



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

Eine Adresse für zwei Länder

#informieren

#beraten

#kooperieren



JAHRESBERICHT 2021

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Grußwort



Vincent Thiébaut

Verwaltungsratsvorsitzender



Frank Scherer

Stellvertretender

Verwaltungsratsvorsitzender



Alltägliche Herausforderungen in den Grenzregionen
während der Corona-Pandemie noch deutlicher sichtbar



Für Einrichtungen wie das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV), das Bürgerinnen und Bürger der Grenzregion berät und unterstützt, war es während der Corona-Pandemie eine große Herausforderung, ihre Arbeit ununterbrochen fortzusetzen. Trotz der Einschränkungen zum Infektionsschutz hat die Pandemie zweifellos sowohl Innovationen als auch die Zusammenarbeit zwischen grenzüberschreitenden Einrichtungen gefördert. So hat das ZEV die Chancen der Digitalisierung genutzt und beispielsweise neue Online-Formulare zur Kontaktaufnahme entwickelt und bietet jetzt Beratungen, wie die kostenlosen juristischen Sprechstunden zu Immobilienfragen, als Hybridsitzungen oder Videokonferenzen an. Dank dieser Anpassungen konnte der Verein seine regionalen wie auch europäischen Aufgaben zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher fortwährend wahrnehmen.

Das interaktive Corona-Einreisetool, das den Grenzübergang zwischen Frankreich, Deutschland und der Schweiz erleichtert, ging am 9. November 2021 online, als Europa eine neue Infektionswelle erlebte und die Staaten die Einreisebeschränkungen verschärften. In nur vier Monaten wurde das Tool mehr als 150 000 Mal genutzt. Dies zeigt, dass es mit dem Tool bestens gelungen ist, auf die Bedürfnisse und Fragen der Bewohnerinnen und Bewohner der Grenzregion in dieser Zeit einzugehen.

Dieser Erfolg beweist, wie sinnvoll die grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen den vor Ort tätigen Einrichtungen (ZEV, INFOBEST-Netzwerk und Frontaliers Grand Est) mit Unterstützung der Region Grand Est und der Europäischen Gebietskörperschaft Elsass ist, denen wir für ihre Initiative herzlich danken.

Die hervorragende Arbeit des ZEV im Jahr 2021 und das Engagement seiner Mitarbeitenden spiegeln sich in einer erhöhten digitalen Sichtbarkeit wider: über 2,6 Millionen individuelle Zugriffe auf die Internetseiten, davon 1,5 Millionen allein auf der deutsch-französischen Seite. Insgesamt wurden mehr als 46 000 individuelle Rechtsberatungen durchgeführt, 76 % der Streitigkeiten konnten gütlich beigelegt werden.

Die neue Zusammensetzung des Verwaltungsrats, der sich aus politischen und institutionellen Akteuren der deutsch-französischen Grenzregion zusammensetzt, spiegelt wider, wie wichtig uns der Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner der Grenzregion ist. Gerade in solchen Grenzregionen werden die Probleme sichtbar, auf welche die Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrem Alltag bei der Ausübung ihrer Rechte stoßen. Dank seiner juristischen Erfahrung wird das ZEV als nationaler Experte in die

Arbeit des Ausschusses für Grenzüberschreitende Zusammenarbeit, der aus dem Aachener Vertrag hervorgegangen ist, einbezogen. So können wir dazu beitragen, Hindernisse im Alltag der Verbraucherinnen und Verbraucher zu erkennen und diese zu überwinden.

Es ist von größter Bedeutung, dass die EU-Mitgliedstaaten den Besonderheiten der grenzüberschreitenden Regionen Rechnung tragen. In dieser Hinsicht machen die Bemühungen Frankreichs mit dem im Februar 2022 verabschiedeten neuen Gesetz 3DS (für Differenzierung, Dezentralisierung, Dekonzentration und Vereinfachung der lokalen öffentlichen Maßnahmen) die Grenzproblematik zu einer tatsächlichen Priorität. Es handelt sich hier um ein konkretes Beispiel für gesetzgeberischen Mut und macht deutlich, dass nationale Politik gegenüber der grenzüberschreitenden Thematik einen Sinneswandel und einen Fortschritt an den Tag legen kann.

Inhaltsverzeichnis

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.	4
Rückblick 2021 in Zahlen	8
Unser deutsch-französisches Team	11
Podcasts	12
Höhepunkte	13
 #Informieren, #beraten, #helfen	 15
#Aktivitäten, um #Hindernisse abzubauen	19
#Kooperationen: regional, national, europaweit	27
Gewinn- und Verlustrechnung / Impressum	35

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Seine Aufgaben



Verbraucherinformation
und juristische Beratung



Individuelle grenzüberschreitende
Streitbeilegung

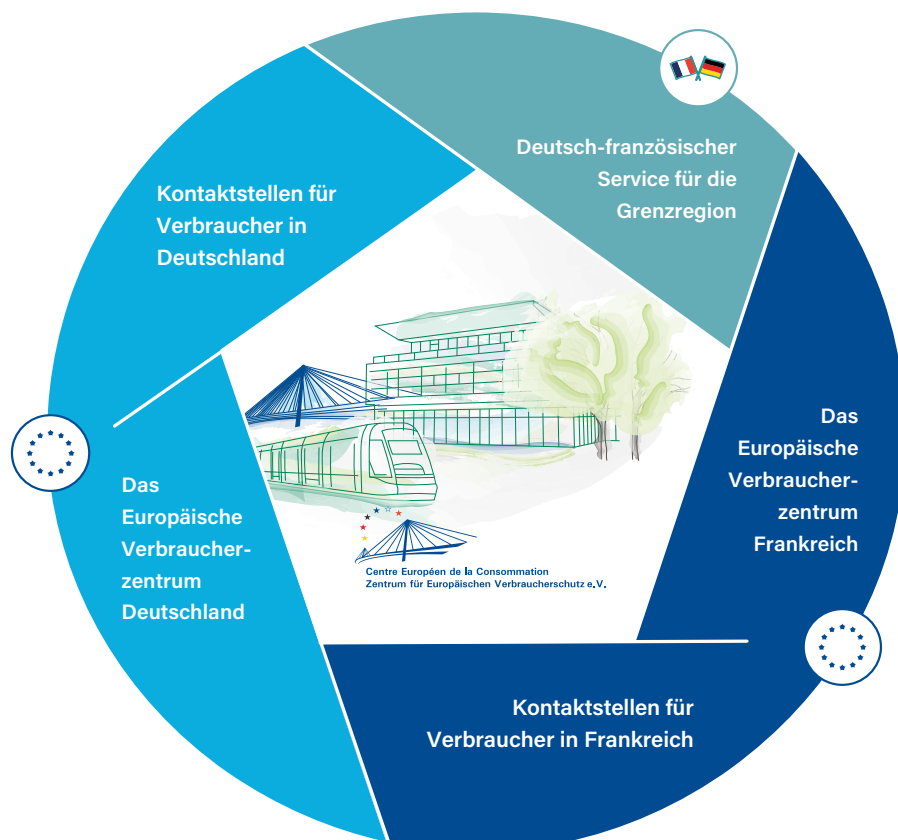


Durchführung von Informations-
und Aufklärungskampagnen



Hindernisse in der Grenzregion aufdecken,
politische Entscheidungsträger informieren

Seine kostenlosen Angebote



Historie

1993

Der Verein wird unter dem Namen „Euro-Info-Verbraucher e. V.“ in Kehl **gegründet**.

2005

Deutschland und Frankreich entscheiden gemeinsam, dem Verein **zusätzliche Aufgaben im Bereich des europäischen Verbraucherschutzes** zu übertragen.

Die Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) Deutschland und Frankreich werden innerhalb der Trägerstruktur des Vereins angesiedelt und sind Teil des Netzwerks der europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).

2011

Der deutsch-französische **Verein wird umbenannt in Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV)**. Außerdem zieht er in ein neues Büro in Kehl, das heute durch die Straßenbahnlinie direkt mit Frankreich verbunden ist.

2016 - 2020

Die Regierungen Deutschland und Frankreich geben dem ZEV den Zuschlag zur **Einrichtung nationaler Kontaktstellen** gemäß den Anforderungen der EU-Kommission.

2019

Die Unterzeichnung des Aachener Vertrags bringt **neue Impulse für die deutsch-französische Zusammenarbeit**.

2020

Änderung der Satzung des Vereins: eine deutsch-französische Governance für eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen Frankreich und Deutschland im Bereich des Verbraucherschutzes.

2021

Wiederwahl von Vincent Thiébaut (Verwaltungsratsvorsitzender) und **Frank Scherer** (stellv. Verwaltungsratsvorsitzender).

Der Verwaltungsrat mit seinen Finanzpartnern

Mitglieder mit Anrecht
auf ständige Repräsentanz



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
Eurométropole Straßburg

Collectivité européenne d'Alsace

Vertreten durch Victor Vogt, Mitglied der Europäischen
Gebietskörperschaft Elsass

DGCCRF

(frz. Generaldirektion für Wettbewerb,
Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung)
Vertreten durch Jean-François Dutertre, Regionaler Leiter
für Wirtschaft, Beschäftigung, Arbeit und Solidarität

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

Vertreten durch Dr. Peter Maier, Leiter Referat
Verbraucherpolitik

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (vormals BMJV)

Vertreten durch Rainer Ettel, Leiter Unterabteilung V I

Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration Rheinland-Pfalz

Vertreten durch Dr. Peter Maier, Leiter Referat
Verbraucherpolitik MLR

Gewählte Mitglieder

Vincent Thiébaut

Mitglied der französischen Nationalversammlung
Vorsitzender des Verwaltungsrates

Natacha Sauphanor-Brouillaud

Co-Leiterin des Lehrstuhls
Verbraucherrecht Cergy Paris

Anne Sander

MEP (Frankreich)

Frank Scherer

Landrat des Ortenaukreises / Präsident des Eurodistrikts
Strasbourg-Ortenau **Stellvertr. Vorsitzender des
Verwaltungsrates**

Dr. Johannes Fechner, Mitglied des Bundestages

Anna Deparnay-Grunenberg, MEP (Deutschland)

Ulrike von der Lühle

Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Konrad Eppe, Mitglied des Landtags BW

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

Wer finanziert was?

(Budget 2021)

Finanzierung der Aufgaben in der Grenzregion: 283 200 €



Rheinland-Pfalz
MINISTERIUM FÜR
FAMILIE, FRAUEN, KULTUR
UND INTEGRATION



Finanzierung der europäischen Aufgaben: 2 180 542,42 €

davon 498 195,45 € für das EVZ Frankreich und 1 682 346,97 € für das EVZ Deutschland



78 Mitglieder

Stand: 31. Dezember 2021

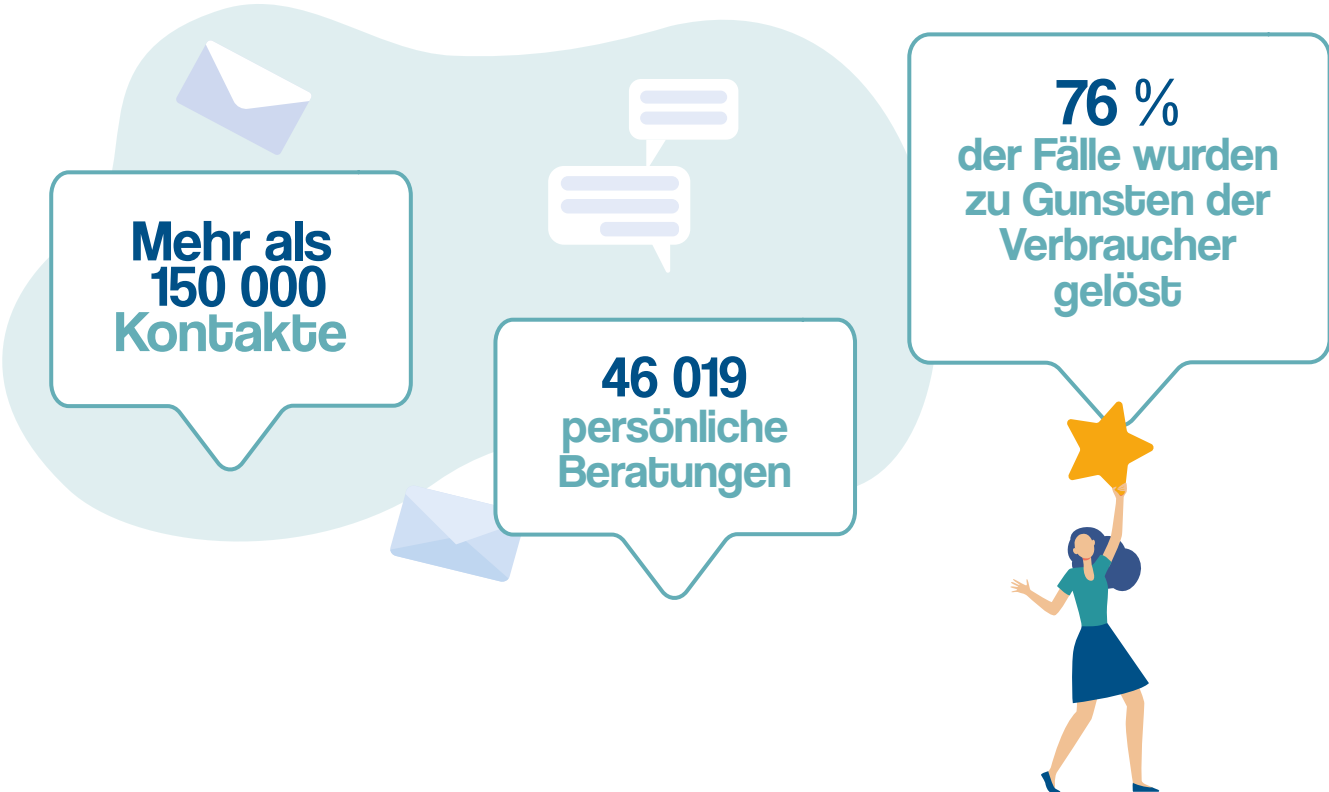
17 institutionelle Mitglieder

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. | ORGECO Grand Paris

+61 Einzelmitglieder

Rückblick 2021 in Zahlen

Verbraucherinformation und Verbraucherberatung



**Mehr als
150 000
Kontakte**

**46 019
persönliche
Beratungen**

**76 %
der Fälle wurden
zu Gunsten der
Verbraucher
gelöst**

“

Ihre Institution und Ihr Engagement verschaffen dem einzelnen Verbraucher das Gefühl, auch gegen größere Unternehmen nicht völlig machtlos zu sein, gerade in einem immer größer werdenden, globalisierten Europa.

Raimund J. (Berlin)

“

Es war sehr beruhigend zu wissen, eine so tolle Einrichtung auf seiner Seite zu haben und das Ganze gratis! Ich habe mich sehr gut aufgehoben gefühlt und wurde professionell und freundlich beraten.

Mitja B. (Offenburg)

Öffentlichkeitsarbeit



1 376

**erfasste
Presseartikel**

334 auf Französisch
1 042 auf Deutsch

74

Pressemitteilungen

29 auf Französisch
45 auf Deutsch

97

**Kolumnen + Radiosendungen
zu grenzüberschreitenden
Verbraucherschutzthemen**

65 auf Französisch
32 auf Deutsch

195

aktive Teilnahmen an
**Konferenzen und
öffentlichen
Veranstaltungen**



Folgen Sie uns!

soziale Netzwerke

4 Webseiten

mit neuem
Design und neuer Struktur



www.cec-zev.eu  

www.europe-consommateurs.eu  

www.evz.de  

www.ecommerce-verbindungsstelle.de 



Mit neuen
Kontaktformularen
für einen einfacheren Zugang
zu unseren Dienstleistungen



2 615 890
eindeutige
Besucher

23
Newsletter

11 auf Französisch
12 auf Deutsch



Twitter

@cec_zev

@ECCFrance

@EVZ_Deutschland



LinkedIn



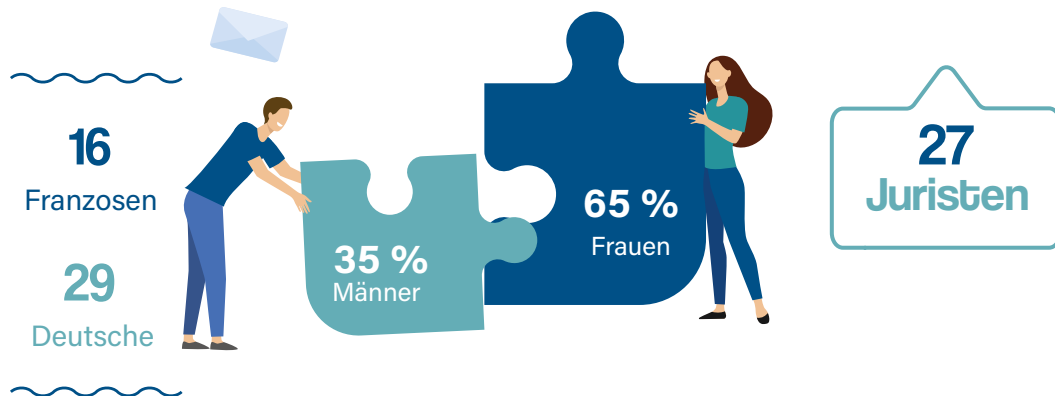
YouTube



32
neue
Videos

12 auf Französisch
11 auf Deutsch
9 auf Englisch

Unser dreisprachiges deutsch-französisches Team



Neuheit 2021

Podcasts

Hilfe, mein Toaster brennt!

Was kann ich tun, wenn mein gerade erst gekaufter Toaster Flammen spuckt, anstatt zu toasten? Bekomme ich einen neuen und wenn ja, wie? Im April 2021 startete das EVZ Deutschland seinen Podcast „Hilfe, mein Toster brennt!“. In leicht verständlichen Episoden von 10 bis 15 Minuten wird europäischer Verbraucherschutz erklärt. Eingegangen wird auf fiese Phishing-Versuche, Abfallen mit heiklen Produkten wie Potenzpillen, Reiserechte in Zeiten von Corona und vieles mehr. Unsere Podcast-Hosts Nina und Jonas machen Verbraucherrecht nahbar und geben Tipps für den Alltag. Bis Ende des vergangenen Jahres entstanden 26 Folgen.



Conso le dise!

So heißt das französische Pendant. Der Podcast ging im Oktober 2021 an den Start. Elphège Tignel informiert französischsprachige Zuhörerinnen und Zuhörer über Verbraucherrechte in der EU und wie Probleme beim Einkauf oder auf Reisen eigenständig gelöst werden können. In den ersten fünf Folgen ging es u. a. um Nutzerbewertungen im Internet, nicht gelieferte Online-Bestellungen und möglichen Ärger bei der Kartenzahlung im Urlaub.



Beide Podcasts können auf allen Streaming-Plattformen angehört werden z. B. Spotify, Deezer, Apple, Podigee, Amazon Music, YouTube.

Höhepunkte

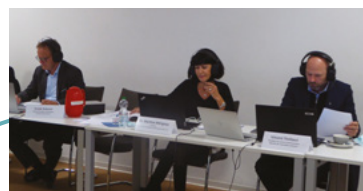
19.02 Teilnahme an der u. a. vom BMJV geförderten Veranstaltung „Verbraucherschutz digital neu denken“



15.03 Start der neuen ZEV-Website (www.cec-zev.eu).



29-30.05 Infostand beim Europatag in Straßburg, mit Ministerin Brigitte Klinkert, die unseren Stand besuchte.



07.06 Wahl des neuen deutsch-französischen Verwaltungsrats für das ZEV.



21-23.09 Cooperation Day: Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus dem ECC-Net. Wie können grenzüberschreitende Verbraucherkfälle schneller und effizienter gelöst werden?

3-4.09 Infostand bei der Europamesse in Straßburg (foire européenne de Strasbourg).

21.06 Teilnahme am Deutschen Verbrauchertag, veranstaltet vom vzbv.



22.09 Treffen mit Studierenden auf der deutsch-französischen Messe „Warum nicht!“ in Mulhouse.



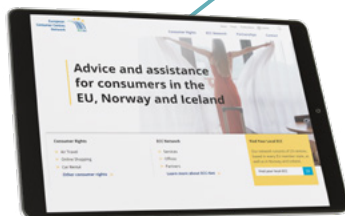
28.09 Infostand am HBF Karlsruhe im Rahmen des „Connecting Europe Express“



18.10 Wiederwahl von Vincent Thiébaut und Frank Scherer als Vorsitzender und stellvertretender Vorsitzender des Verwaltungsrates.



09.11 Start des interaktiven Corona-Tools.



16.12 Start der neuen Website des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren:
www.eccnet.eu

26.11 Teilnahme an einem Workshop über Sammelklagen, veranstaltet von der Generaldirektion Justiz und Verbraucher (GD JUST).

25.11 Teilnahme an der ersten jährlich stattfindenden digitalen Verbraucherveranstaltung der EU-Kommission. Gewährleisten die EU-Vorschriften online und offline die gleiche Fairness?

Seit 1993 informiert und berät das ZEV die Bewohnerinnen und Bewohner der Grenzregion über ihre Rechte. Dank dieser Expertise wurde der deutsch-französische Verein im Jahr 2005 als Sitz für die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich auserwählt. Das ZEV erweiterte somit seine Aufgaben und Kompetenzen und ist nunmehr auch für Verbraucherinnen und Verbraucher zuständig, die Probleme in anderen EU-Staaten haben. Ein weiteres Plus sind die nationalen Kontaktstellen, die seit 2003 nach und nach unter dem Dach des ZEV eingerichtet wurden. Im Jahre 2021 beantworteten die französischen und deutschen Kontaktstellen zusammen über 9 900 Anfragen (6 445 Anfragen kamen über die deutschen, 3 462 Anfragen über die französischen Kontaktstellen).

#informieren
#beraten
#helfen



In der deutsch-französischen Grenzregion

Fortsetzung der Dienstleistungen

Das ZEV konnte seine kostenlose Beratungstätigkeit trotz Coronakrise fortsetzen. Unter anderem Dank der **Digitalisierung der Informationen**. Um Bewohnerinnen und Bewohnern der Grenzregion die Kontaktaufnahme zu erleichtern, stellen wir auf der überarbeiteten Homepage des Vereins ein **neues, zweisprachiges Kontaktformular** zur Verfügung. Informationsanfragen und Verbraucherbeschwerden werden seitdem schneller und einfacher an das ZEV übermittelt. Für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedeutet dies gleichzeitig eine effizientere Bearbeitung der seit der Corona-Krise angestiegenen Anfragen.

Hinzu kamen mehrere **Online-Veranstaltungen**, in denen wir über die kostenlosen Angebote des ZEV informierten und über grenzüberschreitende Verbraucherrechte aufklärten, u. a. in Zusammenarbeit mit dem rheinland-pfälzischen Verbraucherschutzministerium. Die monatlichen **Immobilien-sprechstunden** fanden in Form von Video-konferenzen statt.

1 513 880 
**eindeutige
Besucher auf**
www.cec-zev.eu



5 744
**persönliche
Beratungen**

+ 9 % im Vergleich zu 2020



Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz, das mir zuvor nicht bekannt war, hat mir eindrucksvoll gezeigt, wie Beratungs- und Betreuungsaufgaben zugunsten der europäischen Verbraucher umgesetzt werden können. Soweit mir bekannt ist, unterstützt die Region Grand Est das ZEV, und es freut mich, dass eine solche Unterstützung von der Gebietskörperschaft geleistet wird.

Säid O. (Mosel)

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

In Corona-Zeiten wichtiger denn je

Die Pandemie bestimmte auch 2021 die Fallarbeit des EVZ Deutschland. Unsere Juristinnen und Juristen hatten es vorrangig mit **online gebuchten Reiseleistungen** zu tun. Beispiel: Keine Erstattung nach Stornierung der Ferienwohnung. Ein Großteil der Beschwerden stammte aus dem EU-Ausland. Gründe: Viele Unternehmen, z. B. Reiseportale, haben ihren Sitz in Deutschland. Zudem sind Waren und Dienstleistungen hierzulande oft günstiger als in anderen Ländern. Deutlich zu nehmen auch **Betrugsmaschen**. Darunter hohe Rechnungen aus Tschechien für angeblichen Telefonsex. Glücklicherweise konnte das EVZ in den meisten Fällen rechtzeitig intervenieren. Online-Käuferinnen und -käufer beklagten sich vermehrt über **Falschlieferungen**. Statt hochwertiger Elektroartikel soll nur minderwertige Ware verschickt worden sein. Damit Verstöße abgestellt werden, intensivierte das EVZ seine Arbeit mit den Kooperationspartnern (siehe S. 32).

Top 5 der bearbeiteten Beschwerden

Reisen & Verkehr 38 %



Einkaufen 24 %



Fahrzeuge 8 %



Finanzen 7 %



Andere Dienstleistungen 6 %



14 668

persönliche
Beratungen



Ohne die Hilfe des Verbraucherzentrums hätte ich wahrscheinlich niemals mein Geld von der rumänischen Airline wieder bekommen. Sehr netter Kontakt, stets schnelle Antwortzeit sowie immer ein Update zum aktuellen Stand der Dinge.

Michael J. (Frankfurt)

563 582 
eindeutige
Besucher auf
www.evz.de

Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich

Wieder ein Rekordjahr!

Das EVZ Frankreich ist die einzige französische Stelle, die sich auf europäische Verbraucherfragen spezialisiert hat. Wie wichtig sie ist, wurde in der Corona-Zeit besonders deutlich. 2021 bearbeiteten die sechs Juristinnen und Juristen 15 700 Fälle, 10 % mehr als 2020. Fast die Hälfte der Fragen und Beschwerden betraf den Bereich **Tourismus- und Transport**. Probleme gab es besonders mit der Stornierung von Hotels und Ferienwohnungen, annullierten Flügen und nicht erstatteten Kosten.

Angestiegen sind auch Beschwerden aus dem **E-Commerce-Bereich**. Viele Französinnen und Franzosen hatten z. B. mit nicht gelieferten Möbelbestellungen zu kämpfen (siehe S. 23). Dass sich ausländische Online-Händler nicht an die Garantie- und Gewährleistungsrechte hielten, wurde ebenfalls bemängelt.

Top 5 der bearbeiteten Beschwerden

Reisen & Verkehr 49 %



Einkaufen 23 %



Fahrzeuge 13 %



Finanzen 3 %



Andere Dienstleistungen 3 %



Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France

15 700
persönliche
Beratungen

+ 10 % im Vergleich zu 2020



Zwei Tage vor meiner Abreise nach Indien wurde meine Reise wegen Corona storniert. Über ein Jahr lang habe ich mich vergeblich bemüht, mein Geld zurückzubekommen. Dem EVZ Frankreich gelang es innerhalb eines Monats. Ich hatte nicht mehr daran geglaubt.

Vielen Dank.

Céline D. (Metz)

522 626

eindeutige
Besucher auf

www.europe-consommateurs.eu



#Aktivitäten, um #Hindernisse abzubauen und den Alltag der Verbraucher zu erleichtern

Hindernisse im Alltag der Verbraucherinnen und Verbraucher zu erkennen und zu beheben, insbesondere in der Grenzregion, sowie die Durchführung von Präventionsmaßnahmen, sind zentrale Aufgaben des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz.

Aktuelle Probleme in der Grenzregion

Fahrzeugkauf im Nachbarland: Mehrwertsteuer wird doppelt bezahlt

Die europäischen Vorschriften schreiben vor, dass beim grenzüberschreitenden Neuwagenkauf (nicht älter als 6 Monate oder unter 6 000 km) die Mehrwertsteuer in dem Land zu zahlen ist, in dem das Fahrzeug zugelassen wird.

Das Problem: Einige deutsche Autohändler verlangen die Zahlung der deutschen Mehrwertsteuer als „Kautions“, um beim Finanzamt den Export des Fahrzeugs belegen zu können. Französische Verbraucherinnen und Verbraucher sind also, wenn auch nur vorübergehend, einer ungerechtfertigten Doppelbesteuerung unterworfen. Häufig erhalten sie auch keine Rückerstattung, obwohl sie die Zulassung in Frankreich nachweisen. 2021 half das ZEV zahlreichen Französisinnen und Franzosen, die in Deutschland gezahlte Mehrwertsteuer zurückzuerhalten. Die Beschwerden treten immer wieder auf. Im Jahr 2022 wird das ZEV rechtliche und praktische Lösungen erarbeiten, da wir der Auffassung sind, dass es sich hier um eine Behinderung des freien Warenverkehrs handelt.

Reise storniert: Erstattung in Deutschland und Frankreich unterschiedlich

Muss ein Reisebüro eine Pauschalreise stornieren, muss Verbraucherinnen und Verbrauchern das Geld innerhalb von 14 Tagen erstattet werden. Dies besagt die EU-Pauschalreiserichtlinie. Während der Corona-Pandemie kam es aber zu unterschiedlichen Anwendungen dieser Regelung. In Frankreich wurden Verbraucherinnen und Verbraucher gezwungen, Gutscheine zu akzeptieren, wohingegen dies in Deutschland freiwillig blieb.

Das Problem: Viele deutsche Reisebüros zogen es vor, Französisinnen und Franzosen mit Gutscheinen abzuspeisen anstatt sie auszahlen. Das ZEV konnte in vielen Fällen helfen. Einige Fälle blieben jedoch ungelöst, so dass Betroffenen nur ein gerichtliches Verfahren blieb.

Da es bei grenzüberschreitenden Gerichtsverfahren noch immer zu Schwierigkeiten kommt, wird das ZEV 2022 Verbraucherinnen und Verbraucher verstärkt begleiten und informieren.



Deutscher Corona-Zusatzschutz für französische Reisende nur bedingt nützlich

In Pandemie-Zeiten wurde französischen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die in deutschen Reisebüros eine Reise buchten, häufig ein Corona-Zusatzschutz angeboten (z. B. kostenlose Stornierung im Falle einer COVID-Erkrankung). **Das Problem:** Es fehlte eine umfassende Beratung. So wurde z. B. gerne verschwiegen, dass die Versicherungsprodukte nur auf Deutschland zugeschnitten sind. Denn französische Regelungen, z. B. Reiseverbote, werden nicht berücksichtigt. Französinnen und Franzosen können sich also nicht auf die in Frankreich geltenden Maßnahmen berufen, um von der deutschen Versicherung zu profitieren.

Im Jahr 2021 arbeitete das ZEV daran, Harmonisierungsmöglichkeiten für die deutschen und französischen Vorschriften in diesem Bereich aufzuzeigen, damit Verbraucherinnen und Verbraucher besser geschützt sind. In Frankreich sind Reisebüros z. B. verpflichtet, im Vorfeld sehr viel umfassender über Versicherungsbedingungen zu informieren.



Betrug mit angeblich günstigen Krediten aus Frankreich

Im Jahr 2021 beschwerten sich zahlreiche deutsche Verbraucherinnen und Verbrauchern über angebliche Kreditangebote von französischen Banken und Kreditvermittlern. Die Angebote waren verlockend: niedriger Zinssatz, flexible Rückzahlung, kein Mindesteinkommen. Verbreitet wurden sie über das Internet, soziale Netzwerke und Instant-Messaging-Dienste. Erst wird Verbraucherinnen und Verbrauchern Vertrauen eingeflößt. Um den Kredit zu erhalten, werden sie dann zur Zahlung eines Geldbetrags aufgefordert. Sobald der Betrag bezahlt ist, bricht der Kontakt ab. Die Angebote entpuppen sich also als Betrug, und das Geld ist weg. Um dies zu verhindern, leistete das ZEV im vergangenen Jahr wichtige Präventionsarbeit, die 2022 durch die verstärkte Nutzung sozialer Medien intensiviert wird.



Gemeinsame präventive Aktionen

der EVZen aus Deutschland und Frankreich



Corona und Urlaub: Welche Rechte haben Reisende?

Aufgrund der Corona-Pandemie mussten 2021 unzählige Europäerinnen und Europäer ihre Reisepläne ändern. Damit verbunden: Stornierungsprobleme, nicht einlösbare Gutscheine, keine Rückerstattung ...

Die EVZen aus Deutschland und Frankreich informierten auf ihren Internetseiten über Reisewarnungen in Europa, Gutschein-Regelungen und die Rechte bei Individual- und Pauschalreisen. Je nach Corona-Lage und Aktualität kamen weitere Berichte, Pressemitteilungen, Podcasts und Videos dazu. So wurden wichtige Fragen rund um das digitale COVID-Zertifikat in der EU beantwortet und in Zusammenarbeit mit dem ECC-Net ausführliche Infos zu den Kosten von Corona-Tests in Europa zur Verfügung gestellt.

Tipps zum nachhaltigen Reisen und Konsumieren

Wie lässt sich Online-Shopping mit ökologischen Überzeugungen vereinbaren? Wie kann man reisen und gleichzeitig den Planeten schützen? Nachhaltiger Konsum und nachhaltiger Tourismus werden immer wichtiger. Und so haben die EVZen Deutschland und Frankreich im vergangenen Jahr ein verstärktes Augenmerk auf dieses Thema gelegt. Das EVZ Deutschland veröffentlichte eine Reihe von Tipps, wie **nachhaltige Reiseangebote** erkannt werden können. Denn manche Reiseanbieter schreiben sich „eco“ und „nachhaltig“ auf die Fahne, sind es aber nicht. Gütesiegel helfen, die Spreu vom Weizen zu trennen. Und auch für Reisen à la Work & Travel gibt es Anregungen, wie man den Aufenthalt möglichst in Einklang mit Mensch und Natur gestaltet. Das Ganze wurde mit einer Informationskampagne in den sozialen Netzwerken begleitet.

Das EVZ Frankreich konzentrierte sich auf die **Nachhaltigkeit im E-Commerce**. Im November stellte man bei einem „Hackathon“ in Straßburg die Idee für eine Suchmaschine vor, mit der ökologische Produkte und umweltbewusste Verkäuferinnen und Verkäufer gefunden werden können. Dieser Schritt öffnete die Tür für eine Zusammenarbeit mit der DGCCRF (Generaldirektion für Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung). 2022 wird ein digitaler Leitfaden für verantwortungsbewusste Online-Shopper veröffentlicht.



Dropshipping: Warum sollte man sich davor hüten?

Im vergangenen Jahr haben sich die EVZen Deutschland und Frankreich intensiv mit dem Thema Dropshipping befasst. Hintergrund war eine steigende Zahl von Verbraucherbeschwerden. Beim Dropshipping handelt es sich um ein Streckengeschäft, bei dem Online-Shops die Ware nicht selbst auf Lager haben, sondern von einem anderen Unternehmen direkt an den Kunden liefern lassen. Die Methode ist legal und findet u. a. beim Online-Möbelhandel Anwendung.

Die Problematik: Die Lieferanten sitzen häufig außerhalb der EU, was zu unangenehmen Überraschungen führen kann, wie Nichtlieferung, lange Wartezeiten, minderwertige Produkte oder ggf. hohe Rücksendekosten.

In einer umfangreichen Informationskampagne (Podcast, Video, Internetartikel und Social-Media-Posts) wurden deutsche und französische Verbraucherinnen und Verbraucher vor den Risiken gewarnt.

Influencer-Marketing: Was ist erlaubt, was nicht?

Von Lippenstiften über Schlankheitsmittel bis hin zu Designerkleidung: Immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher kaufen Produkte, die von Influencerinnen und Influencern beworben werden. Während Influencende für ihre Werbeplatzierungen in der Regel bezahlt werden oder Geschenke erhalten, werden Follower über derlei Aktivitäten meist im Dunkeln gelassen.

Die EVZen Deutschland und Frankreich befassten sich näher mit dem Thema. Welche Arten des Influencer-Marketing gibt es in Europa? Welche Pflichten haben Influencerinnen und Influencer gegenüber Verbraucherinnen und Verbraucher? Und wie lassen sich die verschiedenen Marketingtechniken durchschauen?



Auf Reisen und im Internet sicher bezahlen

Sind Online-Bezahldienste wie PayPal oder Klarna zu empfehlen? Sollte im Ausland besser mit Kreditkarte oder bar bezahlt werden? Welche Risiken birgt das kontaktlose Bezahlen? Wer in ausländischen Online-Shops einkauft oder ins Ausland verreist, wird mit unterschiedlichen Bezahlssystemen und Bezahlgewohnheiten konfrontiert. Das EVZ Deutschland nahm sich dem Thema im vergangenen Jahr genauer an. Veröffentlicht wurden zwei Broschüren, neue Internetartikel sowie ein Podcast mit praxisnahen Beispielen und hilfreichen Tipps.

Im Rechts-Dschungel: Viele Wege zu Ihrem Recht

Europaweit online oder im Laden einkaufen ist für die meisten Menschen zur Gewohnheit geworden. Damit Verbraucherinnen und Verbraucher sicher sein können, dass ihre Rechte gewahrt werden, hat die EU zahlreiche verbraucherschützende Regelungen erlassen. Bleibt die Frage, wie man vorgehen und an wen man sich wenden kann, wenn trotzdem etwas schief läuft und man denkt: „Das darf doch wohl nicht wahr sein“. Neue Webseiteninhalte, eine klickbare Entscheidungshilfe sowie eine neue Broschüre helfen bei der Orientierung im Dschungel der außergerichtlichen und gerichtlichen Möglichkeiten zur Durchsetzung von Verbraucherrechten. Ein Podcast sowie begleitende Pressearbeit runden das Thema ab.





Online-Spiele: Verbraucherschutz und Kostenfallen

Computer- & Videospiele sind beliebter denn je. Hätten Sie gewusst, dass das Durchschnittsalter der Spielerinnen und Spieler in Deutschland bei 37,5 Jahren liegt?

Wir geben einen Überblick rund um das Thema Gaming und digitale Inhalte im Alltag. In unserem Elternratgeber „Kinder und Videospiele“, den wir in enger Absprache mit der Unterhaltungssoftware Selbstkontrolle (USK) entwickelt haben, klären wir über die Faszination von Videospiele auf und beleuchten unter anderem die Gefahren, die von In-App-Käufen und Lootboxen (virtuelle Schatztruhen) ausgehen können.

Fake-Shops erkennen und meiden

Unseriöse Online-Shops sind auf dem ersten Blick nur schwer zu erkennen. Betrügerische Internetseiten sehen echten Webshops häufig täuschend ähnlich. Ein geschultes Auge ist wichtig – insbesondere, wenn der Anbieter im Ausland sitzt.

Mit neuem Informationsmaterial geben die EVZen Deutschland und Frankreich Tipps, wie sich Fake-Shops erkennen lassen.

Ein Indiz können zum Beispiel auffällig günstige Preise sein, ein fehlendes Impressum oder ein Übermaß an positiven Kundenbewertungen. Auch Gratisangebote sind mit Vorsicht zu genießen. Schnell landen Verbraucherinnen und Verbraucher in einer Abofalle, aus der sie nur schwer wieder herauskommen.



Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)



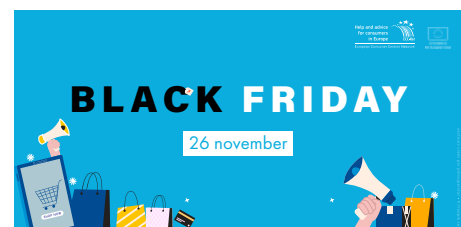
Zusammenhalt stärken, neue Impulse gewinnen

Seit vielen Jahren unterstützt das EVZ Deutschland die **Kommunikationsarbeit** der Kolleginnen und Kollegen des ECC-Net (Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren). Wir erstellen gemeinsame Pressemitteilungen, Kampagnen für Social Media, Videos und mehr, die europaweit veröffentlicht werden und für ein einheitliches inhaltliches und visuelles Auftreten sorgen.

Neben Verbraucherinformationen ist auch die **interne Fortbildung** eine wichtige Säule. Im jährlich stattfindenden ECC-Net **Communication Workshop** haben wir uns 2021 mit den neuesten Social Media Trends sowie Neuro-marketing beschäftigt. Und damit, wie wir beides nutzen können, um Verbraucherinnen und Verbraucher noch besser zu informieren. In einer von uns organisierten Reihe von Online-Treffen namens „**E-Academies**“ kamen die Pressereferentinnen und Pressereferenten des Netzwerks zu Schulungszwecken und zum Austausch zusammen.

Verbesserte Datenauswertung

Im Jahr 2021 koordinierte das EVZ Frankreich das europäische Projekt „ECC-Net Data Assistance“, das auch 2022 fortgeführt wird. Dieses führt Daten der 30 europäischen Verbraucherzentren zusammen, z. B. über die Zahlen der bearbeiteten Fälle, häufige Problemfelder oder gefundene Lösungen. Die Statistiken sollen helfen, die Arbeit innerhalb des Netzwerks zu verbessern. Gleichzeitig werden die Daten an unsere europäischen Partner weitergeleitet, die dadurch einen besseren Einblick in unsere Arbeit erhalten.



Um die Tätigkeiten des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz bekannt zu machen, aktuelle Hindernisse der Verbraucherinnen und Verbraucher zu übermitteln und Lösungsansätze zu unterbreiten, hat das ZEV im Jahre 2021 zahlreiche politische Entscheidungsträger getroffen sowie mit regionalen, nationalen und europäischen Einrichtungen zusammengearbeitet.

#Kooperationen regional national europaweit



Austausch und Dialog mit der Politik

Im vergangenen Jahr hatte das ZEV wieder die Gelegenheit, sich mit politischen Entscheidungsträgern zu treffen und auszutauschen, darunter Botschafterinnen und Botschafter, Abgeordnete des Bundestages, der französischen Nationalversammlung und des EU-Parlaments. Grenzüberschreitende Problemstellungen wurden vorgestellt und mögliche Lösungsansätze erörtert.



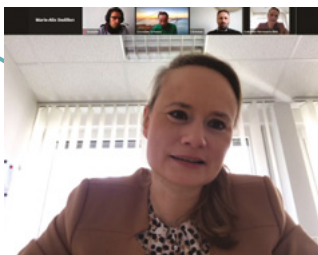
15.03 Treffen mit Brigitte Klinkert, Ministerin für berufliche und soziale Integration im französischen Arbeitsministerium.



21.01 Das ECC-Net spricht mit Nils Behrndt, Direktor für Verbraucherpolitik der EU-Kommission, über Auswirkungen der Coronakrise auf den Tourismus und das Verbraucherverhalten.



11.01 Treffen mit Michael Mack, Europa-Park-Chef und franz. Honorarkonsul für Freiburg und Tübingen.



22.04 Austausch mit Gabriele Herrmann (CDU Fraktion Saarland) über grenzüberschreitende Verbraucherschutzthemen.



06.05 Besuch von Anne-Marie Descôtes, franz. Botschafterin in Deutschland. Mit dabei Antoine Grassin, diplomatischer Berater der Präfektin des Grand Est und Catherine Veber, Generalkonsulin.



02.06 Besuch von Dr. Hans-Dieter Lucas, Botschafter der Bundesrepublik Deutschland in Frankreich.



03.08 Besuch von Rita Hagl-Kehl, Parlamentarische Staatssekretärin im BMJV und Sabine Kurtz, Staatssekretärin im Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.



13.07 Treffen mit Sebastian Gröning von Thüna in Kehl, Fachbereichsleiter grenzüberschreitende Zusammenarbeit Frankreich, Niederlande, Belgien, Luxemburg im Auswärtigen Amt.



07.10 Podiumsdiskussion mit Prof. Dr. Christian Kastrop, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.



13.09 Besuch von Anna Deparnay-Grunenberg, Verwaltungsratsmitglied und Mitglied des Europäischen Parlaments.



27.10 Treffen mit Jeanne Barseghian, Bürgermeisterin von Straßburg und Pia Imbs, Präsidentin der Eurometropole.



06.12 Besuch von Jutta Gisela Fresch, ständige Vertreterin Deutschlands beim Europarat.

Kooperation mit regionalen Behörden und Einrichtungen

Über 150 000 Zugriffe auf das interaktive Tool zur grenzüberschreitenden Mobilität

Je nach Verlauf der Corona-Wellen ändern sich regelmäßig auch die Gesundheitsmaßnahmen in Frankreich, Deutschland und der Schweiz. Für die Bewohner der deutsch-französisch-schweizerischen Region, die täglich die Grenze überqueren, ist es schwierig, immer den Überblick zu behalten.

Um den Grenzverkehr zu erleichtern haben das ZEV und das INFOBEST-Netzwerk, mit finanzieller Unterstützung der Europäischen Gebietskörperschaft Elsass (Collectivité Européenne d'Alsace) und der Region Grand Est, am 9. November 2021 ein zweisprachiges, kostenloses Online-Tool veröffentlicht. Dieses Tool verspricht den Grenzgängerinnen und

Grenzgängern, sie in nur 30 Sekunden über die auf beiden Seiten des Rheins geltenden Beschränkungen zu informieren!

Mit 840 möglichen Antwortkombinationen kann der Nutzer sicher sein, alle Regeln zu kennen, die er z. B. bei einem Einkauf, einem Familienbesuch oder bei einer medizinischen Behandlung im Nachbarland beachten muss. Um das digitale Tool bei jeder Änderung der Vorschriften aktualisieren und klare und präzise Informationen gewährleisten zu können, haben das ZEV und INFOBEST die Rubriken entsprechend ihrer jeweiligen Zuständigkeitsbereiche untereinander aufgeteilt.



Leben mit Behinderung in der Grenzregion – unsere Vorschläge und Forderungen

In einem Europa, in dem die Freizügigkeit großgeschrieben wird, sollen sich Bürgerinnen und Bürger grenzüberschreitend frei bewegen können. Menschen mit Behinderungen werden in der Grenzregion aber noch immer mit zahlreichen Hindernissen konfrontiert.

Zu diesem Ergebnis kam das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz im Rahmen des Projekts „Leben mit Behinderung in der Grenzregion“. Zwei Jahre recherchierte das

ZEV zusammen mit der Europäischen Gemeinschaft Elsass nach den Ursachen für die Probleme und erarbeitete Lösungsvorschläge.

Festgestellt wurde insbesondere, dass es keine gegenseitige Anerkennung der nationalen Behindertenausweise gibt. Normalerweise sollen diese Dokumente ihren Inhaberinnen und Inhabern vergünstigte Preise für bestimmte Einrichtungen garantieren. Nicht so im Nachbarland.



Kooperation mit nationalen Behörden und Einrichtungen



Digitale Beratungsangebote

In ständigem Austausch steht das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland mit der in Kehl ansässigen Universalschlichtungsstelle des Bundes. Mit ihr konnte 2021 eine live übertragene **Online-Podiumsdiskussion mit Staatssekretär Christian Kastrop** (BMJV) organisiert werden.

Ebenso blicken wir auf eine langjährige Partnerschaft mit dem **digitalen Stammtisch zurück** (vom BMJV gefördert). Über 1 100 Bürgerinnen und Bürger beteiligten sich 2021 an den Videokonferenzen, in denen die Expertinnen und Experten des EVZ u. a. über Reisen in Pandemiezeiten und sicheres Online-Banking referierten.

BahnBonus Programm für alle Europäerinnen und Europäer

Dank der engen Zusammenarbeit zwischen dem EVZ Deutschland und der **Bundesnetzagentur** hat die Deutsche Bahn AG im vergangenen Jahr die technischen Voraussetzungen geschaffen, damit alle EU-Bürgerinnen und Bürger am BahnBonus Programm teilnehmen können. Zuvor war dies nur Personen mit Wohnsitz in Deutschland möglich.

Illegale Inkassokosten verhindern

Neue Kontakte entstanden 2021 u. a. mit der **Unterhaltungssoftware Selbstkontrolle (USK)**, mit denen die Möglichkeiten eines besseren Jugendschutzes bei Videospielen erörtert wurden.

Im Austausch mit der **Deutschen Bundesbank** und dem Unternehmen **Wise** ging es um den Abbau von SEPA-Diskriminierungen (näheres siehe S. 34).

In Gesprächen mit dem **Bund der deutschen Inkassounternehmen** standen unzulässige Inkassomethoden in Vordergrund und wie diese abgestellt werden können.

Eine engere Kooperation und die Nutzung von Synergien wurde mit dem **Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)** vereinbart.



Kooperation mit europäischen Behörden und Einrichtungen

Synergien mit BEUC und EU-Kommission

Wie jedes Jahr kam es auch 2021 zu Treffen zwischen dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (**ECC-Net**) und dem Europäischen Verbraucherverband **BEUC**. Besprochen wurden Arbeitsschwerpunkte, geplante Aktivitäten und mögliche Synergien. Thema war auch die Zusammenarbeit mit der **Europäischen Kommission** und dem **CPC-Netzwerk**, mit denen 2021 einige erfolgreiche Maßnahmen durchgeführt werden konnten (siehe S. 34).

Beim **European Retail Financial Forum (ERFF)** diskutierte das EVZ mit Interessenvertretern über Hindernisse im Finanzdienstleistungsbereich und wie Lösungsansätze aussehen könnten.

Unterstützung bei Streitbelegungsverfahren

Gefragt war auch unsere Expertise in Sachen **Online-Streitbeilegung**. So erreichten uns Anfragen der Welthandels- und Entwicklungskonferenz (UNCTAD) und der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD). Unterstützung wurde bei der Einrichtung eines Online-Streitbeilegungsverfahrens für die lettische Regierung geleistet.

Zusammenarbeit mit Europe Direct-Netzwerk

Darüber hinaus wurde die jahrelange Zusammenarbeit mit dem **Europe Direct-Netzwerk** fortgesetzt. Zusammen mit den Europe Direct aus Darmstadt und dem Kreis Offenbach fand eine 90-minütige Sonderveranstaltung statt, in der Verbraucherinnen und Verbraucher die Arbeit des EVZ Deutschlands näher kennenlernen konnten.



Hindernisse und Erfolge

im europäischen Verbraucherschutz

Schnellwarnsystem hilft

Durch seine grenzüberschreitende Arbeit erlangt das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) regelmäßig Kenntnis von Unternehmen, die gegen europäische Verbraucherrechte verstoßen. Dank eines **europäischen Schnellwarnsystems** können schwarze Schafe direkt an die EU-Kommission und die nationalen Durchsetzungsbehörden (CPC-Netzwerk) gemeldet werden. Auf diese Art konnten 2021 einige Erfolge erzielt werden.

Airlines müssen Gutscheine erstatten

Flugreisende hatten sich insbesondere darüber beschwert, dass sie nach Flug-Annullierungen Gutscheine akzeptieren mussten. Ein klarer Verstoß gegen geltendes EU-Recht. Die EU-Kommission suchte den Dialog mit den Airlines. 16 willigten ein, Fluggäste zeitnah zu entschädigen und allgemein besser über Fluggastrechte zu informieren.



Intransparente Reiseportale

Aktiv wurde das ECC-Net auch gegen unlautere Geschäftspraktiken von **Online-Buchungsplattformen**. Auch hier hatten sich die Probleme aufgrund der Coronakrise verstärkt. Verbraucherinnen und Verbraucher beschwerten sich über eine schlechte Erreichbarkeit der Portale, eine unzureichende Unterstützung sowie unklare und irreführende Informationen beim Buchungsprozess. Die EVZen meldeten über das Schnellwarnsystem nicht nur die Verstöße, sondern sprachen auch Empfehlungen aus, wie die vorhandenen Probleme angegangen werden könnten.

SEPA-Diskriminierung: Benachteiligungen halten an

Noch immer sind SEPA-Diskriminierungen ein großes Problem in Europa. Hiervon spricht man, wenn ausländische IBAN-Nummern von einem Unternehmen nicht akzeptiert werden. Beispiel: Der Stromversorger des Ferienhauses verlangt für die Bezahlung ein „lokales Bankkonto“. Seit 2014 ist ein solches Vorgehen rechtswidrig. Die EVZen kämpfen seit Jahren gegen SEPA-Diskriminierungen. 2021 knüpften sie zusätzlich Kontakt mit der Plattform „accept-myiban.org“, einer Initiative zahlreicher europäischer Zahlungsdienstleister. Hier können Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Erlebnisse schildern und für die zuständigen Behörden sichtbar machen. Eine sinnvolle Ergänzung zur Bearbeitung individueller Beschwerden durch das ECC-Net.

Gewinn- und Verlustrechnung

EINNAHMEN	
Eigenmittel	11 324 €
Institutionelle Förderung	253 200 €
Projektförderungen	2 371 491 €
sonstige Zinsen	458,02 €
Gesamt	2 636 473,02 €
AUSGABEN	
Personalkosten	2 361 431,94 €
Abschreibungen	17 980,27 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	254 936,96 €
Gesamtausgaben	2 634 349,17 €
JAHRESERGEBNIS	2 123,85 €

Impressum

Herausgeber : Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V., Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl | Tel. : + 49 (0) 7851.991 48-0 | Fax : + 49 (0) 7851.991 48-11 | E-Mail : info@cec-zev.eu | Web : www.cec-zev.eu | Druck : WirmachenDruck | Mühlbachstr. 7 | 71522 Backnang | Deutschland | Stand: März 2022

Dieser Bericht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. | Gestaltung : Sélène Tiriou | Redaktion : Peter J. Koop, Karolina Wojtal

Bildnachweis: **S.8/9:** pch.vector (freepik.com) | **S.10:** laptop mockup: zlatko_plamenov (freepik.com), tablet mockup: rawpixel.com (freepik.com), Computer/Video: pch.vector (freepik.com) | **S.11:** Team: pch.vector (freepik.com) | **S.13:** tablet mockup: zlatko_plamenov (freepik.com) | **S.14:** laptop & smartphone mockup: riandra (freepik.com) | **S.20/21:** Fahrzeugkauf: pch.vector (freepik.com), Corona-Zuzatschutz: barokahselalu777 (freepik.com), Krediten: pch.vector (freepik.com) | **S.22/23:** smartphone covid: freepik.com, delivery: pch.vector (freepik.com), Influencer: chanwity281 (freepik.com) | **S.24/25:** Fake-Shops: vectorjuice (freepik.com), tablet mockup: rawpixel.com (freepik.com) | **S.27:** Europaflagge: Son Tung Tran (pexels.com) | **S.30/31:** laptop & smartphone mockup: riandra (freepik.com), Behinderung: pch.vector (freepik.com) | **S.33:** Kooperation: pch.vector (freepik.com) | **S.34:** Flughafen: pch.vector (freepik.com)

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391;
Vorstand: Dr. Martine Mérigeau

Dieser Jahresbericht ist finanziert:

- aus Mitteln der Europäischen Union;
- durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, das Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration Rheinland-Pfalz, Région Grand Est, Eurométropole de Strasbourg, Collectivité européenne d'Alsace, Ortenaukreis, Große Kreisstädte Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch und Offenburg;
- durch die DGCCRF.

Der Inhalt gibt die Ansicht des EVZ Deutschland wieder und hierfür übernimmt es auch die Verantwortung. Es kann nicht angenommen werden, dass dieser Bericht den Ansichten der Europäischen Kommission und/oder des Europäischen Innovationsrats und der Exekutivagentur für KMU (EISMEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union entspricht. Weder die Europäische Kommission noch EISMEA übernehmen Verantwortung für eine mögliche Verwendung dieses Berichts.



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

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Tel. + 49 (0) 7851.991 48-0
E-Mail: info@cec-zev.eu
Web: www.cec-zev.eu

