weite Wege auf sich nehmen zu müssen. Aber auch die Fortsetzung und Weiterentwicklung gezielter Präsenz-Formate für den ländlichen Raum, wie beispielsweise die zuletzt gemeinsam mit den NRW-Landfrauenverbänden durchgeführte Veranstaltungsreihe „Verbraucherwissen auf dem Land“, nehmen wir in den Blick.

Insgesamt werden die Bildungsangebote helfen, Kosten und Nachteile für Einzelne, aber auch die Gesellschaft insgesamt zu verringern.

2.4 Den Verbraucherschutz im Pflege- und Gesundheitsmarkt stärken

Gegenüber 2021 wird es in NRW voraussichtlich bereits 2030 über sechs Prozent Pflegebedürftige mehr geben. Bis 2050 nimmt die Zahl sogar um ein Drittel zu.⁷ Damit steigt auch die Bedeutung des Pflegemarkts. Immer mehr Menschen werden sich damit auseinandersetzen müssen, wie ihre Pflege oder diejenige ihrer Angehörigen – sei es zu Hause oder in Pflegeeinrichtungen – organisiert werden kann, welche Unterstützungs- und Entlastungsmöglichkeiten, welche Leistungen und Hilfsmittel es gibt.

Auch das Gesundheitswesen und der Gesundheitsmarkt sind im Umbruch und werden sich bis 2030 voraussichtlich weiter deutlich wandeln. Zunehmend entstehen Verbraucherfragen im Zusammenhang mit kostenpflichtigen Wahl- oder Zusatzleistungen. Gerade über die Sozialen Medien werden zudem immer mehr unseriöse Gesundheitsinformationen verbreitet, insbesondere bei so genannten Health-Style-Produkten, die der individuellen Gesundheitsoptimierung dienen sollen. Und nicht zuletzt unterliegt gerade auch der Gesundheitsbereich dem Mega-Trend der Digitalisierung. Die Einführung der elektronischen Patientenakte steht hierfür exemplarisch.

Die Verbraucherzentrale NRW wird sich daher in den nächsten Jahren der neuen Herausforderungen annehmen, den Konsumenten bzw. Patienten sowie den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen Orientierung im Gesundheits- und Pflegemarkt geben. Sie wird außerdem gegen rechtswidrig agierende Anbieter und – gerade im Gesundheitsbereich oft problematische – Influencer vorgehen.

2.5 Private Altersvorsorge

Der Stellenwert der privaten Altersvorsorge ist bereits hoch und wird weiter zunehmen. Gleiches gilt für die Komplexität des Themas und bei der Produktauswahl. Entsprechend steigender Informations- und Beratungsbedarf bei Verbraucherinnen und Verbrauchern ist bereits die Folge. Aufgrund der Komplexität des Themas wird die Verbraucherzentrale NRW daher ihre Anstrengungen intensivieren, die Bürgerinnen und Bürger mit anbieterunabhängigen Informationen zum Aufbau einer robusten privaten Altersvorsorge auszustatten – auch und gerade bei niedrigen Einkommen.

⁷ vgl. IT.NRW, *Zahl der pflegebedürftigen Menschen in NRW steigt bis 2050 um fast ein Drittel*, 2023, <https://www.it.nrw/zahl-der-pflegebeduerftigen-menschen-nrw-steigt-bis-2050-um-fast-ein-drittel-125128>

Zudem wird sie junge Menschen verstärkt in den Blick nehmen, die in Kürze Ausbildung oder Studium abschließen. Gerade sie können durch die voraussichtlich noch lange Zeit bis zum Renteneintritt von guten und weitsichtigen Handlungsempfehlungen maximal profitieren. Dazu gehört beispielsweise auch Aufklärungsarbeit zu (spekulativen) Anlagen in Kryptowährungen oder den beliebten „Finfluencern“ in sozialen Medien, denen nicht selten eine nachweisbare Expertise fehlt.

2.6 Energie und Klima

2.6.1 Energiewende durch passende Informationsangebote begleiten

Die vor dem Hintergrund des fortschreitenden Klimawandels erforderliche Energiewende hat – trotz der in den letzten Jahren gemachten Fortschritte – immer noch einen weiten Weg vor sich. Für ihr Gelingen müssen nicht zuletzt auch die Bürgerinnen und Bürger mitgenommen werden. Um energie- und klimabewusstes Wohnen zu ermöglichen, benötigen sie vor allem objektive und qualitätsgesicherte Informationsangebote. Die Verbraucherzentrale wird daher auch in den kommenden Jahren über ihren Online-Auftritt, in Veranstaltungen, auf Messen oder bei Aktionen dazu informieren, wie Energie eingespart, kostengünstig bezogen und gegebenenfalls selbst produziert werden kann. Auch wird sie weiterhin ihre Sensorfunktion nutzen, um die soziale Dimension der Transformation zu unterstützen, Konfliktfelder zu identifizieren und Akzeptanz zu schaffen. Die Verbraucherzentrale NRW wird den Städten und Gemeinden auch so weit wie möglich zur Verfügung stehen, um die Verbraucherperspektive bestmöglich in den kommunalen Wärmeplanungen zu berücksichtigen.

2.6.2 Individuelle Unterstützung zu Energie(rechts)fragen

Neben den landesweiten Angeboten zur Verbraucherinformation benötigen die privaten Haushalte auch individuelle Beratung im Themenfeld Energie. Diese erhalten sie in den kommunal kofinanzierten Energieberatungsstellen der Verbraucherzentrale NRW. Diese nimmt dabei als Institution ohne eigene wirtschaftliche Interessen mit ihrer Arbeit eine entscheidende Rolle ein. Für alle, die ihre Heizung austauschen möchten, ihr Gebäude sanieren oder gar ein neues Haus bauen möchten, werden die Energieberatungen weiterhin in ihren lokalen Beratungsstellen, direkt bei den Hauseigentümerinnen und -eigentümern vor Ort, aber auch per Telefon und Videochat zur Verfügung stehen und zu effizienten Maßnahmen, passenden Förderprogramme oder der Nutzung erneuerbarer Energien beraten.

Aber auch Themen wie Preiserhöhungen von Energieanbietern, hohe Verbrauchsrechnungen, der Wechsel des Anbieters oder digitale Stromzähler treiben nach wie vor viele Menschen um. Die Landesregierung wird die Verbraucherzentrale NRW daher in die Lage versetzen, auch hierzu – in allen ihren Beratungsstellen – individuell und passgenau zu beraten.

Ebenso wird die Verbraucherzentrale NRW den Konsumentinnen und Konsumenten auch in den kommenden Jahren in *energierechtlichen* Fragen zur Seite stehen. Sie wird ihnen etwa helfen, Geld aus überhöhten Rechnungen zurückzufordern, die Auszahlung zustehender Boni ihrer Anbieter sicherzustellen oder gegen untergeschobene Verträge vorzugehen.

Eine zunehmend große Bedeutung bei der Wärmeversorgung der Zukunft wird darüber hinaus die Fernwärme spielen. Nach der Energie- und Wärmestrategie NRW soll sich der Anteil an dezentral beheizten Gebäuden mehr als verdoppeln. Schon heute verzeichnet die Verbraucherzentrale NRW zahlreiche Beschwerden zu Fernwärmelieferverträgen. Infolgedessen rechnen wir künftig mit einem weiter steigenden Beratungsbedarf, gerade auch zu rechtlichen Fragestellungen in diesem Bereich.

Bürgerinnen und Bürgern, die nicht (mehr) in der Lage sind, ihre Energierechnungen zu bezahlen beziehungsweise bei denen eine Energiesperre angedroht oder bereits umgesetzt wurde, wird die Verbraucherzentrale NRW des Weiteren auch künftig kostenlose Hilfestellungen anbieten.

2.6.3 Private Klimafolgenanpassung unterstützen

Die deutliche Zunahme von Wetterextremen wie Starkregen, Hochwasser, Hitze, Sturm und Trockenheit stellen die Verbraucherinnen und Verbraucher vor Herausforderungen, die es in dieser Quanti- und Qualität in früheren Jahrzehnten nicht gab. Der Klimawandel wird daher nicht nur auf staatlicher und wirtschaftlicher, sondern zunehmend auch auf privater Seite Anpassungsmaßnahmen erfordern. Neben der fortgesetzten Begleitung der „privaten Energiewende“ wird die Verbraucherzentrale NRW daher – im Sinne der Klimafolgenanpassungsstrategie des Landes – in den kommenden Jahren die Menschen verstärkt dabei unterstützen, sich bestmöglich vor den Folgen des Klimawandels zu schützen und hierfür vorzusorgen. Neben gezielten Projekten in diesem Bereich wird sie die Verbraucherinnen und Verbraucher auch über ihren institutionellen Bereich mit den notwendigen Informationen versorgen. Sie wird beispielsweise darüber aufklären, welcher Versicherungsschutz gegen Elementarschäden sinnvoll ist und was im Versicherungsfall zu tun ist, mit welchen Verhaltensweisen Gesundheitsrisiken bei Hitzewellen reduziert werden können und wie die Wohnsituation zu diesen Zeiten verbessert werden kann.

2.7 Umwelt und Ernährung

2.7.1 Nachhaltigen Konsum erleichtern

Unser Konsum hat Auswirkungen auf Klima und Umwelt: Die Herstellung, Nutzung und Entsorgung von Produkten verbraucht Ressourcen, verursacht Emissionen und schädigt damit oft unsere ökologischen Systeme. Auch entstehen teils hohe Folgekosten, die nicht (nur) von den Verursachern, sondern der Allgemeinheit getragen werden. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher sind sich dieser Problematiken bewusst und motiviert, einen positiven Beitrag durch umwelt- und klimaschonenden Konsum zu leisten. In der Praxis erweist sich dies allerdings oft als Herausforderung. Häufig ist nur schwer oder gar nicht zu erkennen, wie nachhaltig oder

klimaverträglich ein Produkt oder eine Dienstleistung wirklich ist. Die Verbraucherzentrale NRW wird sich vor diesem Hintergrund in den kommenden Jahren dafür einsetzen, nachhaltigen Konsum leichter zu machen. So wird sie sich beispielsweise für mehr Transparenz bei den Umwelt- und vor allem Klimaauswirkungen von Produkten einsetzen, aber ebenso darüber informieren, wie nachhaltiger Konsum auch mit kleinem Geldbeutel realisierbar ist. Die Abfall- und Umweltberatungsstellen der Verbraucherzentrale NRW werden zudem weiterhin in den Kommunen vor Ort, im direkten Kontakt mit den Ratsuchenden, mögliche Wege zum einfachen nachhaltigen Handeln aufzeigen.

2.7.2 Gesunde Angebote in der Gemeinschaftsverpflegung und sichere Lebensmittel

Gemeinschaftsverpflegungen sind zentrale Orte der Ernährung. In Kitas und Schulen, in Senioreneinrichtungen und betrieblichen Kantinen werden jeden Tag Millionen Essen ausgegeben. Gerade an diesen Orten können und sollen daher die Chancen für die Förderung einer gesunden Ernährung genutzt werden. Die Verbraucherzentrale NRW wird die Einrichtungen über die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung weiter dabei begleiten, ein attraktives und gesundheitsförderliches Angebot unterbreiten zu können. Aber auch darüber hinaus werden Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Umsetzung einer gesundheitsförderlichen Ernährung unterstützt, indem neben der direkten Verbraucherinformation ebenso relevante Multiplikatoren, etwa pädagogische Kräfte in Kitas und Schulen, einbezogen werden.

Zu einer gesundheitsförderlichen Ernährung gehören aber nicht zuletzt auch sichere Lebensmittel sowie Transparenz über deren tatsächliche Qualität. Durch Marktbeobachtungen wird die Verbraucherzentrale Defizite, insbesondere im Onlinehandel, aufdecken und auf Rückrufe wegen Hygienemängeln, auf täuschende Aufmachungen, falsche Preisangaben oder Greenwashing aufmerksam machen und damit weiter zum Verbrauchervertrauen beitragen.

2.7.3 Lebensmittelverschwendung entgegenwirken

Betrachtet man die gesamte Wertschöpfungskette wirft jeder Deutsche rechnerisch im Durchschnitt 131 Kilogramm Lebensmittelabfälle pro Jahr und Kopf in den Müll.⁸ Das ist nicht nur ein ethisches Problem. Für Herstellung und Transport der nicht genutzten Lebensmittel werden unnötig Energie, Wasser und Flächen beansprucht. Die Verbraucherzentrale NRW wird ihre Anstrengungen daher in den kommenden Jahren fortsetzen, die Lebensmittelverschwendung auf Verbraucherseite zu reduzieren. Mit Informations- und Bildungsangeboten wird sie Privathaushalte adressieren, zugleich aber auch den Austausch mit Gemeinschaftsverpflegungen fortsetzen, um auch hier mögliche Potenziale zur Reduzierung der Lebensmittelverschwendung zu heben. Zudem wird sie insgesamt für mehr Wertschätzung von Lebensmitteln werben.

⁸ vgl. Statista, *So viel Lebensmittelabfall fällt in Europa an, 2024*, <https://de.statista.com/infografik/31040/pro-kopf-verschwendung-von-lebensmitteln-in-europa/>

3. Standorte und Struktur der Verbraucherzentrale

3.1 Flächendeckende individuelle Beratung auch durch neue Zugangswege ermöglichen

Viele einfache Verbraucherfragen lassen sich heutzutage durch eine kurze Internetrecherche beantworten. Oft stehen Verbraucherinnen und Verbraucher allerdings vor komplexeren Problemen, bei denen es schwierig bis unmöglich ist, online die richtige bzw. qualitätsgesicherte Information zu finden. Hier ist und bleibt die individuelle Beratung der Verbraucherzentrale NRW unersetzlich. In den allermeisten Landkreisen und kreisfreien Städten in Nordrhein-Westfalen ist sie daher mit einer Beratungsstelle vertreten, die die Bürgerinnen und Bürger bei vielfältigen Verbraucherproblemen wohnortnah persönlich und individuell in der Beratungsstelle berät oder rechtlich vertritt. In den Flächenkreisen Höxter und Kleve wurde unter der Bezeichnung „mobil & digital“ seit 2021 zudem eine ortsunabhängige Beratung in Form einer persönlichen Erstberatung, ergänzt durch bedarfsabhängige vertiefte Beratungen und Vertretungen über digitale und telefonische Wege über das zentrale Servicecenter der Verbraucherzentrale NRW, erfolgreich etabliert.

Mit Blick auf den anhaltend hohen Bedarf an individueller und umfassender Beratung verfolgen Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW weiterhin – im Zusammenspiel mit den Kommunen – das Ziel, die lokale Verbraucherberatung zu stärken und die Beratungsangebote flächendeckend im Land verfügbar zu machen. Dies soll zukünftig allerdings nicht mehr zwingend und ausschließlich über eine Präsenzberatung in den örtlichen Beratungsstandorten geschehen, sondern sich den wandelnden Verbraucherbedarfen anpassen. Die Verbraucherzentrale NRW wird ihre Zugangswege in den kommenden Jahren daher über einen niedrighschwelligen zentralen Erstzugang über ihr „Multi-Channel-Kommunikationssystem“ erweitern und nachfragegerecht diversifizieren. Hierdurch sollen insbesondere der digitale und telefonische Zugang zur Beratung erleichtert werden.

Vor allem für stark nachgefragte Beratungsangebote soll für die Ratsuchenden – aufbauend auf Pilotvorhaben – zudem die Möglichkeit bestehen, online Termine zu buchen, Dokumente digital und sicher zu übermitteln, sich per Telefon oder Videochat auch umfassend beraten zu lassen und etwaige Beratungsentgelte über Online-Bezahlsysteme zu leisten.

Trotz der Realisierung von Synergieeffekten ist all dies mit Kostensteigerungen für die technische Umsetzung verbunden und stellt erhöhte Anforderungen an die Prüfung, Anpassung und Steuerung von (Beratungs-) Prozessen, zumal parallel klassische Wege der Beratung für viele Zielgruppen unverzichtbar bleiben werden.

Durch diese Maßnahmen der Weiterentwicklung können wir die Verbraucherzentrale NRW aber zeitgemäß aufstellen, ihre hohe Serviceorientierung erhalten und für die Bürgerinnen und Bürger vielerorts Wahlfreiheit hinsichtlich der Beratungsform eröffnen, je nach individueller digitaler Affinität, Mobilität oder zeitlicher Flexibilität. Gerade auch Menschen in ländlichen Regionen werden von der Erweiterung der Zugangswege und ortsunabhängigen Beratungsformen profitieren.

Auch die Erprobung rein digitaler Modelle ist, auf Wunsch und in Abstimmung mit der jeweiligen Standortkommune denkbar – gerade mit Blick auf die Stärkung der Verbraucherberatung im

ländlichen Raum. Die Erstberatung für die Verbraucherinnen und Verbraucher wird dabei auch künftig kostenlos bleiben – egal welchen Zugangsweg sie gewählt haben.

3.2 Öffentlichkeitsarbeit und Marketing

Eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Arbeit der Verbraucherzentrale NRW besteht darin, die Verbraucherinnen und Verbraucher weiterhin kommunikativ zu erreichen und über ihre Angebote zu informieren. Dafür ist und bleibt die klassische Pressearbeit von hoher Bedeutung. Daneben wird das Kommunikations- und Informationsverhalten der Menschen in der digitalisierten Gesellschaft allerdings immer ausdifferenzierter. Direkt mit den Zielgruppen in Kontakt zu treten (z. B. in den Sozialen Medien), bietet große Chancen, macht die Prozesse aber gleichzeitig aufwendiger. Das Marketing wird daher eine laufende Überprüfung und Anpassung der notwendigen Instrumente vornehmen. Informationen müssen für unterschiedliche Kanäle unterschiedlich aufbereitet werden.

3.3 Zentrale Grundlagen der Arbeit erhalten und stärken

Als größte ihrer Art in Deutschland ist die vielfältige inhaltliche Arbeit der Verbraucherzentrale NRW nur auf Basis leistungsfähiger interner Steuerungs- und Umsetzungsstrukturen möglich. Die Verwaltung der zahlreichen Standorte einer dezentralen Organisation, eine moderne Personalverwaltung, die Sicherung der notwendigen Fortbildungen für Verbraucherberater und Fachexperten, ein effizientes Rechnungswesen und das Sicherstellen der Compliance – auch für all diese unerlässlichen Aufgaben wird die Landesregierung die Verbraucherzentrale NRW in den kommenden Jahren mit adäquaten finanziellen Mitteln ausstatten. Insbesondere wird sie ihr zudem Mittel bereitstellen, um nicht nur den Betrieb und Schutz zeitgemäßer IT-Systeme, sondern vor allem auch die – finanziell oft aufwendige – Einführung und Weiterentwicklung digitaler Anwendungen zu ermöglichen, mit denen sowohl Effizienz als auch Serviceorientierung der Verbraucherzentrale weiter gesteigert werden können.

3.4 Portfoliomanagement und Aufgabenkritik

Im Jahr 2028 wird die Verbraucherzentrale NRW auf ihr 70-jähriges Bestehen zurückblicken. In dem Maße wie sich Märkte und Konsumgewohnheiten der Menschen verändert haben, hat sich seit ihrer Gründung auch die Palette an Beratungsthemen gewandelt. Teils hat sie sich diese Themen selber erschlossen, teils wurden sie ihr in Anerkennung der bewährten Arbeit übertragen. Auf diese Weise entstand eine leistungsstarke Organisation mit einem ausdifferenzierten Themen- und Beratungsportfolio. Dieses kontinuierlich an aktuelle Verbrauchererfordernisse anzupassen, gehört zur Aufgabe des Portfoliomanagements der Verbraucherzentrale. Auf Basis seiner Arbeit entscheidet die Geschäftsleitung regelmäßig über die Aufnahme neuer bzw. die Weiterführung oder Beendigung einzelner Angebote. Diesen Prozess wird die Verbraucherzentrale in den kommenden Jahren konsequent fortsetzen.

Darüber hinaus wird sie künftig – noch stärker als bislang schon – auch ihre internen Abläufe, Strukturen und Angebote in den Blick nehmen und einer Aufgabenkritik unterziehen. Aus den Ergebnissen, über die sie regelmäßig auch das Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz informieren wird, wird die Verbraucherzentrale NRW die entsprechenden Konsequenzen ziehen, um sich zeitgemäß weiterzuentwickeln und ihren Auftrag auch künftig bestmöglich im Sinne der Menschen in unserem Bundesland erfüllen zu können. Auch neue Möglichkeiten der KI für die Verbraucherarbeit können in diesem Zusammenhang eine Rolle spielen.

Vor dem Hintergrund des kontinuierlichen Portfoliomanagements und der Aufgabenkritiken kann und wird es über die fünf Jahre der Laufzeit der hier vorliegenden Vereinbarung voraussichtlich zu Änderungen des Angebots der Verbraucherzentrale NRW kommen. In Einzelfällen kann dies auch zuvor aufgeführte Themen berühren.

4. Finanzielle Förderung der Verbraucherzentrale NRW bis 2030

Die Landesregierung verfolgt für die kommenden Jahre das Ziel, das hohe Niveau des Verbraucherschutzes durch die Verbraucherzentrale NRW nicht nur zu erhalten, sondern die Förderung, insbesondere zur Bewältigung der skizzierten Herausforderungen, notwendigen neuen Schwerpunktsetzungen sowie Weiterentwicklungen, adäquat auszubauen. Gleichzeitig möchte die Landesregierung der Verbraucherzentrale NRW weiterhin die notwendige finanzielle Planungssicherheit ermöglichen. Damit schaffen wir in einem wesentlichen Lebensbereich Vertrauen und Sicherheit für die Menschen in unserem Bundesland und befördern den gesellschaftlichen Zusammenhalt.

Für die Fortführung der Arbeit der Verbraucherzentrale NRW sowie den Ausbau und die Verstärkung der Aktivitäten auf den in dieser Vereinbarung beschriebenen Feldern, wie der Finanzierung der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung, sagt die Landesregierung Nordrhein-Westfalen der Verbraucherzentrale NRW für die kommenden Jahre zu, eine institutionelle Förderung als Festbetragsfinanzierung, im Rahmen der haushaltsrechtlichen Bestimmungen, in folgender Höhe zu gewähren:

Jahr	Institutionelle Förderung	davon für Energieverbraucherarbeit
2026	28,49 Mio. €	4,00 Mio. €
2027	29,29 Mio. €	4,00 Mio. €
2028	30,09 Mio. €	4,00 Mio. €
2029	30,89 Mio. €	4,00 Mio. €
2030	31,69 Mio. €	4,00 Mio. €

Mit der jährlichen Erhöhung der institutionellen Förderung bis 2030 sind auch die Kosten für die tariflichen Steigerungen der Personalkosten der Verbraucherzentrale NRW abgedeckt. Sofern von der Verbraucherzentrale NRW mit Landkreisen und/oder Kommunen in Nordrhein-Westfalen der Ausbau bestehender oder die Einrichtung neuer Beratungsstellen einschließlich der hierfür von kommunaler Seite bereitzustellenden finanziellen Mittel vereinbart wird, sind die dafür erforderlichen Landesmittel bereits in den Erhöhungsbeträgen bis 2030 enthalten.

Sofern eine Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen von Projekten erfolgen soll, steht die Finanzierung unter dem Vorbehalt, dass entsprechende Haushaltsmittel zur Verfügung gestellt werden können.

Wolfgang Schuldzinski

Vorstand der
Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e. V.

Silke Gorißen

Ministerin für Landwirtschaft
und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen