



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Jahresbericht 2022 des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz



Vorwort der *Verwaltungstatsvorsitzenden*

Die Europäische Union sorgt durch die Harmonisierung von Regeln dafür, dass die Rechte der Europäerinnen und Europäer gestärkt und die Grenzen im Alltag immer weniger spürbar werden. Dies ist auch im Bereich des Verbraucherschutzes enorm wichtig. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) arbeitet daran, die Bürgerinnen und Bürgern über ihre Rechte zu informieren, ihnen Sicherheit zu geben und ihnen bei Bedarf konkret weiterzuhelfen. Von besonderer Bedeutung ist diese Arbeit in der deutsch-französischen Grenzregion, denn hier überqueren täglich zehntausende von Menschen die Grenze, darunter viele, die im Nachbarland einkaufen möchten.

Als gemeinsame Anlaufstelle für deutsche und französische Verbraucherinnen und Verbraucher bekommt das ZEV nicht nur die Erfolge der EU zu spüren, sondern auch die Schwierigkeiten, die bei der Umsetzung im grenzüberschreitenden Alltag auftreten. Damit solche Hindernisse abgebaut werden, ist der Austausch mit der Politik von großer Bedeutung. Dies hat auch der Deutsch-Französische Ausschuss für Grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ) erkannt: im Oktober 2022 wurde das ZEV erstmals als Experte für den Bereich Verbraucherschutz zu einer AGZ-Sitzung eingeladen.

Erfreulich ist auch die Bilanz des ZEV für das Jahr 2022: es erfolgten 41.915 individuelle Beratungen, 77 % der grenzüberschreitenden Streitigkeiten konnten erfolgreich und einvernehmlich gelöst werden. Ein Schwerpunkt in der Kommunikation war das Thema Nachhaltigkeit, so entstanden neue Internetartikel zum Kauf von Elektrofahrzeugen oder zum Recht auf Reparatur.

Durch seine deutsch-französische Leitung und die besonderen Aufgaben im Dienste der Verbraucherinnen und Verbraucher wird die deutsch-französische Zusammenarbeit durch das ZEV aktiv gestärkt. Das ZEV trägt maßgeblich zur Erreichung der Ziele des Aachener Vertrags bei. Dies zeigt sich auch in der Einrichtung einer deutsch-französischen Kontaktstelle für Justizfragen in der Grenzregion. Dieses innovative Projekt startet in 2023 und soll Rechtsuchenden den Zugang zur Justiz im Nachbarland erleichtern.

Im Jahr 2023 stehen zwei besondere Jubiläen an: Der Élysée-Vertrag als Meilenstein der deutsch-französischen Freundschaft feiert seinen 60. Geburtstag und das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz wird 30 Jahre alt. Eine erste Feier findet am 3. Juli beim ARTE in Straßburg statt, eine zweite im September gemeinsam mit den anderen grenzüberschreitenden Einrichtungen, die ebenfalls ein Jubiläum verzeichnen: dem Euro-Institut, der Infobest Kehl/Straßburg und dem Euro-distrikt Straßburg-Ortenau.

Vincent Thiébaud
Vorsitzender



Frank Scherer
stellv. Vorsitzender



Dr. Martine Mérigeau Vorstand

Auf Wiedersehen und au revoir

„Entscheidend ist nicht, ob man Optimist oder Pessimist, sondern dass man entschlossen ist“ (Jean Monnet).

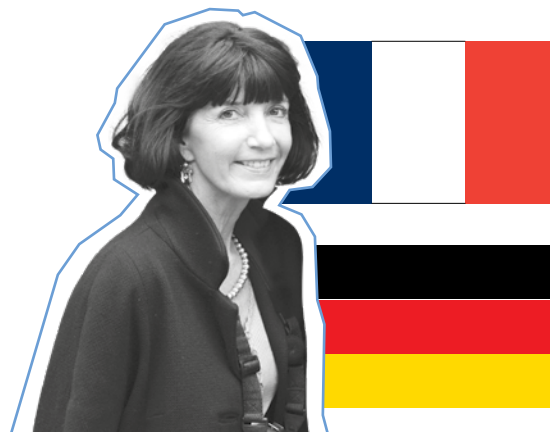
Mit diesem Satz möchte ich meine 30-jährige Tätigkeit als Vorstand des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. beschließen. Ein Amt, das ich mit Leidenschaft, Engagement und vielen Initiativen für unser Europa übernommen und durchgeführt habe. Ein Europa, dass für die Bürgerinnen und Bürger greifbar ist, dass Werte, aber auch Interessen vertritt. Ihre Interessen, denn Verbraucher sind wir alle. Nur geleitet von Zielen und Visionen kann man vorankommen. Aus diesem Grund habe ich 30 Jahre meines Lebens in den Dienst der deutsch-französischen Zusammenarbeit und deren Bürgern gestellt. Dabei habe ich stets darauf geachtet beständig voranzukommen, Schritt für Schritt aber beständig.

Aus dem deutsch-französischen Fokus heraus, ist mein Beitrag zu unserem Europa zu verstehen. Denn es ist meine persönliche Überzeugung, dass diese beiden Länder sich perfekt ergänzen und damit unabdingbar sind um Europa zu inspirieren, um somit den Eifer und die Dynamik zu entwickeln um Täler zu durchschreiten und Krisen zu überwinden.

Mein Dank gilt insbesondere dem deutsch-französischen Team des ZEV (nun bald 60 MitarbeiterInnen) allen unseren Finanzpartnerinnen und Finanzpartnern, die uns seit so vielen Jahren unterstützen, der Europäischen Union, dem Bund, dem französischen Staat, den Gebietskörperschaften, den Landesministerien sowie den Städten und Gemeinden auf beiden Seiten des Rheins. Der Dank gilt natürlich auch allen Mitgliedern unseres Verwaltungsrates und unseren beiden Vorsitzenden Vincent Thiébaut und Frank Scherer, die stets an unserer Seite stehen.

Dank dieser unerschütterlichen Unterstützung, die ich im vollen Vertrauen auch für die Zukunft gefestigt sehe, kann ich zuversichtlich in die Zukunft dieser einzigartigen Einrichtung blicken, die wir gemeinsam 30 Jahre lang aufgebaut haben.

Während ich nun mein Amt niederlege, blicke ich im vollsten Vertrauen auf die Zukunft des ZEV. Unter der Leitung einer deutsch-französischen Doppelspitze, dem neuen Vorstand mit Christian Tiriou und Jakob Thevis, wird die Einrichtung ihre positive Entwicklung weiter fortsetzen.



DAS ZENTRUM FÜR EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERSCHUTZ E. V.

Der Verein und seine Aufgaben
Team

5
6

DAS JAHR 2022 IN ZAHLEN

Persönliche Beratungen
Öffentlichkeitsarbeit
Soziale Netzwerke
Höhepunkte

9
10
11
12

INFORMATION, BERATUNG UND HILFE FÜR VERBRAUCHER

Service für die deutsch-französische Grenzregion
Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich

16
18
20

PROJEKTE UND AKTIONEN

Deutsch-französische Projekte in der Grenzregion
Schwerpunktthemen der Europäischen Verbraucherzentren
Ausblick auf 2023
Verwaltungsrat
Finanzen

24
28
32
34
36

Das Zentrum Europä Verbrau

Das Zentrum für
Europäischen
Verbraucherschutz e. V.

Seit 30 Jahren informiert
und unterstützt
das Zentrum
für Europäischen
Verbraucherschutz
Deutsche und Franzosen
bei Fragen
und Problemen
im Bereich des
grenzüberschreitenden
Verbraucherschutzes.

Seine Aufgaben:
30 Jahre Expertise

Verbraucherinformation und
juristische Beratung

Individuelle grenzüberschreitende
Streitbeilegung (77 % Erfolgsquote)

Hindernisse in der Grenzregion
aufdecken und politische
Entscheidungsträger informieren

Informations- und
Aufklärungskampagnen vorschlagen,
mit nachhaltigen Themen und
einem grenzüberschreitenden Bezug.

Seine
kostenlosen
Angebote

Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland

Kontaktstellen für
Verbraucher in
Deutschland und
Frankreich



Europäisches
Verbraucherzentrum
Frankreich

Service für die
deutsch-französische
Grenzregion

Das deutsch-französische Team

Im Jahr 2022 setzten sich 49 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, multinational und mehrsprachig, für die deutsch-französische Zusammenarbeit und die Unterstützung der Verbraucher ein.



1 Vorstand

4 Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter

30 Juristinnen und Juristen

11 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

8 Assistentinnen der Verwaltungs- und Rechtsabteilung

Vorstand

**Dr. Martine
Mérigeau**

Assistentinnen der Verwaltungs- und Rechtsabteilung

Rebecca Abi-Saleh
Rosanna Attiogbe
Anna Maria Brünke
Christine Gärtner
Tina Hinault
Andrea Koch
Elisabeth Morán
Christa Fuchs-Hardy

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Oliver Bähr
Victoria Brauneis
Ines Danzeisen
Susanne Haas
Myléna Kieffer
Peter J. Koop
Arthur Lindon
Elphège Tignel
Sélène Tiriou
Vincent Venus
Nina Zeindlmeier



Juristinnen und Juristen

**Petra Kirstein
Bianca Schulz
Jakob Thevis
Karolina Wojtal**

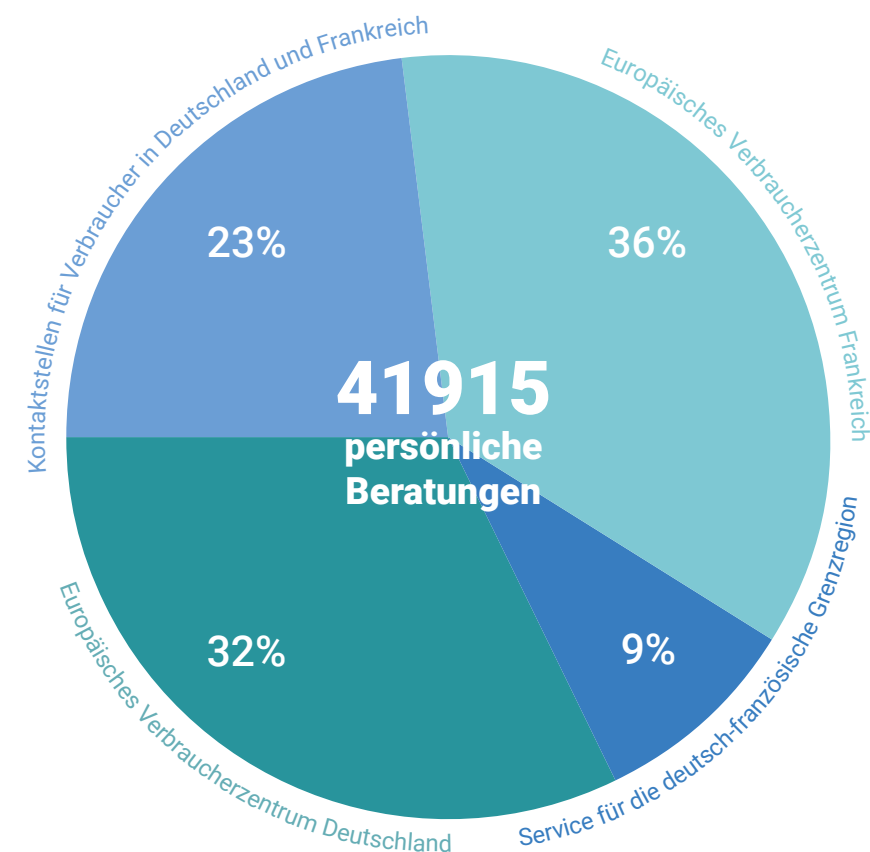
Camille Bertrand
Sabine Blanke
Romain Boguet
Lion-Joed Char
Zofia Frintert
Désirée Gagsteiger
Dominik Herrbruck
Léa Jamet

Dr. Magdalena Jankowska-Gilberg
Mareike Köglmeier
Julia Kreidel
Bernd Krieger
Maxime Lager
Judith Lapière
Christophe Mitlehner
Patrick Oppelt
Coline Port

Dr. Stephan Riegger
Ralph Roggenbuck
Madeline Schillinger
André Schulze-Wethmar
Pauline Stabenow
Christian Tiriou
Alexander Wahl
Felicitas Wühler

Verbraucherschutz in der Grenzregion und in Europa

Das Jahr 2022 in Zahlen



77% **4 904 537 €**
Wert der gelösten
Verbraucherstreitigkeiten

der Fälle wurden zu
Gunsten der Verbraucher
außergerichtlich gelöst



Öffentlichkeitsarbeit

1893

erfasste Erwähnungen
in den Medien1449 auf Deutsch
444 auf Französisch

404

Artikel auf
den Internetseiten133 auf Deutsch
271 auf Französisch

101

Pressemitteilungen

58 auf Deutsch
43 auf Französisch

24

Newsletter

12 auf Deutsch
12 auf Französisch

111

Kolumnen +
regelmäßige Radiobeiträge
zu grenzüberschreitenden
Verbraucherschutzthemen44 Radiobeiträge
67 Kolumnen in der Print- und Onlinepresse

260

Öffentliche Veranstaltungen

48 des Vereins
95 mit dem EVZ Deutschland
117 mit dem EVZ FrankreichNeue deutsche
*Partnerschaft*Im vergangenen Jahr konnte das ZEV eine neue
Kooperation mit der RHEINPFALZ aufbauen, der
größten Tageszeitung der Pfalz.Einmal im Monat erscheint in der Wochenend-
Beilage „Balkon: Über Grenzen“ ein Artikel zu
einem deutsch-französischen Fall und wie die
Juristinnen und Juristen des ZEV diesen lösen
konnten. Dazu wird auf das Informationsma-
terial und die kostenlose Hilfe des Vereins
hingewiesen.Die Artikel führten zu erhöhten Presseanfra-
gen und einer gesteigerten Medienpräsenz in
Rheinland-Pfalz.

2023 wird die Zusammenarbeit fortgesetzt.

Soziale Netzwerke

Unsere neuen
Facebook-Konten@ CECzev
@ ZEVcec
+355 Followers
439 Posts

697 328

erreichte Personen

@ Centre Européen
de la Consommation
@ Centre Européen
des Consommateurs France694 Followers
62 Posts@ CEC_ZEV
@ EVZ_Deutschland
@ ECCFrance3689 Followers
1141 Tweets und retweets@ CecZev
@ EVZ Deutschland
@ CEC France512 Followers
74 Videos1 566 875
eindeutige Besuchercec-zev.eu
europe-consommateurs.eu
evz.de

24 PODCASTS

18 auf Deutsch
6 auf Französisch
5 290 Streams

Höhepunkte 2022

Februar

- > **Didier Reynders** (EU-Justizkommissar) und **Jean-Baptiste Lemoyne** (Minister beim französischen Außenministerium) besuchen das ZEV in Kehl.

März

- > Vortrag im Institut *Jacques Delors*, einem europäischen Think-Tank aus dem Bereich des Verbraucherschutzes. Thema: „Was Europa für Verbraucher tut“.
- > Europamittag im Regierungspräsidium Karlsruhe. Thema: Make it green! - Die Umsetzung des europäischen Grünen Deals am Oberrhein.

April

- > Treffen in Saarbrücken im Rahmen der Zusammenarbeit mit der Task Force Grenzgänger 3.0. Thema: „Wo liegen die rechtlichen und administrativen Probleme in der Grenzregion?“

Mai

- > Mitgliederversammlung des ZEV in Anwesenheit von **Vincent Thiébaut**, Präsident des ZEV und **Huguette Zeller**, Regionalrätin und Vertreterin der Region Grand Est.
- > Nationaler Tag des Zugangs zum Recht im Gerichtsgebäude in Straßburg.
- > Teilnahme an einer öffentlichen Diskussion mit EU-Kommissar **Didier Reynders** in Brüssel im Rahmen des Europäischen Jahres der Jugend. Thema: „Recht auf Reparatur – wie können Bürgerinnen und Bürger zur Reparatur von Elektrogeräten animiert und Elektroschrott vermindert werden?“



Juni

- > Teilnahme an einer Diskussionsrunde im Rahmen der Veröffentlichung des Dokumentarfilms **«Who are EU»** in Ludwigsburg.
- > Wie kann moderne, jugendgerechte Verbraucherinformation aussehen? Hierüber diskutierten unsere Expertinnen bei einem Panel des Jugend-Verbraucher-Diologs in Berlin, organisiert von IJAB.
- > Treffen mit den Präsidenten der Gerichte von Straßburg und Offenburg.
- > Leitung eines Workshops über Online-Einkäufe in Europa anlässlich der von der Eurometropole Straßburg organisierten „Europäischen Woche für verantwortungsbewusste Digitalisierung“.



Juli

- > Einladung als Experte bei der vom Lehrstuhl für Verbraucherrecht der Universität de Cergy Pontoise organisierten Podiumsdiskussion zum Thema „Verbrauchsgüter und die europäischen Herausforderungen.“

August

- > Tag der offenen Tür der Bundesministerien in Berlin: Besuch von **Dr. Christiane Rohleder** (Staatssekretärin im BMUV) am Informationsstand zum grenzüberschreitenden Verbraucherschutz.

September

- > Teilnahme am Europäischen Tag der Justiz in Nürnberg, organisiert vom Bundesamt für Justiz.

Oktober

- > Der französische Generalkonsul **Gaël de Maisonneuve** zu Besuch im ZEV.

- > Teilnahme an der Sitzung des Ausschusses für grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ) unter dem Vorsitz von **Laurence Boone** (Staatssekretärin für Europa-Angelegenheiten in Frankreich), **Anna Lührmann** (Staatsministerin für Europa und Klima im Auswärtigen Amt) und **Josiane Chevalier** (Präfektin der Region Grand Est).

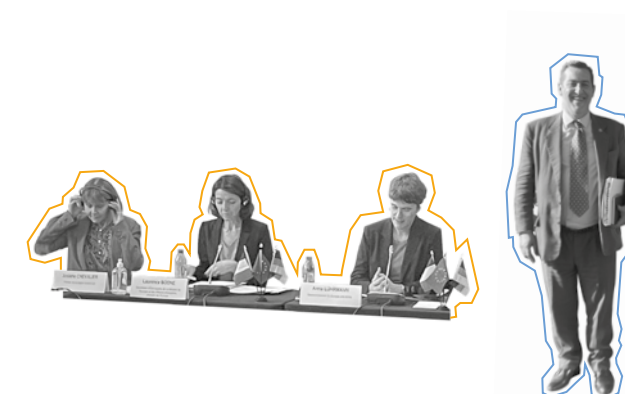
- > Die Collectivité Européenne d'Alsace hat das Projekt des ZEV „Justiz ohne Grenzen“ in sein „Elsässisches Schema der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit (SACT)“ aufgenommen, das darauf abzielt, die Lebensqualität der Bürger in der Region zu verbessern.

November

- > Vorstellung des ZEV im Europäischen Parlament im Rahmen der Kampagne „together.eu“.
- > Auf der EU Consumer ADR Conference in Oxford traf sich die Fachwelt der Schlichtung in Europa. Das EVZ konnte neben neuen Ideen auch bestehende Probleme und Lösungsvorschläge aufzeigen.

Dezember

- > Vorstellung des ZEV bei der Kommission „Rayonnement Transfrontalier“, Europa und internationale Beziehungen der Region Grand Est.
- > Treffen mit den Partnern des Projekts „Justiz ohne Grenzen“, das 2023 startet. Ziel: Den Zugang zur Justiz im Nachbarland vereinfachen.
- > Der Verwaltungsrat ernennt **Christian Tiriou** zum neuen Vorstand des ZEV. Sein Amt wird Herr Tiriou im April 2023 antreten.



Informa Beratur und Hilt Verbrau



Seit 1993 ist das ZEV direkter Ansprechpartner für deutsche und französische Verbraucherinnen und Verbraucher in grenzüberschreitenden Fragen.

Mit der Einrichtung der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich im Jahr 2005 übertrugen der deutsche und der französische Staat dem ZEV die Aufgaben des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (kurz: ECC-Net).

Das ZEV in Kehl wurde somit zum einzigen binationalen Zentrum des ECC-Net und konnte seine grenzüberschreitenden Kompetenzen auf die gesamte EU ausdehnen.

Seit 2002 wurden dem ZEV nach und nach mehrere nationale Kontaktstellen zugewiesen.

Die Erweiterung und Bündelung der europäischen Aufgaben im Bereich des Verbraucherschutzes beim ZEV in Kehl entspricht voll und ganz den angestrebten Zielen im Dienstleistungsbereich, nämlich der Zusammenlegung von Diensten, um Synergien und Effizienz zu erreichen. Dies geschieht hier zum Wohle der deutschen und französischen Verbraucherinnen und Verbraucher.

In der deutsch-französischen Grenzregion

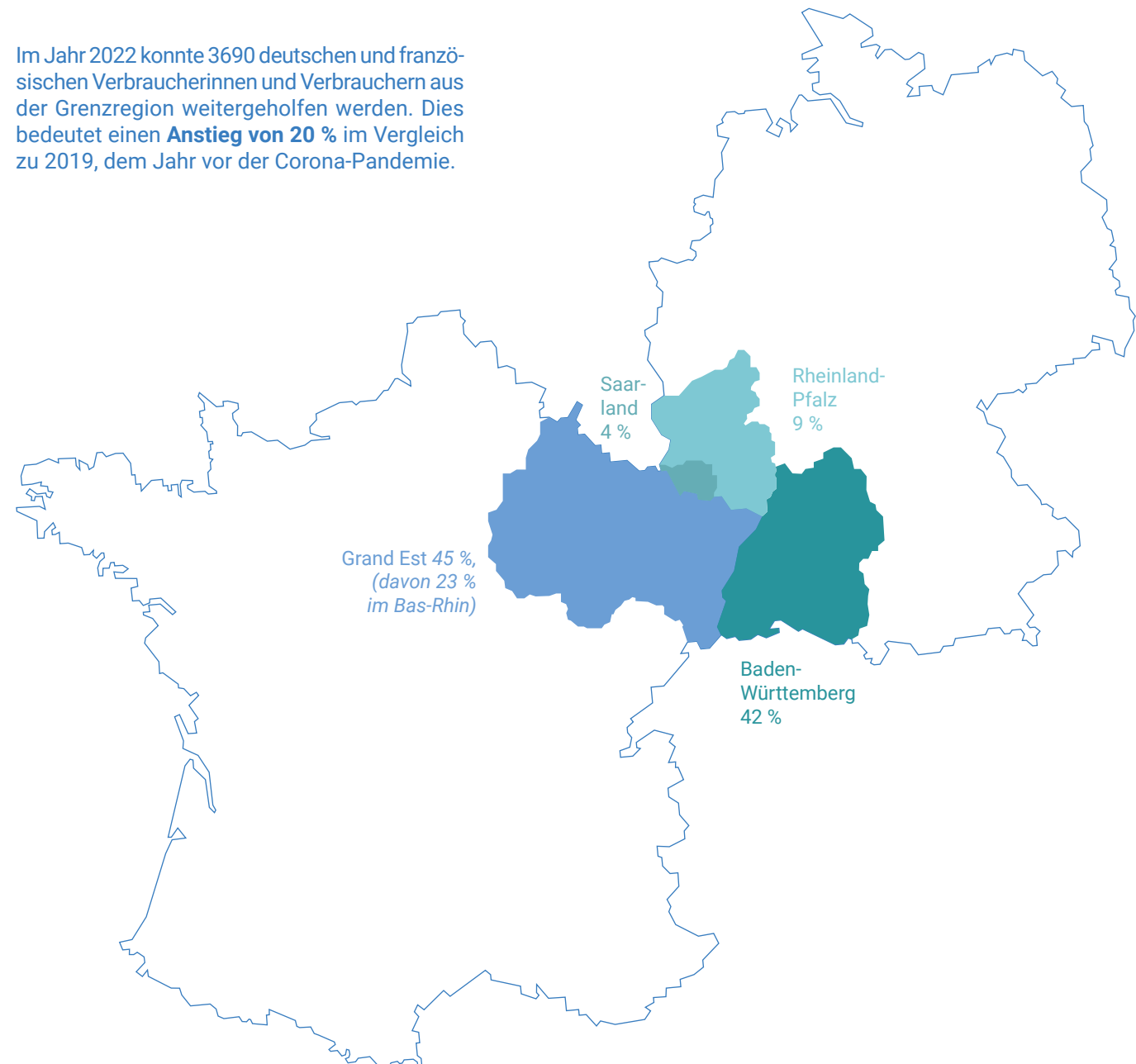


cec-zev.eu

536 598 eindeutige Besucher*

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. ist seit 1993 auf deutsch-französische Verbraucherfragen spezialisiert. Es **informiert, berät und hilft kostenlos**, etwa bei grenzüberschreitenden Rechtsfragen, oder wenn es mit einem Unternehmen im Nachbarland zu Problemen kommt.

Im Jahr 2022 konnte 3690 deutschen und französischen Verbraucherinnen und Verbrauchern aus der Grenzregion weitergeholfen werden. Dies bedeutet einen **Anstieg von 20 %** im Vergleich zu 2019, dem Jahr vor der Corona-Pandemie.



*datenschutzkonform gezählt

Top 5 der bearbeiteten Beschwerden

Immobilien – 25 %

Fahrzeuge – 18 %

Gesundheit – 16 %

Einkaufen – 11 %

Reisen und Verkehr – 10 %

3 690

Einzelberatungen



+20 %

im Vergleich zu 2019,
dem Jahr vor
der Corona-Pandemie.

Verbraucher-Feedback

Ihre Unterstützung bei der Vermittlung zwischen unseren deutschen Studierenden und dem Studentenwohnheim in Straßburg war ausgezeichnet. Die jungen Menschen kamen somit einen Monat früher aus ihrem Mietvertrag heraus. Ganz herzlichen Dank an dieser Stelle für Ihren Einsatz. (...) Ich bin total begeistert, dass es Ihre Einrichtung gibt und dass Sie eine so große Hilfe für die Bürger sind.

Wibke H. (Baden-Württemberg)

Wir haben einen Tisch bei einem französischen Online-Händler bestellt. Weder wurde der Tisch geliefert, noch haben wir unser Geld erstattet bekommen – trotz mehrerer Zusagen durch die Firma. Wir sind sicher: Nur durch die Hilfe des ZEV haben wir heute unser Geld erhalten.

Andrea M. (Rheinland-Pfalz)

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



evz.de

430 905 eindeutige Besucher*

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland ist eine europäische Abteilung des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Deutsche Verbraucherinnen und Verbraucher können sich bei Fragen zu ihren Rechten in Europa oder bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen in einem EU-Mitgliedstaat, Island und Norwegen kostenlos an das EVZ Deutschland wenden. Dank der immer stärkeren Präsenz des EVZ Deutschland in den deutschen Medien haben die Anfragen deutscher Verbraucherinnen und Verbraucher in den vergangenen fünf Jahren um mehr als 240 % zugenommen.

Genauso helfen die Juristinnen und Juristen ausländischen Verbrauchern, wenn diese Probleme mit Händlern in Deutschland haben.

Eine weitere Aufgabe des EVZ Deutschland ist die Förderung der Kommunikationsarbeit des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (kurz: ECC-Net). So werden etwa mehrmals im Jahr Online-Schulungen zum Austausch von Best Practices und einmal jährlich ein Kommunikations-Workshop organisiert. 2022 fand dieser in Warschau statt.

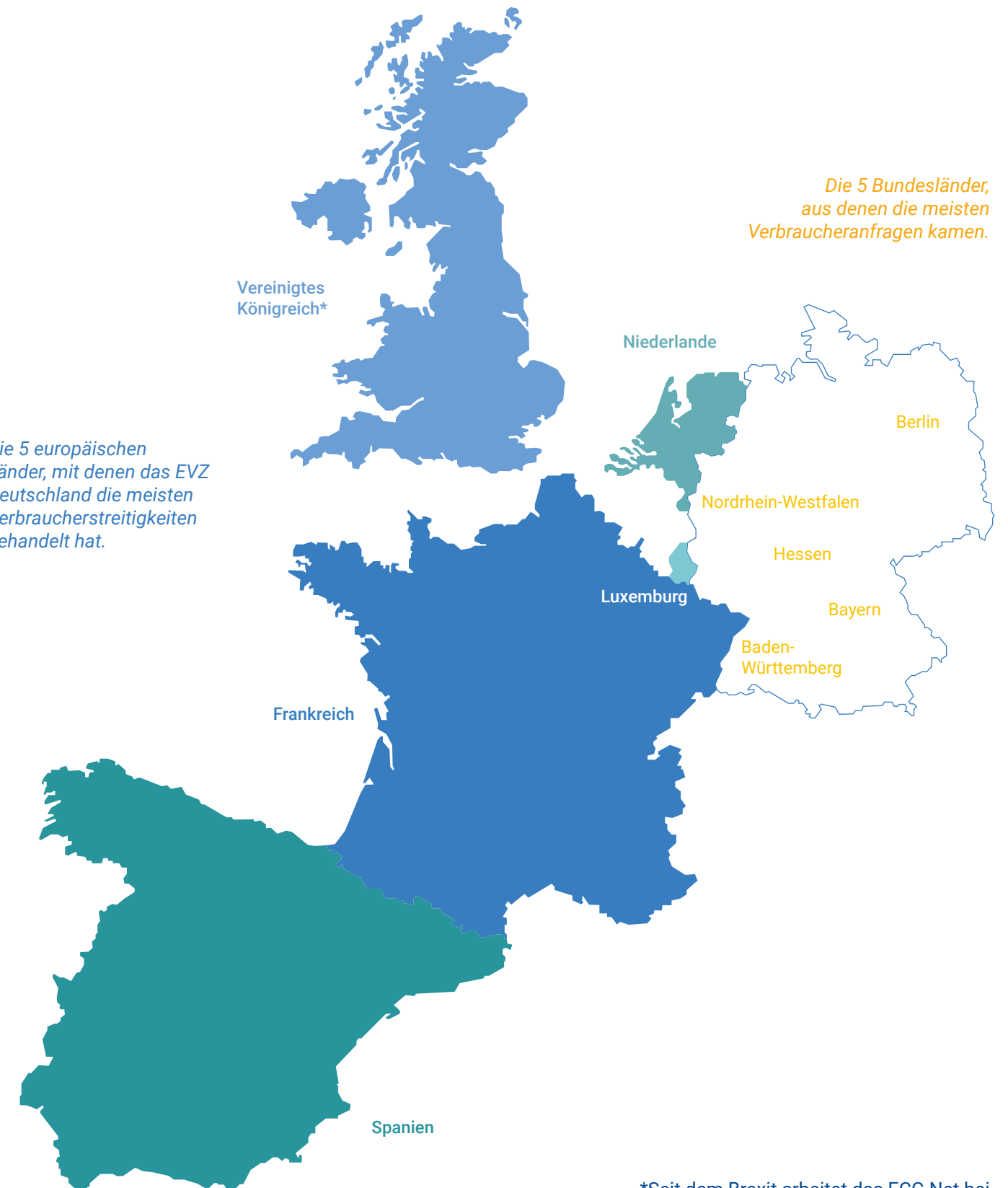
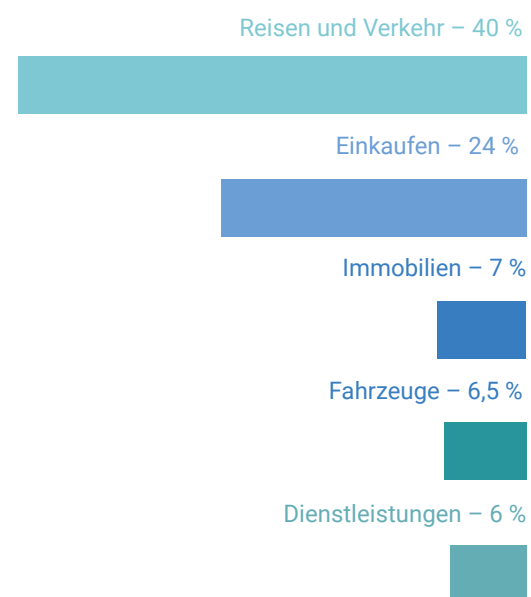
13 480

persönliche Beratungen

4269 Informationsanfragen
9211 Verbraucherbeschwerden

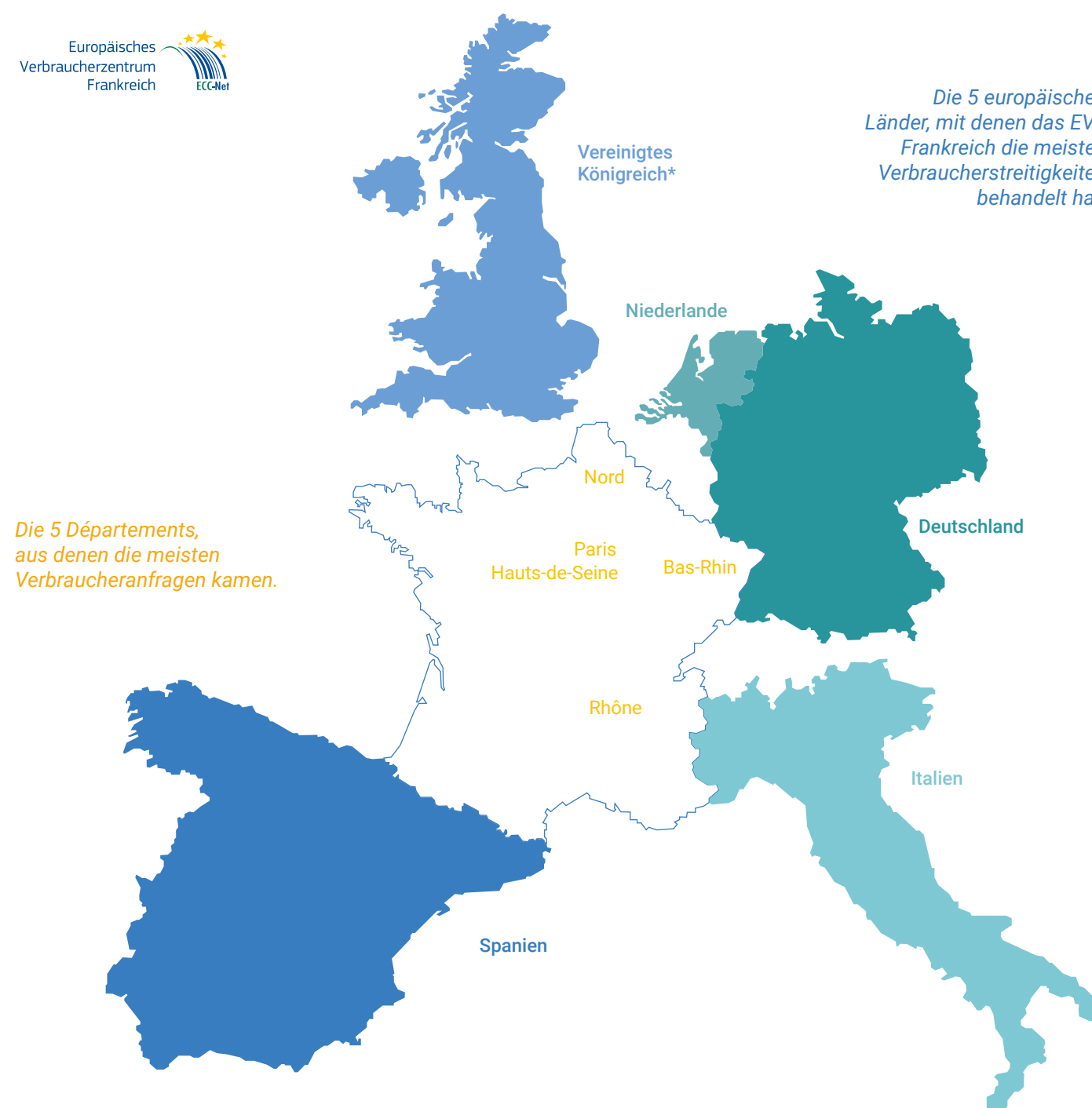


Top 5 der bearbeiteten Beschwerden



*Seit dem Brexit arbeitet das ECC-Net bei Streitigkeiten gegen Unternehmen aus dem Vereinigten Königreich mit dem **UK International Consumer Centre** zusammen.

Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich



*Seit dem Brexit arbeitet das ECC-Net bei Streitigkeiten gegen Unternehmen aus dem Vereinigten Königreich mit dem **UK International Consumer Centre** zusammen.



europe-consommateurs.eu

584 440 eindeutige Besucher*



15 064

persönliche Beratungen

1642 Informationsanfragen
13 422 Verbraucherbeschwerden
**+ 40 % im Vergleich zu 2019,
vor der Corona-Pandemie**

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Frankreich ist das Pendant zum EVZ Deutschland.

Es unterstützt französische Bürgerinnen und Bürger bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen in einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen.

Genauso wird ausländischen Verbrauchern bei Problemen mit Händlern in Frankreich geholfen.

Das EVZ Frankreich koordiniert außerdem ein Projekt, das die Statistiken der 29 Europäischen Verbraucherzentren sammelt und analysiert, um so die Arbeit innerhalb des Netzwerks zu verbessern. Die Daten werden auch den europäischen Partnern zur Verfügung gestellt.

Top 5 der bearbeiteten Beschwerden

Reisen und Verkehr – 52 %



Einkaufen – 25 %



Fahrzeuge – 9 %



Dienstleistungen – 4 %



Finanzen – 3 %



*datenschutzkonform gezählt

Projekte und Aktionen

Hindernisse im täglichen Leben der Verbraucherinnen und Verbraucher erkennen und beheben, in der Grenzregion wie auch in Europa, Präventionsmaßnahmen durchführen und die deutsch-französische Zusammenarbeit fördern, um gemeinsame Projekte zu entwickeln, dies sind Aufgaben des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. und der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich.



Deutsch-französische Projekte in der Grenzregion

Immobilienkredite Grenzüberschreitende Finanzierung

Immer wieder erhält das Juristenteam des ZEV Anfragen zur **grenzüberschreitenden Immobilienfinanzierung**. Deutsche Verbraucherinnen und Verbraucher möchten ihre Immobilie mit einem französischen Darlehen finanzieren. Grund dafür ist unter anderem ein fester Zinssatz über eine vergleichsweise lange Laufzeit von 20 oder sogar 25 Jahren. Zudem ist der Zinssatz meistens auch niedriger als in Deutschland.

Rein rechtlich steht dem Abschluss eines französischen Kredits zur Finanzierung einer Immobilie in Deutschland nichts entgegen. In der Praxis gestaltet sich dieses Vorhaben jedoch nicht ganz so einfach. Die Banken können grundsätzlich frei entscheiden, ob sie einen Kredit gewähren oder nicht. Wenn die Kreditnehmenden im Ausland wohnen und ihr Gehalt auf ein ausländisches Konto gezahlt wird, haben viele Banken Bedenken und lehnen diese Kreditgesuche schnell ab.

In diesen Fällen informiert das ZEV Verbraucherinnen und Verbraucher zu Krediten in Frankreich, klärt in Bezug auf die **Rechtslage** auf und gibt **Tipps zur Vorgehensweise**.

Anders sieht es aus, wenn es um einen Immobilienkauf in Frankreich geht. Dann wird es nicht nur in Frankreich, sondern auch in Deutschland schwierig, eine Bank für das Vorhaben zu gewinnen.



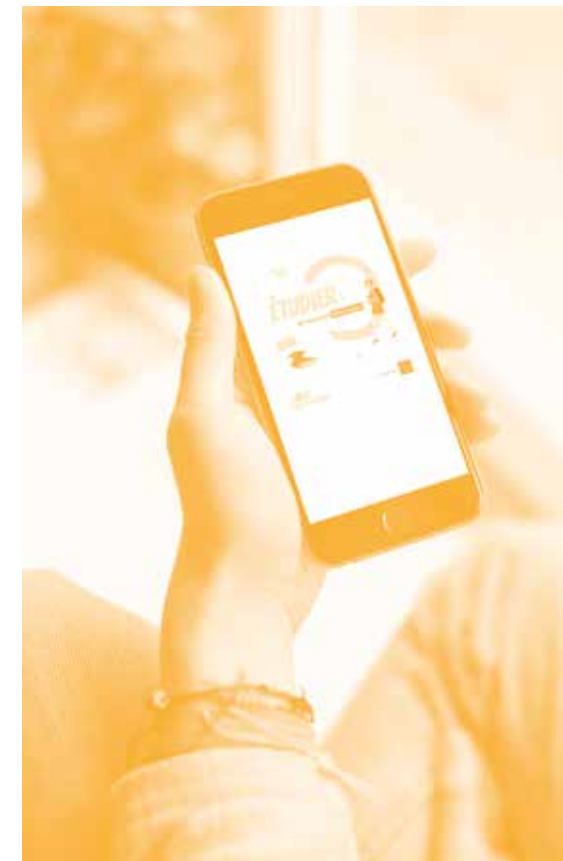
Studierenden-Ratgeber Jetzt als interaktives Online-Tool

Es ist zu einer Gewohnheit geworden. Jedes Jahr aktualisiert das ZEV die Informationen in seinem **kostenlosen Ratgeber** für Studierende in Frankreich.

2022 erhielt der Ratgeber ein neues Gesicht. Das 46-seitige PDF wurde durch ein **interaktives Online-Tool** ersetzt. Ein neues Tool, das auf das Nutzungsverhalten der Studierenden, Praktikanten und Auszubildenden zugeschnitten ist, die sich weniger auf dem Computer, sondern mehr auf dem Smartphone informieren.

Der Ratgeber 2.0 präsentiert sich in Form eines Dropdown-Menüs. In einer ersten Aktion wird festgelegt, ob der Internetnutzer ein Student, Praktikant oder Auszubildender ist. Dann fordert das Tool dazu auf, eines der sieben angebotenen Themen auszuwählen. Und schon kurz darauf erscheint eine präzise Auskunft. Sechs Klicks und ein paar Sekunden genügen, um jungen Leuten die Information zu liefern, die sie suchen. In neun Internetartikeln (acht auf Französisch) werden zusätzliche Infos und Ratschläge zur Verfügung gestellt, u. a. zum Bewerbungsverfahren, zu den Studiengebühren, zu Förderungen, die Wohnungssuche oder zu erledigende Behördengänge.

Neben Pressemitteilungen und Artikeln in den Medien wurde der Ratgeber über die sozialen Netzwerke des ZEV beworben, insbesondere durch die Veröffentlichung von drei Videos. Um die Sichtbarkeit weiter zu erhöhen, wurde außerdem eine kostenlose Partnerschaft mit dem Deutsch-Französischen Jugendwerk (DFJW) geschlossen.



Energiepreise: Die Deutschen blicken nach Frankreich

Nur wenige Wochen nach Beginn des Ukrainekrieges erhielt das ZEV vermehrt Informationsanfragen zu Strom, Gas und Benzin aus Frankreich. Das Team des ZEV hat die Preise pro Kilowattstunde Strom oder Gas und pro Liter Benzin oder Diesel in beiden Ländern in regelmäßigen Abständen überwacht, um Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie der Presse aktuelle Informationen liefern zu können.

Die Ankündigungen der Maßnahmen zur Änderung der Verbrauchergewohnheiten angesichts der Energiekrise, wie das 9-Euro-Ticket in Deutschland und die «Ecogestes» in Frankreich, wurden vom ZEV weiterverbreitet. Darüber hinaus informierte und beriet das Juristenteam des ZEV deutsche Verbraucherinnen und Verbraucher, die darüber nachdachten, einen Energievertrag mit einem französischen Anbieter abzuschließen.

Grundsätzlich darf im Binnenmarkt das Energieversorgungsunternehmen frei gewählt werden. Dieses kann also in Frankreich oder einem anderen EU-Land ansässig sein. In der Praxis gibt es jedoch kaum Unternehmen, die bereit sind, Strom ins Ausland zu liefern. Das ZEV klärte auf seiner Internetseite über die Problematik auf und beantwortete zahlreiche Journalistenanfragen.



Preisexplosion

Hausbau: Verbraucherschutz in Deutschland und Frankreich

Mit dem Wirtschaftsaufschwung nach dem Ende der Corona-Pandemie, dem Anstieg der Energiepreise und dem Krieg in der Ukraine sind auch die Preise für Baumaterialien in die Höhe geschnellt. Dabei stellen sich die folgenden Fragen: Müssen Verbraucherinnen und Verbraucher eine höhere Rechnung akzeptieren, wenn im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses andere Preise galten? Müssen sie es hinnehmen, wenn das Handwerksunternehmen sich weigert, die Arbeiten fortzusetzen, oder andere Baumaterialien verwendet?

In seiner Kommunikation hat das ZEV auf die besonderen Regelungen für Kostenvoranschläge in Deutschland und Frankreich sowie auf die Bedeutung von Preisänderungsklauseln hingewiesen.



Seit Jahren streitet sich die deutsche Bundespolitik darüber, ob eine Elementarschadenversicherungspflicht eingeführt werden sollte, um Gebäude gegen Überschwemmung, Starkregen, Sturm und Erdbeben abzusichern.

In Frankreich ist die Elementarschadenversicherung in der Hausrat- und Gebäudeversicherung (assurance multirisques habitation) enthalten. Jeder Mieter muss eine solche Versicherung abschließen.

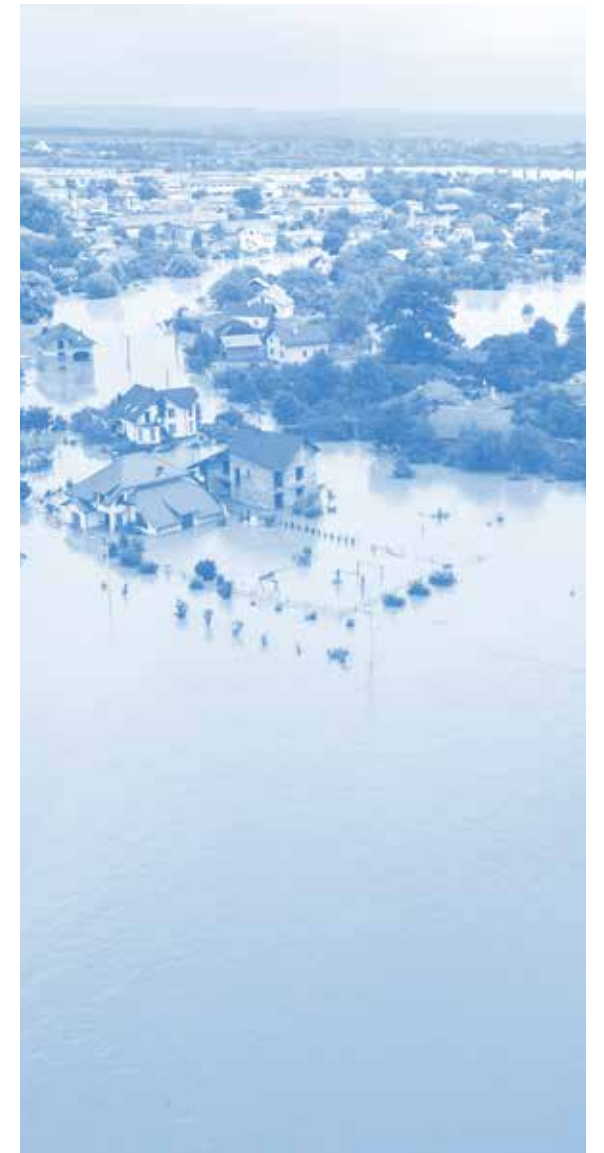
Dies führt dazu, dass gut 98 % der französischen Haushalte gegen **Naturgefahren** geschützt sind. Die Kosten für den Versicherungsschutz liegen pro Haushalt im Schnitt gerade einmal bei 26 Euro im Jahr.

Eine aktuelle Studie des ZEV zeigt, dass das auf **gesellschaftlicher Solidarität** beruhende, französische Modell auch hierzulande viele Probleme lösen würde.

Ende 2022 wurde Kontakt zu politischen Entscheidungsträgern in Deutschland aufgenommen, um diese von der Funktionsweise und den Vorteilen des französischen Systems zu überzeugen.

Die Studienergebnisse sind auf der Website des ZEV abrufbar.

*Studie: Die Vorteile einer
Elementarschadenversicherung
nach französischem Vorbild*



Gemeinsame Aktionen der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich

Gesetzliche Gewährleistung auf digitale Produkte

Im Jahr 2022 wurde dank Europa die gesetzliche Gewährleistung auf vernetzte Güter sowie auf digitale Produkte und Dienstleistungen (Video-on-Demand, Online-Videospiele, ...) ausgeweitet.

Zeitgleich wurde in Deutschland die sogenannte Beweislastumkehr von 6 auf 12 Monate verlängert. Frankreich geht bei der Umsetzung der Neuerungen der europäischen Warenkauf-Richtlinie sogar über die europäischen Empfehlungen in diesem Bereich hinaus und fördert die Reparatur von fehlerhaften Produkten durch die Verbesserung der rechtlichen Rahmenbedingungen.

Die Europäischen Verbraucherzentren informierten die Verbraucher über diese neuen Rechte.



Informationen über Passagierrechte Corona-Pandemie: Streiks und Reisen



Im Jahr 2022 hat COVID-19 und seine neuen Varianten die Urlaubspläne vieler Verbraucher (erneut) durchkreuzt. Daneben war der letzte Sommer geprägt von Tausenden von Flugausfällen aufgrund von Streiks oder Einschränkungen an den Flughäfen in Europa.

Die Europäischen Verbraucherzentren Frankreich und Deutschland verstärkten aus diesem Grund ihre Kommunikationsmaßnahmen in diesem Bereich (Artikel auf ihren Webseiten, Pressemitteilungen, Kolumnen in Partnermedien, Posts in sozialen Netzwerken, usw.), um die Verbraucher über ihre Rechte zu informieren.

Geräte reparieren statt wegwerfen: Bald ein Recht in Europa



77% der Europäer würden ihre Geräte lieber reparieren, als neue zu kaufen. Um ihnen die Möglichkeit dazu zu geben, möchte Europa Reparaturen systematischer, kostengünstiger und attraktiver machen.

Geplant ist:

- Verbraucher zu ermutigen, sich für die Reparatur statt für den Austausch eines Produkts zu entscheiden, z. B. durch die Verlängerung der Gewährleistungsrechte oder die Verpflichtung der Unternehmen, für die Dauer der Reparatur ein Ersatzgerät zur Verfügung zu stellen,
- Verbraucher über die „Reparierbarkeit“, die zu erwartende Lebensdauer, Ersatzteile, Reparaturdienste sowie die Verfügbarkeit von Software-Updates zu informieren,
- intelligente Kennzeichnungen wie QR-Codes oder digitale Produktpässe zu entwickeln,
- Hersteller und Verkäufer gemeinsam für mangelhafte Produkte haftbar zu machen,
- Anforderungen an die Haltbarkeit und Reparierbarkeit in eine zukünftige Ökodesign-Richtlinie aufzunehmen.

Die Europäischen Verbraucherzentren Frankreich und Deutschland informierten die Verbraucher über die Pläne für nachhaltigen Konsum in Europa, aber auch über die in diesem Sinne bereits ergriffenen Maßnahmen in 18 europäischen Ländern.



Treffen mit dem EU-Kommissar

Für ein effektives Recht auf Reparatur in Europa haben sich die Europäischen Verbraucherzentren am 17. Mai 2022 mit EU-Kommissar Didier Reynders getroffen, um ihm ihre Vorschläge zu unterbreiten, die sich unter anderem an den bereits etablierten Maßnahmen in den Mitgliedstaaten orientieren. Sie schlugen ihm insbesondere vor, bereits beim Produktdesign anzusetzen, indem die Hersteller Anforderungen an die Haltbarkeit und Reparaturfähigkeit eines Produktes einhalten müssen.

Ferner unterbreiteten sie ihm ihre Idee, Informationen über die Reparierbarkeit, den sozialen und ökologischen Fußabdruck, die Lieferkette sowie die gesetzlichen und kommerziellen Garantien in einem digitalen Produktpass aufzunehmen.





Schutz der Verbraucher im Zeitalter der Digitalisierung

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) hat sich 2022 mit dem Verbraucherschutz im Zeitalter der Digitalisierung befasst. Insbesondere richtete es Empfehlungen zu folgenden Themen an die Europäische Kommission:

- automatisierte Interaktionen (Chatbots);
- automatische Vertragsverlängerung;
- „Dark Patterns“, also Techniken, die Verbraucher in ihrem Verhalten manipulieren sollen;
- In-App-Käufe und Online-Spiele;
- Influencer;
- Marketingtechniken, die zum Ziel haben, den Kunden besser zu kennen („Know your customer“), insbesondere die Frage, inwieweit E-Commerce-Händler die Identität und sogar die Kreditwürdigkeit ihrer Kunden überprüfen dürfen;
- Informationen, die den Verbrauchern bei einem Online-Kauf zur Verfügung gestellt werden sollten;
- die Verletzlichkeit der Verbraucher im digitalen Zeitalter.

Dark Patterns Wie Internetseiten unser Nutzerverhalten manipulieren

Viele Webseiten, Apps oder Soziale Medien nutzen technische Möglichkeiten, um unser Verhalten zu beeinflussen, damit wir klicken, kaufen, abonnieren oder sogar persönliche Daten preisgeben. Diese Marketing-Strategien sind unter dem Namen „Dark Patterns“ bekannt. Hierbei kann es sich z. B. um Voreinstellungen beim Buchungsprozess, versteckte Werbung, unklare oder verwirrende Formulierung oder zusätzliche (unerwünschte) Produkte im Warenkorb handeln.

Auf ihren Webseiten listen das EVZ Deutschland und Frankreich die Varianten der „Dark Patterns“ auf und geben Tipps, wie sich Verbraucher schützen können.



Energiekriese: Wenn der Strompreis fürs Ferienhaus ins Unermessliche steigt

Die Verunsicherung der Verbraucher durch die aktuelle Energiekrise zeigt sich in den täglichen Anfragen an das EVZ. So fragten sich viele Reisende, ob eine nachträgliche Strompreiserhöhung für die gebuchte Ferienwohnung rechtens sei.

Besonders betroffen waren Urlauber in Dänemark. Eine EU-weit einheitliche Regelung gibt es in diesem Bereich nicht.

Entscheidend ist, was in den AGB steht. Reisende sollten daher schon vor der Buchung das Kleingedruckte genau lesen.



Zahlungsdienstleister: Ärger mit dem Käuferschutz

Wer online einkauft, bezahlt immer häufiger über einen Zahlungsdienstleister. Anbieter sind u. a. PayPal, Klarna oder Amazon Pay. Diese werben mit einem Käuferschutz. Tatsächlich sind Kundinnen und Kunden aber nur in ganz bestimmten Situationen geschützt, z. B. wenn die Ware nicht ankommt oder stark von der Beschreibung abweicht. Und ein Antrag auf Käuferschutz muss schnell gestellt werden. Es gelten sehr kurze Fristen.

Zahlungsdienstleister behalten sich zudem das Recht vor, im Einzelfall entscheiden zu können, ob Kundinnen oder Kunden überhaupt eine Erstattung erhalten oder nicht.

Im Jahr 2022 hatte es das EVZ mit zahlreichen solcher Beschwerden zu tun.

Ausblick auf 2023

30 Jahre Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. und europäischer Binnenmarkt

Im Jahr 2023 feiert der **Elysée-Vertrag**, ein Meilenstein der deutsch-französischen Freundschaft, seinen 60. Geburtstag.

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz, das anlässlich der Schaffung des europäischen Binnenmarktes im Jahr 1993 gegründet wurde, feiert seinen 30. Geburtstag. Über dieses Jubiläumsjahr verteilt wird es mehrere Maßnahmen ergreifen, um öffentlichkeitswirksam auf seine Aufgaben im Verbraucherschutz für die Verbraucherinnen und Verbraucher Deutschlands, Frankreichs und Europas aufmerksam zu machen. Am 03. Juli wird es eine deutsch-französische Jubiläumsfeier in Straßburg veranstalten.

Neues Führungsteam

Christian Tiriou wurde vom Verwaltungsrat des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. dazu ernannt, ab 1. April 2023 die Funktion des **Vorstands des ZEV** zu übernehmen.

Herr Tiriou ist bereits seit 20 Jahren beim ZEV beschäftigt und aktuell Projektleiter. Er löst *Dr. Martine Mérieau* ab, die den deutsch-französischen Verein seit der Gründung im Jahr 1993 geleitet hat. Die Stelle des stellvertretenden Direktors wurde *Jakob Theris* anvertraut.



Einrichtung einer deutsch-französischen Kontaktstelle für Justizfragen in der Grenzregion

Um den Rechtszugang im Nachbarland zu erleichtern, wird das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. im Jahr 2023 eine kostenlose Kontaktstelle einrichten. Sie wird es Deutschen und Franzosen ermöglichen, sich in ihrer Muttersprache zu Verfahrensfragen und Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten zu informieren und das in verschiedenen, für die Grenzregion relevanten Rechtsgebieten (Familien- und Erbrecht, Arbeits- und Sozialrecht, Immobilienrecht, Steuerrecht, Strafrecht, usw.).

Begleitende Artikel auf der Internetseite des ZEV werden auf grundsätzliche Fragen der Rechtssuchenden eingehen und insbesondere das Rechtssystem des Nachbarlandes erläutern. Die Kontaktstelle wird den Bürgern auch bei der Durchführung von vereinfachten europäischen Gerichtsverfahren unterstützend zur Seite stehen, wenn eine vorherige außergerichtliche Streitbeilegung gescheitert ist. Nach eingehender Prüfung des jeweiligen Sachverhalts durch die Kontaktstelle, kann diese auch kostenlose Sprechstunden mit zweisprachigen und spezialisierten Rechtsanwälten, Notaren und Gerichtsvollziehern vermitteln.

Entstehung:

Dieses Projekt geht auf die Initiative der Landgerichtspräsidenten von Offenburg und Straßburg zurück und entstand ebenfalls unter Mitwirkung von deutschen und französischen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten.

Die Umsetzung des Projekts wurde dem ZEV im Rahmen eines INTERREG-Programms anvertraut.



JUSTIZ OHNE GRENZEN

JUSTICE SANS FRONTIÈRE



Das ZEV ist Projektträger, Finanzpartner sind:



Rhin Supérieur | Oberrhein



Projet soutenu au titre du fonds Démocratie du Contrat triennal 2021-2023 Strasbourg Capitale Européenne | Förderung des Projekts im Rahmen des Demokratiefonds des Dreijahresvertrags 2021-2023 Strasbourg Capitale Européenne

Der Verwaltungsrat:
Ein deutsch-französisches Gremium

gewählte
Mitglieder

auf französischer Seite

Vincent Thiébaut

Mitglied der französischen
Nationalversammlung,
Mitglied der Deutsch-
Französischen
Parlamentarischen Versammlung,
Mitglied des Ausschusses
für grenzüberschreitende
Zusammenarbeit (AGZ)
(Vorsitzender des
Verwaltungsrates)

Natacha Sauphanor-Brouillaud

Co-Leiterin des Lehrstuhls
Verbraucherrecht Cergy Paris

Anne Sander

MEP (Frankreich)

auf französischer Seite

Région Grand Est

Vertreten durch
Huguette Zeller, Mitglied
der Region Grand Est,
Ausschuss internationale
und grenzüberschreitende
Beziehungen

Eurométropole de Strasbourg

Vertreten durch
Jeanne Barseghian,
Oberbürgermeisterin von
Straßburg und
erste Vizepräsidentin der
Eurometropole Straßburg

Collectivité européenne d'Alsace

(Gebietskörperschaft Elsass)
Vertreten durch *Victor Vogt*,
Mitglied der Europäischen
Gebietskörperschaft Elsass

DGCCRF

(frz. Generaldirektion für
Wettbewerb, Verbraucherschutz
und Betrugsbekämpfung)
Vertreten durch *Eloy Dorado*,
Regionaler Leiter für Wirtschaft,
Beschäftigung, Arbeit und
Solidarität

Préfecture du Grand Est

Vertreten durch
Philippe Lacoste,
diplomatischer
Berater der Präfektin der Region
Grand Est

Mitglieder mit
Anrecht auf
ständige
Repräsentanz

auf deutscher Seite

**Ministerium für Ernährung,
Ländlichen Raum und
Verbraucherschutz (MLR)
Baden-Württemberg**

Vertreten durch *Dr. Norbert Lurz*,
Leiter Referat Verbraucherpolitik

**Bundesministerium für Umwelt,
Naturschutz, nukleare Sicherheit und
Verbraucherschutz (BMUV)**

Vertreten durch *Rainer Ettl*,
Leiter Unterabteilung V I

**Ministerium für Familie, Frauen,
Kultur und Integration (MFFKI)
Rheinland-Pfalz**

Vertreten durch
Ingmar Bonmann,
Referatsleiter

auf deutscher Seite

Frank Scherer

Landrat des Ortenaukreises,
Präsident des Eurodistricts
Strasbourg-Ortenau
(stellv. Vorsitzender des
Verwaltungsrates)

Dr. Johannes Fechner

Mitglied des Bundestages

Anna Deparnay-Grunenberg

MEP (Deutschland)

Ulrike von der Lühe

Vorstand der Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e. V.

Konrad Eppe

Mitglied des Landtags BW

Wolfram Britz

Oberbürgermeister der Stadt
Kehl, als Vertreter für Offenburg,
Oberkirch, Lahr, Achern und Kehl

78 Mitglieder
des Vereins

61 Einzelmitglieder
17 institutionelle Mitglieder

Die Verbraucher Initiative
e. V. (Bundesverband)

CREDOC

VerbraucherService Bayern
im KDfB e. V.

VerbraucherService im
Katholischen Deutschen
Frauenbund e. V.

Chambre de
Consommation d'Alsace
et du Grand Est

Verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt e. V.

Familles de France

Bund der Versicherten e. V.

INC (Institut National
de la Consommation)

CNAFC (Confédération
Nat. des Associations
Familiales Catholiques)

Toute l'Europe

Groupement transfrontalier
européen

Verbraucherzentrale
Brandenburg e. V.

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e. V.

Deutsch-Französisches
Jugendwerk
Office franco-allemand
pour la Jeunesse

Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e. V.

ORGEKO Grand Paris



Die Finanzen

Gewinn- und
Verlustrechnung

Einnahmen	
Institutionelle Förderung	358 600,00 €
Projektförderungen	2 309 363,07 €
Eigenmittel	9 874,27 €
Gesamt	2 677 837,34 €
Ausgaben	
Personalkosten	2 330 276,04 €
Abschreibungen	7 047,57 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	335 638,23 €
Gesamt	2 672 961,84 €
Jahresergebnis	4 875,50 €

Deutsche, französische und europäische Finanzpartner

Finanzierung der europäischen Aufgaben: 2 107 223 €
davon 1 598 006 € für das EVZ Deutschland
und 509 217 € für das EVZ Frankreich

Unsere
Partner



Herausgeber:
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.
Bahnhofsplatz 3, 77694 Kehl
Tel.: + 49 (0) 7851.991 48-0
Fax: + 49 (0) 7851.991 48-11
E-Mail: info@cec-zev.eu
Webseite: www.cec-zev.eu

Druck:
WirmachenDruck, Mühlbachstr. 7
71522 Backnang, Deutschland

Gestaltung:
Myléna Kieffer

Redaktion:
Elphège Tignel, Peter Koop

- Bildnachweis:**
- S. 12 © AndreasMartin.com
 - S. 13 © BMUV/Christopher Wehrer
 - S. 24 © stock.adobe.com
 - S. 25 © mockup via GraphicBurger
 - S. 26 © Robert Linder via Unsplash
 - S. 27 © stock.adobe.com
 - S. 28 © Lloyd Dirks via Unsplash
 - S. 29 © Blaz Erzetec via Unsplash
 - S. 30 © Mimi Thian via Unsplash
 - S. 31 © stock.adobe.com
 - S. 32 © Caroline Gife

- Schriften:**
- ***avara*** in bold italic von Raphaël Bastide und Lucas le Bihan, von Velvetyne
 - **roboto** von Christian Robertson, von GoogleFonts

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 37039 | Vorstand: Dr. Martine Mérieau

Finanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors / der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder des Europäischen Innovationsrates und der Exekutivagentur für kleine und mittlere Unternehmen (EISMEA) wider. Weder die Europäische Union noch die Bewilligungsbehörde können dafür zur Verantwortung gezogen werden.



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



Bahnhofplatz 3
77694 Kehl



+49 (0) 7851 991 48 0



info@cec-zev.eu



www.cec-zev.eu

