



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Beratungsstelle Wuppertal - unsere Arbeit 2025

Bericht im Ausschuss für Umwelt, Gesundheit, Klima,

Verbraucherschutz und Nachhaltigkeit

16.09.2026





Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Geschäftsstelle Düsseldorf 64 Beratungsstellen & 2 Digitalstandorte



Stand: Juli 2023



Telefonische Erreichbarkeit
Montag – Freitag 9-17 Uhr

Öffnungszeiten:
Mo. + Fr. 10-14 Uhr Di. + Do. 13-17 Uhr



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Themen des Jahres 2025

Unsere Arbeit im Jahr 2025



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

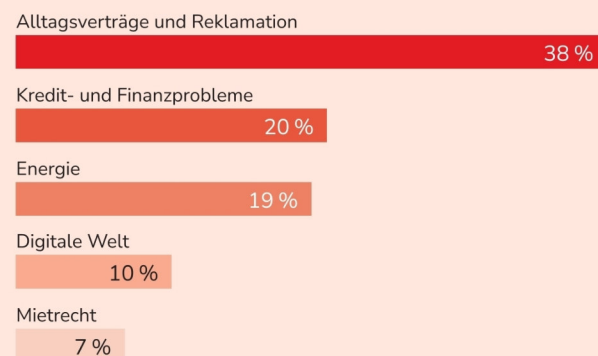
Verbraucherarbeit in Zahlen

Verbraucherarbeit kurz und knapp

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	9.680
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.920
Veranstaltungen	110
Veranstaltungskontakte	3.434

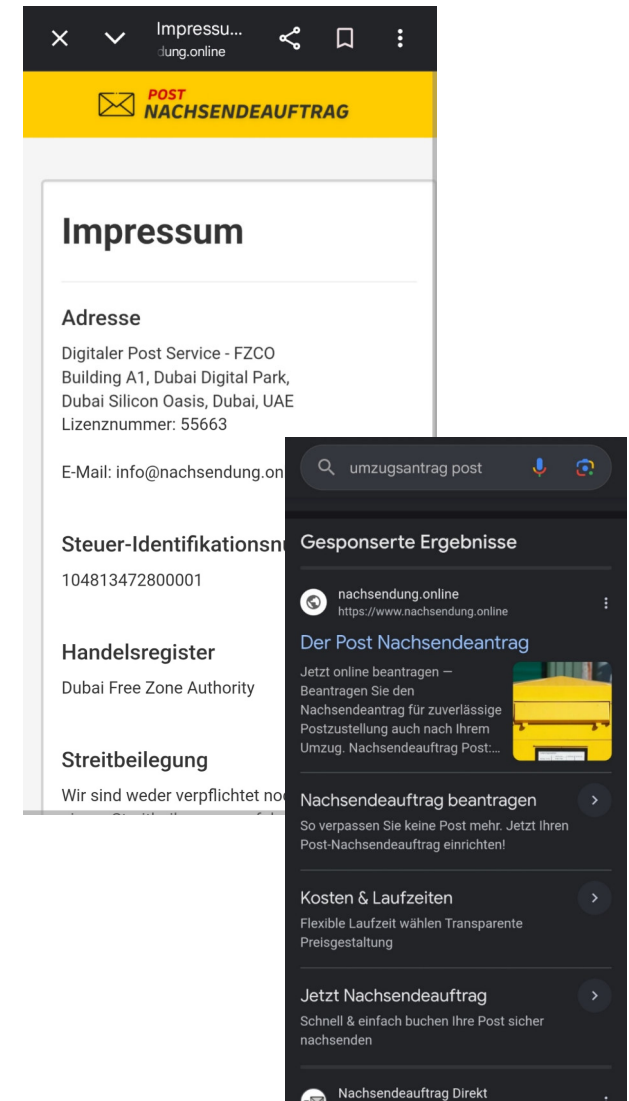
Die gefragtesten Beratungsinhalte



Unsere Arbeit im Jahr 2025

Allgemeines Verbraucherrecht

- Kostenlose Zeitschrift als Abo-Falle
- Vorsicht Fake-Shop
- Knöllchen auf dem Supermarktparkplatz
- Unnötige Kosten bei Formularhilfen



Chancen und Herausforderungen im Jahr 2025

Künstliche Intelligenz (KI)

- Verbraucher:innen erhalten durch die KI teilweise falsche rechtliche Ersteinschätzungen.
- Falsche Erwartungshaltung an uns und unsere Arbeit, die wir enttäuschen müssen.
- KI-generierte Textanfragen suggerieren ein höheres Verständnislevel des Problems, als es tatsächlich bei den Verbraucher:innen besteht.
- In der persönlichen Beratung müssen wir oft auch erklären, was die KI gemeint hat.

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

- Neue Gesetze, Richtlinien und Verordnungen.
- Komplexere Vertragssituationen v.a. im Onlinehandel.
- Erfordert die intensivere Prüfung des Einzelfalls und ein hohes Maß an Fachwissen.

Präventive Informationen für Verbraucher:innen für den Onlinehandel:

- Es bestehen Schutzlücken im digitalen Raum.
- Käuferschutzversprechen vermitteln eine falsche Sicherheit beim Kauf im Internet.





Umwelt

- Tag des Wassers Aktionsstand mit dem WAW
- Lebensmittel mehr wertschätzen – Aktionsstand an der Uni
- Fast Fashion – Aktionen und Bildungsangebot
- Ferienworkshops in der Stadtbibliothek
- Projekt “Fast Furniture”



Energie

- Telefon- und Videoberatung
 - Vorträge digital und in Präsenz
 - Offene Sprechstunde
 - Veranstaltungen wie z. B. Energiespaziergang
- Wärmepumpen - Angebotsvergleich
 - Photovoltaik – Angebotsvergleich
 - Energetische Sanierung
 - Check Energierechnungen





Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Highlight



Verbraucherarbeit in Wuppertal durch einen neuen kommunalen Vertrag für weitere 5 Jahre gesichert



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit. –
Zeit für Fragen**

Unsere Arbeit im Jahr 2025