



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Unsere Arbeit im Jahr 2025

Beratungsstelle Rheine

08.09.2026

STADT RHEINE
Leben an der Ems



Agenda

- 1. Unsere Arbeit im Jahr 2025**
- 2. Themen des Jahres**
- 3. Beispielfall**
- 4. Präsenz vor Ort**
- 5. Verbraucherarbeit in Zahlen**





Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Unsere Arbeit im Jahr 2025

Die Probleme und Anliegen von Verbraucher:innen werden zunehmend komplex:

- Komplexere Vertragssituationen v.a. im Onlinehandel.
- Erfordert die intensivere Prüfung des Einzelfalls und ein hohes Maß an Fachwissen.
- KI als neue Chance und Herausforderung.





Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Themen des Jahres 2025

Themen des Jahres 2025

- **Formularhilfen:**
Dienstleister verlangen viel Geld für eigentlich kostenlose Anträge, z.B. Kindergeld, Ummeldeformular Beitragsservice
- **Energierrecht:**
Verständnisfragen, Anbieterwechselberatungen, Vertreter an der Haustür, auslotsen von Fehlern in der Rechnung
- **Zeitschriften Abo-Fallen:**
Versteckte Abo Fallen, angeblich kostenlose Probeabos, Lockmittel, Telefon, Umfragen, Gewinnspiele
- **Fake Shops:**
Immer schwerer zu erkennen. Impressum prüfen reicht nicht. Fakeshopfinder immer wichtiger für Einschätzung.

Ist dieser Online-Shop seriös?

www.shop-url.de

Shop-URL prüfen

URL prüfen und Ergebnis erhalten



So funktioniert der Fakeshop-Finder

- 1 URL eingeben**
Geben Sie oben die URL des Online-Shops ein, den Sie überprüfen möchten.
Die URL ist die Internetadresse.
- 2 Ergebnis abwarten**
Der Fakeshop-Finder überprüft die Webseite des Shops auf Merkmale von Fakeshops. Sie bekommen das Ergebnis nach einer kurzen Wartezeit.



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Ein Fall aus unserem Alltag



Problemschilderung

Frau Wilker

Bestellte online Bücher

Erhielt Dankeschreiben für zwei
Zeitschriften

Rechnungen für zwei Verträge

100-Prozentige Schwerbehinderung mit
Gehörlosigkeit, meldete sich spät mit Hilfe
einer Dolmetscherin



*Name geändert, Lizenzfreie Bilder: pixabay.com



Unsere Beratung

Wir prüfen:

Ist ein Vertrag zu Stande gekommen?
Informationspflichten eingehalten?
Widerrufsmöglichkeiten?

Rechtsvertretung: Schreiben an den
Zeitschriftenanbieter

Die Gegenseite muss beweisen, dass ein
Vertrag zu Stande gekommen ist.

Anbieter storniert beide Verträge und alle
Rechnungen



*Name geändert, Lizenzfreie Bilder: pixabay.com



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Präsenz vor Ort

Präsenz vor Ort





Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Verbraucherarbeit in Zahlen

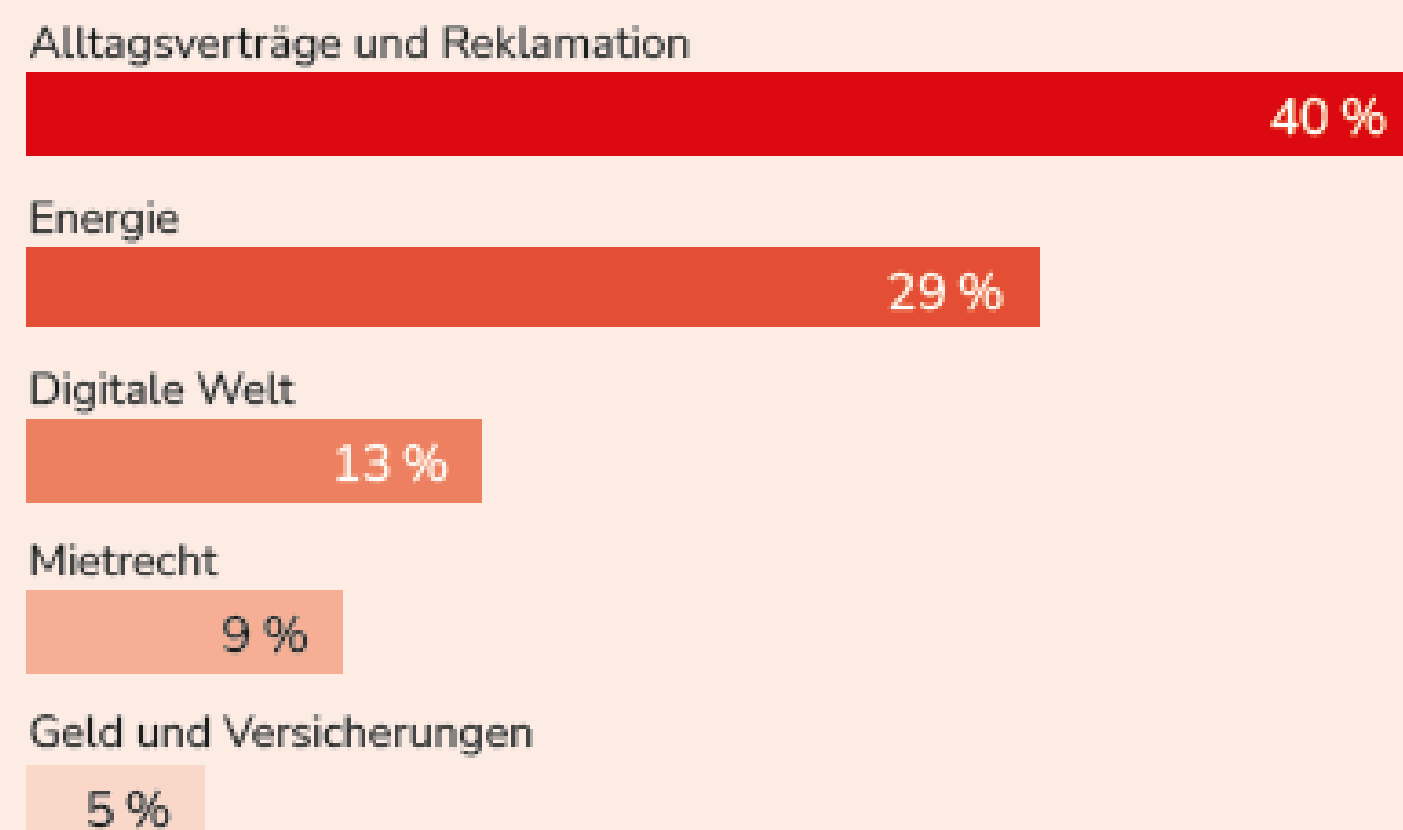
Verbraucherarbeit in Zahlen

Verbraucherarbeit kurz und knapp

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.617
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.920
Veranstaltungen	79
Veranstaltungskontakte	3.447

Die gefragtesten Beratungsinhalte



Verbraucherarbeit in Zahlen

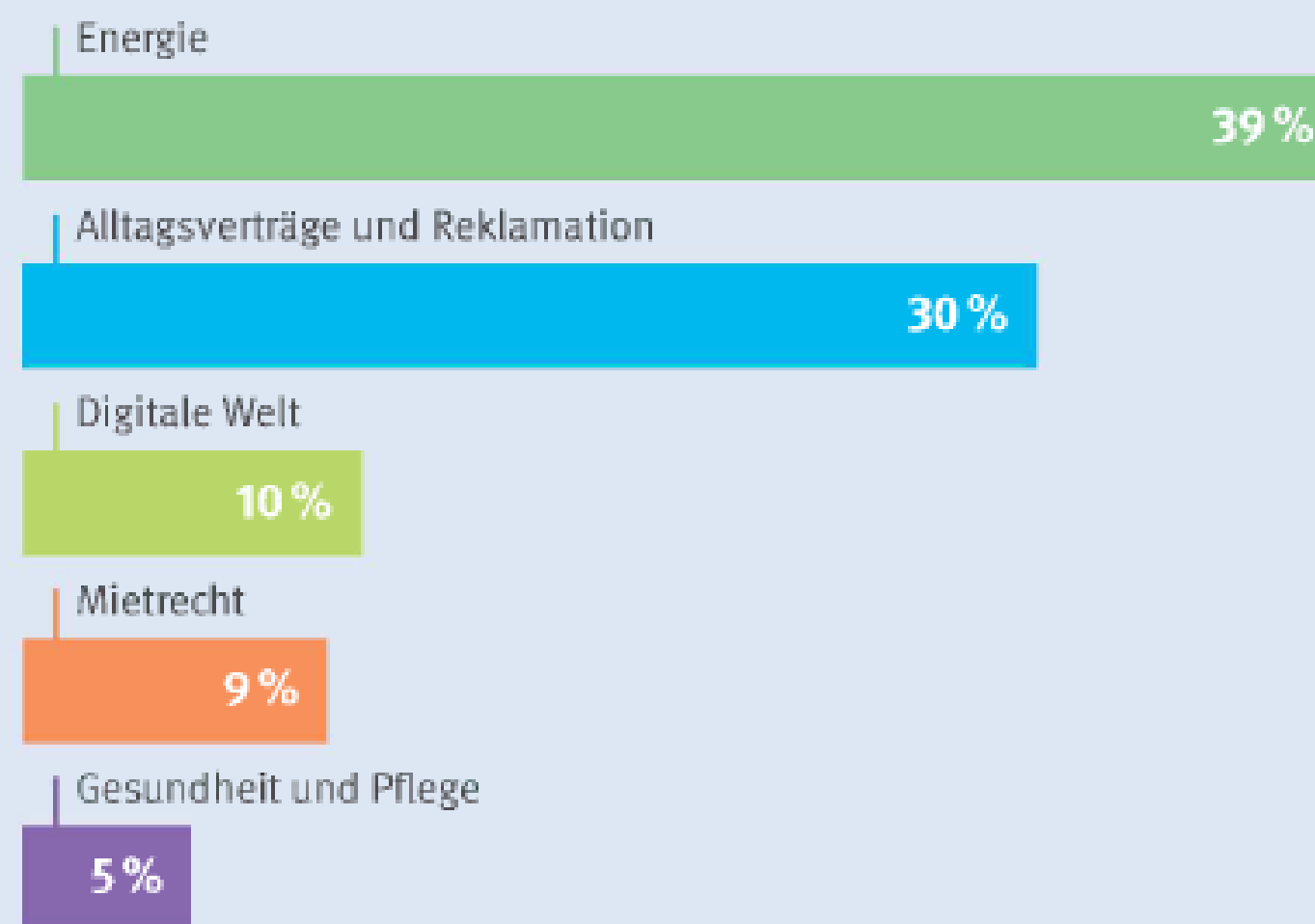


VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.332
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.690
Veranstaltungen	81
Veranstaltungskontakte	3.226

Die gefragtesten Beratungsinhalte





Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Fragen, Wünsche, Anregungen



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!





Verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Beratungsstelle Rheine

Auf dem Thie 34
48431 Rheine

Beratungsstützpunkt Ibbenbüren

Rathaus, Alte Münsterstraße 16
49477 Ibbenbüren

Laura Egberink

rheine@verbraucherzentrale.nrw

Landesweiter Telefonservice (Mo-Fr 9-17 Uhr):

0211 54 22 22 11