

# Jahresbericht 2025



Zentrum für Europäischen  
Verbraucherschutz

Centre Européen de la Consommation

# Die Vorsitzenden



**Vincent Thiébaud**  
Verwaltungsrats-  
vorsitzender



**Nadine Heselhaus**  
stellv. Verwaltungsrats-  
vorsitzende

Ende 2025 verabschiedete die Deutsch-Französische Parlamentarische Versammlung einen Beschluss zur Würdigung der strategischen und kooperativen Rolle des ZEV in den deutsch-französischen Beziehungen. Dies ist eine Anerkennung für das Engagement in den letzten drei Jahrzehnten dieser binationalen Einrichtung, die französische, deutsche sowie europäische Verbraucher informiert, berät und unterstützt. Als Vorbild für erfolgreiche deutsch-französische Zusammenarbeit stellt das ZEV sein einzigartiges juristisches Fachwissen französischen, deutschen sowie, durch das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, europäischen Behörden zur Verfügung. Die Studien und Berichte sowie innovativen Projekte des ZEV stehen im Einklang mit den Zielen des Aachener Vertrags von 2019 und sind von entscheidender Bedeutung für die Vertiefung der deutsch-französischen Zusammenarbeit. Der Erfolg des Interreg-Projekts „Justiz ohne Grenzen“ ist das jüngste Beispiel dafür. Ich möchte den französischen, deutschen und europäischen Finanzpartnern dafür danken, dass sie dem ZEV trotz der aktuellen politischen Unsicherheiten zur Seite stehen.

Die Weltlage lässt uns immer häufiger perplex zurück. Eine Krise jagt die nächste, lange gültige Gewissheiten sind erschüttert. Demokratie, soziale Marktwirtschaft und freier Welthandel werden durch autokratische und protektionistische Tendenzen unter Druck gesetzt. In dieser Situation dominieren die großen geopolitischen Fragen die öffentliche Debatte. Gleichzeitig blicken die Menschen in Europa auf ihre unmittelbar erfahrbare Lebenswelt, ihren Alltag. Kommt die Bahn pünktlich? Haben wir faire Lebensmittelpreise? Wie sicher sind die Produkte, die ich im Internet bestelle? Werde ich entschädigt, wenn mein Flug verspätet ist? Verbraucherthemen prägen das Leben der Menschen. Fühlen sie sich mit ihren Problemen ernst genommen, gut geschützt und mit starken Rechten ausgestattet, trägt das auch zum Vertrauen in die Demokratie und die Stabilität unserer Gesellschaften bei. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz ist seit vielen Jahren ein wichtiger Anker für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland und Frankreich. Es hat seine Expertise kontinuierlich erweitert und zuletzt deutlich an Bekanntheit gewonnen. Diesen Weg müssen wir gemeinsam weitergehen, denn es braucht gerade jetzt nicht weniger Schlagkraft für den Verbraucherschutz, sondern mehr.

# ✳ Inhaltsverzeichnis

- 02 Die Vorsitzenden
- 04 Vorstand des Vereins
- 05 Historie
- 06 Zahlen 2025
- 07 Das deutsch-französische Team
- 08 Höhepunkte
- 10 Deutsch-französische Öffentlichkeitsarbeit
- 12 Öffentliche Veranstaltungen

## Individueller Verbraucherschutz

### Individuelle juristische Beratung und außergerichtliche Streitbeilegung

- 14 Die deutsch-französische Grenzregion
- 16 Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
- 20 Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich

### Rechtszugang in der Grenzregion

- 23 Justiz ohne Grenzen

## Kollektiver Verbraucherschutz

- 27 Kollektive Rechtsdurchsetzung in Europa
- 29 Zusammenarbeit mit Kontrollbehörden
- 32 Expertenrolle gegenüber regionalen, nationalen & europäischen Akteuren

# Vorstand des Vereins



**Christian Tiriou**  
Vorstand



**Jakob Thevis**  
stellv. Vorstand

Unser Motto „Europa schützt - Wir stärken“ hat im Jahr 2025 eine ganz besondere Bedeutung erlangt. Mehr denn je hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz dieses Ziel im Dienste der deutschen und französischen Bürger verkörpert. Mit fast 55.000 bearbeiteten individuellen Bürgeranfragen im Jahr 2025 belegt unsere deutsch-französische Einrichtung ihre einzigartige Stellung: Wir sind sowohl das größte Zentrum in Europa als auch das einzige binationale Zentrum im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, das vor zwanzig Jahren von der Europäischen Kommission und den Mitgliedstaaten gegründet wurde. Dank der Komplementarität unserer Maßnahmen – Information, Rechtsberatung, außergerichtliche Streitbeilegung, grenzüberschreitender Zugang zur Justiz, Zusammenarbeit mit den Durchsetzungsbehörden und juristisches Fachwissen für französische, deutsche und europäische Behörden – bieten wir konkrete Lösungen, insbesondere im deutsch-französischen Grenzgebiet. Vor dem Hintergrund tiefgreifender wirtschaftlicher und digitaler Veränderungen bleibt der Verbraucherschutz eine wesentliche Säule eines vereinten, gerechten und handlungsorientierten Europas. Durch unser Handeln zeigen wir jeden Tag, dass Europa kein Problem, sondern eine Lösung ist.

Das Jahr 2025 war geprägt von politischem Umbruch, anhaltender Inflation und einem rasanten technologischen Wandel, insbesondere durch Künstliche Intelligenz, die nun in der Breite angekommen ist. Wir sind stolz, dass es uns gelungen ist, unsere kostenlosen grenzüberschreitenden Angebote für Bürgerinnen und Bürger in Deutschland und Frankreich auf hohem Niveau fortzuführen und weiterzuentwickeln. Deutlich steigende Fallzahlen belegen den wachsenden Bedarf an unabhängiger Unterstützung in einem zunehmend komplexen und digitalisierten Markt. Dies macht klar: Für Vertrauen in den Markt müssen Verbraucherrechte wirksam geschützt und durchsetzbar sein – auch grenzüberschreitend. Ein funktionierender europäischer Binnenmarkt lebt von Rechtsstaatlichkeit, Fairness und dem gleichberechtigten Zugang zum Recht. Gerade in Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit und politischer Polarisierung müssen wir diese Werte aktiv stärken. Mit der Einführung der europäischen kollektiven Rechtsdurchsetzung und der Möglichkeit der EU-Verbandsklage verfügen wir nun über ein wirkungsvolles Instrument, um strukturelle Rechtsverstöße grenzüberschreitend anzugehen und Verbraucherrechte auch gerichtlich zu vertreten. Wir leisten damit einen konkreten Beitrag zur Stärkung des Vertrauens in den Markt und füllen die europäische Idee mit Leben.

## Historie

**1993** Gründung des Vereins unter dem Namen „Euro-Info-Verbraucher“.

**2005** Übertragung von europäischen Aufgaben zur Verbraucherinformation und -unterstützung durch Deutschland und Frankreich (Europäische Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich - ECC-Net).

**2011** Der deutsch-französische Verein wird zum „Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz“ und zieht in Büros an der französischen Grenze am Bahnhofplatz in Kehl.

**2016-2020** Deutschland und Frankreich wählen das ZEV als Standort für die Einrichtung nationaler Kontaktstellen gemäß den Anforderungen der EU-Gesetzgebung.

**2020** Änderung der Satzung des ZEV: eine deutsch-französische Governance für eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen Deutschland und Frankreich im Bereich des Verbraucherschutzes.

**2023** Der Verein feiert sein 30-jähriges Bestehen. Start des Projekts „Justiz ohne Grenzen“ und Eröffnung einer deutsch-französischen Kontaktstelle für Justizfragen in der Grenzregion.

**2024** Das ZEV wird von Deutschland zur qualifizierten Einrichtung für grenzüberschreitende Verbandsklagen ernannt.

**2025** Beschluss der Deutsch-Französischen Parlamentarischen Versammlung zur Anerkennung der strategischen Rolle des ZEV in den deutsch-französischen Beziehungen.



# Zahlen 2025



Fast **55.000**  
individuelle Beratungen



Fast **4 Millionen**  
Webseitenbesuche



**71 %**  
der Fälle erfolgreich gelöst



**6,1 Millionen €**  
für Verbraucherinnen und  
Verbraucher erstritten



\* **Das deutsch-französische Team**



09.05

## Januar

- 23.01 Neujahrzeremonie im französischen Wirtschaftsministerium in Paris.
- 23.01 Teilnahme am Tag der deutsch-französischen Vereine in Mannheim.

## Februar

- 21.02 Teilnahme am Workshop der Europäischen Kommission zum Thema Online-Betrug.
- 21.02 Austausch mit der Oberbürgermeisterin von Straßburg, Jeanne Barseghian.

## März

- 26.03 Teilnahme an der Sitzung der Verbraucherkommission Baden-Württemberg in Stuttgart.
- 27.03 Das Projekt Justiz ohne Grenzen wird beim Interreg Slam in Nova Gorica zum besten europäischen Projekt gekürt.

## April

- 07.04 Besuch des französischen Generalkonsuls in Stuttgart, Gaël de Maisonneuve, und des französischen Generalsekretärs des Ausschusses für Grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ), Vincent Müller.



20.05



10.07

- 08.04 Konferenz „Kooperation, Integration, Konflikt? Der Benelux-Raum als Labor der europäischen Zusammenarbeit“ in der Vertretung von NRW in Berlin.

## Mai

- 04.05 Teilnahme am Europe Day im Europäischen Parlament.
- 07.05 „Fahrradtour im Mai“ vom ZEV bis zum Europäischen Parlament mit Europaabgeordneten und Franck Leroy (Präsident der Region Grand Est).
- 09.05 Teilnahme am informellen Treffen des Koordinierungsausschusses für polizeiliche und justizielle Zusammenarbeit in Strafsachen (CATS) in Warschau.
- 12.05 Treffen mit Thorsten Erny, Landrat des Ortenaukreises.
- 20.05 Consumer summit in Brüssel.
- 23.05 Europaaktionstag in Stuttgart.

## Juni

- 06.06 Vortrag beim Klima-Energie-Kongress TRION in Freiburg im Breisgau

## Juli

- 10.07 Besuch von Sarah Lacoche, Generaldirektorin für Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung.
- 15.07 Plenarsitzung des AGZ in Mainz.

## August

- 07.08 Besuch von Dr. Michael Griem, Präsident des Verbands der Europäischen Anwaltskammern.
- 24.08 Tag der offenen Tür beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in Berlin mit Frau Bundesministerin Dr. Stefanie Hubig und dem Parlamentarischen Staatssekretär Frank Schwabe.

## September

- 15.09 Regionales Treffen der Mission Opérationelle Transfrontalière M.O.T. in Straßburg
- 24.09 Konferenz über Verbraucherrechte in Europa in Luxemburg.

## Oktober

- 01.10 Arbeitsgruppensitzung „Marktbeirat“ des Kulturlandschaftsrats Baden-Württemberg in Stuttgart

- 07.10 Teilnahme am Jour fixe der grenzüberschreitenden Einrichtungen in Kehl, organisiert vom Sekretariat des AGZ.
- 08-09.10 Veranstaltung des ECC-Net Communication Workshops mit allen Europäischen Verbraucherzentren in Straßburg.
- 16.10 Empfang zum „Tag der Deutschen Einheit“ im deutschen Generalkonsulat in Straßburg.

## November

- 03.11 Anhörung im Rechtsausschuss des Bundestages zur Richtlinie über Verbraucherkreditverträge.
- 12.11 Feier zum 20-jährigen Bestehen des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) in Brüssel in Anwesenheit des EU-Kommissars Michael McGrath.
- 13.11 Fachkonferenz zum französischen System der Elementarschadenversicherung in Berlin.
- 27.11 Teilnahme an der Sitzung der Verbraucherkommission Baden-Württemberg in Stuttgart.

## Dezember

- 03.12 Partnerschaftstreffen des SACT (Elsässisches Schema für grenzüberschreitende Zusammenarbeit), organisiert von der CeA im Europäischen Parlament.



24.08

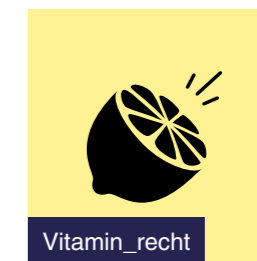
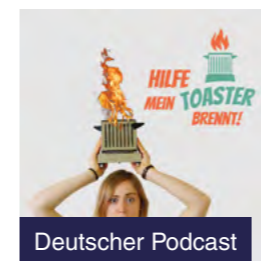
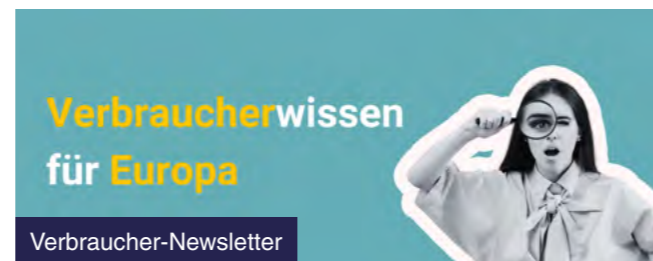


03.11



13.11

# Deutsch-französische Öffentlichkeitsarbeit



## Webseiten

fast **4 Millionen**  
Besuche auf  
unseren Webseiten



## Pressearbeit

**115** Pressemitteilungen  
**95** Kolumnen in Presse  
und Radio  
Fast **19.000** Presse-  
erwähnungen  
**260** Anfragen aus Redaktionen



## Newsletter

**25** Newsletter für  
Verbraucherinnen und Verbraucher  
  
**Mehr als 7.800** Abonentinnen und  
Abonnten: 3.300 neue Anmeldungen  
in nur einem Jahr!

**12** Newsletter für Finanzpartnerinnen  
und -partner



## Podcasts

Hilfe ! Mein Toaster brennt  
**4.246** Aufrufe 2025

Conso le dise !  
**1.953** Aufrufe 2025



## Soziale Netzwerke

 **Youtube**  
@AbzockeWasTun  
@CEC\_France  
@EVZ\_Deutschland  
@CecZev

**278** Videos, davon  
13 Videos aus dem Jahr 2025

**45.000** Ansichten 2025



 **Instagram**  
**582** Posts  
+110.000 Ansichten

 **LinkedIn**  
**2.230** Follower  
+ 470 Follower in 2025  
92.000 Impressionen

 **Facebook**  
+ **210** Posts  
77.000 Impressionen

# Öffentliche Veranstaltungen

—

Teilnahme an mehr als 200 Veranstaltungen und Konferenzen in Deutschland und Frankreich. Zum Beispiel:

- 04.05 Europe Day im Europäischen Parlament in Straßburg
- 07.05 Empfang von Europaabgeordneten und Franck Leroy (Präsident der Region Grand Est) für den Start der „Fahrradtour im Mai“ zum Europäischen Parlament
- 09.05 **Informationsstand zu Verbraucherrechten** in Europa beim Europafest in Straßburg
- 09.05 Europatag in Karlsruhe
- 14.05 Europatag in Straßburg
- 23.05 Infostand des Interreg-Projekts «Justiz ohne Grenzen» am französischen Tag des Rechtszugangs im Justizpalast Straßburg
- 24.05 Fest der Zweisprachigkeit in Straßburg
- 11.06 Informationsstand im Rahmen des European Youth Event (EYE) in Straßburg
- 24.08 Tag der offenen Tür beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in Berlin
- 12.11 Jubiläumsfeier 20 Jahre ECC-Net in Brüssel mit EU-Kommissar McGrath
- 05.12 Infostand auf dem Weihnachtsmarkt in Straßburg
- 15.12 Kolloquium „Right to repair“



07.05



24.08



09.05



12.11



## Individueller Verbraucherschutz

# Individuelle juristische Beratung und außergerichtliche Streitbeilegung



## Deutsch- französische Grenzregion



Das deutsch-französische Grenzgebiet ist ein Lebensraum, in dem die Grenze im Alltag immer mehr in den Hintergrund tritt. Wenn jedoch ein Problem auftritt, befinden sich Verbraucher oft in einer komplizierten Situation. Seit 1993 informiert, berät und unterstützt das ZEV deutsche sowie französische Verbraucherinnen und Verbraucher aus der Grenzregion. Und es hilft und begleitet sie dabei, einen Streitfall mit einem Gewerbetreibenden aus dem Nachbarland gütlich beizulegen.

### Mit dem Auto nach Frankreich

Die meisten Anfragen, Beschwerden und Webseitenbesuche betreffen nach wie vor Themen rund um das Auto. Für französische Verbraucherinnen und Verbraucher steht das Thema Autokauf in Deutschland im Mittelpunkt. Anfragen und Seitenaufrufe aus Deutschland betreffen hingegen vielmehr Themen zum Autofahren im Nachbarland. Auch bei den längst bekannten Umweltplaketten gibt es regelmäßig

Neuerungen. So haben etwa 20 deutsche Städte ihre Umweltzonen abgeschafft. In Frankreich hingegen mussten 2025 alle großen Ballungsräume feste Umweltzonen einrichten. Zwar hatte die französische Nationalversammlung bereits im Mai für eine Abschaffung der Umweltzonen gestimmt. Doch noch gelten die bisherigen Regelungen.

Bei der Free-Flow-Maut haben wir unser bestehendes Informationsangebot auf der Internetseite weiter ausgebaut und erläutern nun auch das Mautsystem ohne Papiertickets.

### Immobilien im Nachbarland

Von der Anmietung einer Wohnung in Deutschland über den Kauf eines Hauses in Frankreich bis hin zu den steuerlichen Aspekten eines Umzugs ins Nachbarland waren grenzüberschreitende Immobilienanfragen auch 2025 wieder ein zentrales Thema. Wir haben also wieder eine intensive Informationsarbeit zu diesem Themenbereich betrieben. Nach wie vor findet die monatlich stattfindende Immobiliensprechstunde großen Anklang. In einer 20-minütigen individuellen Beratung geben die zweisprachigen Expertinnen und Experten erste Informationen und vor allem eine Orientierungshilfe, um die richtigen Ansprechpersonen zu finden.



**5.789**

individuelle  
Beratungen

+ 29 % im Vergleich zu 2024



Fast **1,2 Millionen**

Besuche auf  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

### Grenzüberschreitender Zugang zu Fernsehprogrammen

Seit Frankreich und Deutschland auf das digitale terrestrische Fernsehen (DVB-T) umgestellt haben, ist der grenzüberschreitende Zugang zu audiovisuellen Inhalten stark eingeschränkt. Zuschauer, die eine Sendung aus dem Nachbarland sehen möchten, müssen nun in der Regel einen Vertrag mit einem Internetanbieter abschließen. Jeder Sender, ob national oder international, der nicht im ursprünglichen Paket enthalten ist, verursacht jedoch unattraktive Zusatzkosten.

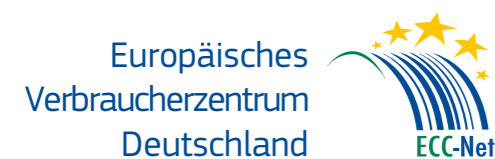
In der Erwägung, dass der Zugang zu audiovisuellen Programmen des Nachbarlandes ein wesentlicher Faktor für den sprachlichen und kulturellen Reichtum in der Grenzregion ist, hat sich das ZEV dieses Thema angenommen und plädiert insbesondere für die Einführung einer Ausnahmeregelung, die die gleichzeitige Anwendung von Lizenzen im grenzüberschreitenden Raum ermöglicht. So könnte ein Betreiber, der über eine Exklusivlizenz für einen Inhalt in Deutschland verfügt, diesen in der deutsch-französischen Grenzregion ausstrahlen, ohne dass diese Ausstrahlung vom Betreiber, der dieselbe Lizenz in Frankreich besitzt, angefochten werden könnte. Ein solcher Mechanismus existiert zwischen Österreich und Italien und könnte als Inspiration dienen.

### Zusammenarbeit mit den anderen deutsch-französischen Einrichtungen

Nicht immer betreffen die Anfragen aus der deutsch-französischen Grenzregion nur das Verbraucherrecht. Bei einem Umzug ins Nachbarland können beispielsweise Fragen zu Verbraucherschutz, Steuern, Rente oder Gesundheit aufkommen. Um Verbraucherinnen und Verbrauchern eine optimale Betreuung zu gewährleisten, hat das ZEV in Zusammenarbeit mit den anderen grenzüberschreitenden Einrichtungen mehrere Arbeits- und Koordinierungssitzungen organisiert. Um den Austausch zu vereinfachen und Synergien zu fördern, wurde ein Diskussionskanal auf einer kollaborativen Plattform eingerichtet.

Das ZEV hat zudem an mehreren gemeinsamen öffentlichen Veranstaltungen teilgenommen, wie zum Beispiel dem Fest der Zweisprachigkeit, das von der Stadt Straßburg im Mai 2025 organisiert wurde.

# Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



Das EVZ Deutschland setzt sich für die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher in Europa ein. Als Teil eines europaweiten Netzwerkes (ECC-Net) bieten wir kostenlose Beratung und außergerichtliche Hilfe bei grenzüberschreitenden Problemen.

Wir informieren über die Rechte im EU-Binnenmarkt und leisten konkrete Unterstützung im Einzelfall, um eine außergerichtliche Lösung zu finden. Dabei helfen wir sowohl deutschen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die ein Problem mit einem Unternehmen im Ausland haben, als auch Verbraucherinnen und Verbrauchern aus dem EU-Ausland, die Schwierigkeiten mit einem deutschen Unternehmen haben. Wir unterstützen, wenn ein Online-Shop die bestellte Ware nicht liefert, eine Fluggesellschaft die Fluggastrechte missachtet, bei Mietwagenproblemen, Inkassoschreiben und vielen weiteren Themen.

## Pflege im EU-Ausland: Chancen und Risiken

Nicht wenige pflegebedürftige Menschen in Deutschland greifen auf eine Pflegekraft aus einem anderen EU-Land zurück oder interessieren sich für einen Heimplatz im EU-Ausland. 2025 haben wir den Verbraucherschutz bei diesem wichtigen Sozialthema beleuchtet. Vermittlungsagenturen können auf der Suche nach einer geeigneten Betreuungskraft oder einem Pflegeplatz helfen und gleichzeitig ist Vorsicht geboten, gerade bei der Vertragsgestaltung und den angebotenen Leistungen. Wir schlüsseln zudem auf, welche Modelle es für die grenzüberschreitende Anstellung von Pflegepersonal gibt. Verbraucherinnen und Verbraucher, die ihren Lebensabend in einem anderen Land verbringen möchten, informieren wir über ihre finanziellen Ansprüche und Versicherungsfragen.

21.073

individuelle Beratungen

+ 24 % im Vergleich zu 2024



17.405  
Verbraucherbeschwerden

3.668  
Informationsanfragen



Fast 1,7 Millionen

Besuche auf [www.evz.de](http://www.evz.de)

## Top 3

der bearbeiteten Beschwerden



1 Tourismus und Transport (Flugannullierung, Reisen...)



2 Kauf von Waren (Nichtlieferung, Garantien...)



3 Dienstleistungen (Probleme mit Online-Verkaufsplattformen)

74 %

der Verbraucherinnen und Verbraucher haben uns über unser Online-Formular kontaktiert

11 %

per E-Mail

## die 5 Länder

mit denen Deutsche die meisten Streitfälle haben:

Niederlande  Spanien   
Frankreich  Irland   
Vereinigtes Königreich 

## Bahnreisen mit eingeschränkter Mobilität

Ein Schwerbehindertenausweis bietet Vorteile, die in dem Land gelten, in dem er ausgestellt wurde. Bei einer Reise in ein anderes europäisches Land jedoch gibt es meist keine Ermäßigungen. Diese fehlende Anerkennung sorgt für viele Probleme. Der europäische Behindertenausweis soll bis 2028 in allen Mitgliedstaaten eingeführt werden. Bis dahin bleibt dieses Hindernis bestehen. In einer Länderübersicht haben wir wichtige Informationen für Bahnreisende mit eingeschränkter Mobilität zusammengestellt. Von Belgien bis Zypern klären wir, wo eine Begleitperson kostenfrei mitreisen darf, wie man Unterstützung beim Ein- und Aussteigen anmelden kann und welche Unterstützung es für den Gepäcktransport gibt.

## Monitoring: Unser Frühwarnsystem

Grundlage unserer Arbeit sind die Beschwerden und Anfragen, die uns das ganze Jahr über erreichen. So sehen wir, welche Probleme sich im Verbraucheralltag häufen und wo neue Betrugsmaschen und unfaire Geschäftspraktiken entstehen. Wiederholen sich bestimmte Muster, wird aus einem vermeintlichen Einzelfall ein Alarmsignal. Das greifen wir auf, ordnen es ein und machen es durch Warnmeldungen und Verbraucherinformationen frühzeitig und präventiv zum Thema.

2025 zeigte sich dabei vor allem, wie vielfältig Kostenfallen und unseriöse Geschäftsmodelle im Online-Alltag inzwischen auftreten. Ein Schwerpunkt waren Angebote rund um Bonitätsauskünfte, bei denen Verbraucherinnen und Verbraucher zunächst eine einfache Online-Prüfung erwarteten und später mit hohen Gebühren oder unerwarteten Forderungen konfrontiert wurden. Auch beim Handel über Gebrauchtgüter-Plattformen wurden neue Betrugsvarianten sichtbar,

durch die Betroffene etwa über gefälschte Zahlungslinks Geld verloren. Gleichzeitig blieb das Feld digitaler Vertrags- und Abo-Modelle präsent: Immer häufiger führen vermeintlich kostenlose Testangebote in teure Abonnements, die erst im Nachhinein auffallen.

Neben diesen wiederkehrenden Mustern traten 2025 auch neue Entwicklungen stärker hervor – etwa Job-Scamming über Messenger-Dienste oder irreführende Gewinnspielmodelle. Sie zeigen, wie schnell Betrügerinnen und Betrüger neue Kanäle für sich nutzen und wie wichtig laufende Beobachtung und Aufklärung bleiben.

Ein hervorzuhebendes Ergebnis unserer Monitoring-Arbeit war 2025 der Start unseres interaktiven Flugtools. Es bietet Betroffenen in wenigen Klicks eine verständliche Orientierung zu ihren Rechten bei Verspätungen, Annullierungen oder Gepäckproblemen – zugeschnitten auf ihren konkreten Fall.

## Kontaktstelle für Schlichtung in Europa

Das ZEV hat 2025 das neunte Jahr in Folge als Belehene des Bundesamts für Justiz die Aufgaben als Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) und alternative Streitbeilegung wahrgenommen. Wir bedauern den Wegfall der OS-Plattform durch die Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (ODR-Verordnung). Dies bedeutet einen Rückschritt für die außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung und Schlichtungslandschaft.

Bis zum 20. März war es noch möglich, Beschwerden über die OS-Plattform einzureichen, ehe diese am 20. Juli 2025 vollständig abgeschaltet wurde. Bei Fragen zu Schlichtung können sich in Deutschland wohnhafte Verbraucherinnen und Verbraucher jedoch weiterhin an die deutsche Kontaktstelle für Schlichtung in Europa wenden. Diese ist beim EVZ Deutschland angesiedelt und unterstützt in grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten bei der Suche nach der zuständigen Schlichtungsstelle in einem anderen EU-Land, Island, Liechtenstein und Norwegen.



Tag der offenen Tür beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in Berlin.



Communication-Workshop



## Zentrale Rolle im ECC-Net: Training, Empowering & Sharing

2025 feierte das ECC-Net sein 20-jähriges Bestehen. Mit unserem netzwerkweiten Engagement im Bereich der Kommunikation – der „EU Dimension Activity (EUDA): Training, Empowering & Sharing“ – haben wir dabei eine zentrale Rolle für die 29 Europäischen Verbraucherzentren übernommen. Wir haben die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Netzwerk gezielt gestärkt und praxisnahe, zeitgerechte sowie netzwerkweit einsetzbare Materialien entwickelt und bereitgestellt.

Über das Jahr hinweg setzten wir 27 Maßnahmen um. Dazu zählten vier Webinare („eAcademies“), Kampagnenpakete zu für den Verbraucherschutz relevanten Aktionstagen sowie kontinuierliche Unterstützung bei Layout und Grafik für zahlreiche Netzwerkprodukte. Besonders sichtbar wurden diese Beiträge im ECC-Net Report 2024, mehreren Policy Papers sowie dem 20-Jahre-Flyer, der beim Consumer Summit in Brüssel vorgestellt wurde.

Ein besonderer Höhepunkt war der Communication Workshop in Straßburg. Zwei intensive Tage verbanden fachlichen Input mit Übungen, Gruppenarbeit und Networking-Momenten. Der Workshop unterstützte die Kommunikationsexpertinnen und –experten des Netzwerks gezielt dabei, Inhalte in Suchmaschinen und KI-Werkzeugen sichtbar zu halten und förderte den Austausch darüber, wie die Zusammenarbeit im ECC-Net einfacher und wirksamer werden kann. Im Anschluss an den Workshop wurden unsere Kolleginnen und Kollegen aus 29 Ländern im Straßburger Rathaus empfangen - eine besondere Anerkennung unserer Arbeit im Dienst der Verbraucherinnen und Verbraucher in Europa.

2025 markierte zwar das letzte EUDA-Projektjahr, unser Engagement für eine starke Sichtbarkeit des Netzwerks und eine gute Zusammenarbeit innerhalb des ECC-Net setzen wir jedoch fort.

# Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich

Das EVZ Frankreich ist das zweite große europäische Projekt unserer Einrichtung. Es dient als zentrale Anlaufstelle für französische Verbraucherinnen und Verbraucher, die eine Frage zu ihren Rechten in Europa oder eine Streitigkeit mit einem Unternehmen in einem anderen EU-Land, Norwegen oder Island haben. Als Mitglied des europaweiten Netzwerks ECC-Net unterstützt das EVZ Frankreich auch Verbraucherinnen und Verbraucher aus dem EU-Ausland bei Streitigkeiten mit einem französischen Unternehmen oder bei Fragen zu ihren Rechten in Frankreich.

## Fluggäste und ihre Rechte schützen

Aktuell wird die EU-Verordnung zu den Fluggastrechten überarbeitet. Für das EVZ Frankreich war dies der Anlass, sich aktiv für den Erhalt der bestehenden Passagierrechte einzusetzen. Nach der Positionierung des Rates der EU liegt die Entscheidung nun beim Europäischen Parlament, das voraussichtlich im Herbst abstimmen wird. Unsere zentrale Forderung: Die Reform muss den Erwartungen der europäischen Verbraucherinnen und Verbrauchern gerecht werden und darf die vor über 20 Jahren errungenen Rechte nicht infrage stellen oder abschwächen.

In einer gemeinsamen Stellungnahme der Europäischen Verbraucherzentren hebt das ECC-Net hervor: Entschädigungsgrenzen müssen an die tatsächliche Verspätung angepasst sein und die Höhe der Entschädigung muss fair sein. Außerdem muss die Verantwortlichkeit von Reisevermittlungen klar definiert werden.

Um Verbraucherinnen und Verbraucher konkret zu unterstützen, hat das EVZ Frankreich in Zusammenarbeit mit dem EVZ Deutschland ein Online-Tool entwickelt. Damit können Passagiere ihre Fluggastrechte und Ansprüche zuverlässig in nur wenigen Klicks prüfen. Das Tool ist auf Deutsch, Französisch und Englisch verfügbar.



18.815

individuelle Beratungen

+ 20 % im Vergleich zu 2024



17.169  
Verbraucherbeschwerden

1.646  
Informationsanfragen



Fast 1,2 Millionen

Besuche auf  
[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

## Top 3

der bearbeiteten Beschwerden



1 Kauf von Waren  
(Nichtlieferung, Nichtanerkennung von Garantien...)



2 Tourismus und Transport  
(Flugannullierung, Mietwagen...)



3 Fahrzeuge (Probleme mit Kaufgarantien von Gebrauchtwagen)

91 %

der Verbraucherinnen und Verbraucher haben uns über unser Online-Formular kontaktiert.

## die 5 Länder

mit denen Französinnen und Franzosen die meisten Streitfälle haben:

Deutschland Spanien

Italien Irland Litauen

## Initiativen im europäischen Netzwerk

Neben seinen Kernaufgaben setzte das EVZ Frankreich zwei Initiativen im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) um:

- » **ECC-Net Data Assistance:** Optimierung der Datenerhebung, -analyse, -aufbereitung und -verbreitung innerhalb des ECC-Net und bei politischen und weiteren Stakeholdern
- » **ECC-CPC Monitor:** Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen dem ECC-Net und dem CPC-Netzwerk („Consumer Protection Cooperation“)

Auf Basis der Statistiken aus dem ECC-Net informieren wir nationale Behörden über Verstöße durch Unternehmen und illegale Praktiken in Europa. Ein Newsletter, adressiert an die Europäische Kommission, Aufsichtsbehörden und alle Europäischen Verbraucherzentren, trägt dazu bei, die Rechtsdurchsetzung in der EU zu stärken.

## Chargeback und Recht auf Reparatur – Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl Verbraucherrecht der Universität Cergy-Paris

Das Chargeback-Verfahren, das Verbraucherinnen und Verbrauchern in bestimmten Fällen die Rückabwicklung von Kreditkartenzahlungen ermöglicht, ist in der Praxis komplex und wenig bekannt. Aus diesem Grund haben wir 2025 einen Fokus auf dieses Thema gelegt. In Zusammenarbeit mit französischen Jurastudierenden konnte das Verfahren analysiert und besser verstanden werden, sowohl aus rechtlicher als auch aus technischer Sicht, dank des Austauschs mit Zahlungsdienstleistern.

Ein weiterer Schwerpunkt der Kooperation lag auf dem viel diskutierten „Recht auf Reparatur“ der Europäischen Union. Hier brachten wir unsere Expertise im grenzüberschreitenden Verbraucherschutz in die Arbeit der Studierenden ein. Die Ergebnisse der Kooperation wurden vor Vertreterinnen und Vertretern der Europäischen Kommission sowie der französischen Wettbewerbsbehörde DGCCRF vorgestellt.



## Fokusthema Schlichtung

Schlichtung ist ein zentrales Instrument, um Verbraucherinnen und Verbrauchern schnelle, unkomplizierte und außergerichtliche Lösungen in Streitigkeiten mit Unternehmen zu ermöglichen. Das EVZ Frankreich begleitete die Überarbeitung der ADR-Richtlinie, die folgende Ziele verfolgt:

- » Schlichtung attraktiver und zugänglicher gestalten,
- » Die Verfahren an digitale Märkte und grenzüberschreitende Streitfälle anpassen, auch mit Unternehmen aus Drittstaaten,
- » Bürokratie abbauen und die Abläufe für alle Beteiligten vereinfachen.

In der Richtlinie ist eine ADR-Kontaktstelle pro EU-Land vorgesehen. Bereits unter der vorherigen Gesetzgebung hatte das EVZ Frankreich diese Rolle erfolgreich inne und bewirbt sich erneut darum.

Gleichzeitig setzt das EVZ Frankreich seine Zusammenarbeit mit Schlichtungsstellen fort, zum Beispiel mit der Schlichtungsstelle der französischen Bahngesellschaft SNCF, der es konkrete Verbesserungsvorschläge unterbreiten konnte.

## Justiz ohne Grenzen: Eine positive Bilanz



Für die Menschen in der deutsch-französischen Grenzregion endet der Alltag nicht an der Trennlinie zwischen den beiden Ländern. Der Zugang zum Recht hingegen oft schon. Um diese Lücke zu schließen, hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz 2023 die deutsch-französische Kontaktstelle für Justizfragen in der Grenzregion ins Leben gerufen. Das europaweit einzigartige Projekt „Justiz ohne Grenzen“ unterstützte Bürgerinnen und Bürger in drei zentralen Bereichen:

- » Rechtszugang im Nachbarland erleichtern
- » Rechtssystem des anderen Landes verständlich machen

» Orientierung zu rechtlichen Schritten geben  
Die positiven Ergebnisse überzeugten die Partnerinnen und Partner, das Projekt 2026 weiterzuführen.

### Eine Bandbreite an Rechtsgebieten

Erich ringt mit seiner französischen Ex-Partnerin um das Sorgerecht des gemeinsamen Sohnes. Alexanders in Frankreich bestellte Sammelfigur kommt nie bei ihm in Deutschland an. Martha erhält einen Strafzettel aus dem Nachbarland, obwohl sie nie dort war. Diese drei Fälle aus verschiedenen Rechtsgebieten sind Beispiele für deutsch-französische Streitigkeiten, in denen Justiz ohne Grenzen unterstützen konnte.

### Finanzpartner



Projektförderung im Rahmen des Demokratiefonds des Dreijahresvertrags 2021-2023  
Strasbourg Capitale Européenne

# Rechtszugang in der deutsch-französischen Grenzregion

Das Projekt hat über 2.000 Anfragen beantwortet und über 800 kostenlose juristische Erstberatungen organisiert, in enger Zusammenarbeit mit den deutschen und französischen Rechtsberufen: AnwältInnen, NotarInnen und GerichtsvollzieherInnen.

Das Projektteam konnte BürgerInnen außerdem bei vereinfachten europäischen Gerichtsverfahren begleiten, dem europäischen Verfahren für geringfügige Forderungen und dem europäischen Mahnbefehl.

In einer gezielten Kommunikationsstrategie informierte das Projekt über die Rechtssysteme beider Länder ebenso wie über die Möglichkeit, eine kostenlose juristische Erstberatung wahrzunehmen. 2025 wurden zudem zwei Informationsvideos zum Thema Sorgerecht in Deutschland und Frankreich veröffentlicht. Bei zahlreichen Veranstaltungen wie dem Tag des Rechtzugangs im Straßburger Justizpalast oder der 35-Jahrfeier von Interreg Oberrhein konnte Justiz ohne Grenzen auf sein Angebot aufmerksam machen.



über  
**2.000**  
individuelle Anfragen



über  
**800**  
kostenlose  
Erstberatungen

### Top 3 der Rechtsgebiete



**1** Verbraucherrecht



**2** Arbeitsrecht



**3** Familienrecht



eine Zufriedenheitsquote von  
**90 %**



Vorstellung des Projekts in Warschau



Französischer Tag des Rechtzugangs

#### Auszeichnung als bestes Projekt Europas

Im März 2025 gewann Justiz ohne Grenzen den Publikumspreis beim von der Europäischen Kommission organisierten Wettbewerb Interreg Slam in Gorizia (Italien). Es ist das erste von Interreg Oberrhein geförderte Projekt, das diese Auszeichnung erhält.

#### Hohes politisches Interesse

Von Anfang an zog das Projekt hohes mediales und politisches Interesse auf sich. Jean-Noël Barrot, französischer Minister für Europa und auswärtige Angelegenheiten, war 2024 in Kehl, um seine Unterstützung für die Initiative erneut auszudrücken.

Später führte er "Justiz ohne Grenzen" gemeinsam mit Staatsministerin Dr. Anna Lührmann in einem in der Saarbrücker Zeitung veröffentlichten Gastbeitrag als Positivbeispiel für die deutsch-französische Zusammenarbeit an.

Auf regionaler Ebene wurde das Projekt vom Ministerium der Justiz und Migration Baden-Württemberg, dem Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, von den französischen regionalen Gebietskörperschaften im Rahmen des Dreijahresvertrags „Strasbourg capitale européenne“ sowie vom CDAD des Departements Bas-Rhin unterstützt.

#### Eine Fortsetzung für 2026

Nach dem offiziellen Abschluss des Projekts „Justiz ohne Grenzen“ bekräftigten die Partnerinnen und Partner ihr Vertrauen in das ZEV und bewilligten die Finanzierung des Folgeprojekts „Justice Bridge 2026“, das Bürgerinnen und Bürgern nun als wichtige Kontaktstelle für deutsch-französische Rechtsfragen zur Verfügung steht.

Die von Erfolgen gekrönte Initiative könnte in Zukunft Menschen in ganz Frankreich und ganz Deutschland offenstehen. Das ZEV würde damit das erste Europäische Justizzentrum Deutschland und Frankreich schaffen, das sich zu einem Netzwerk Europäischer Justizzentren auf EU-Ebene weiterentwickeln könnte.



JUSTICE BRIDGE

# Kollektiver Verbraucherschutz

## Kollektive Rechtsdurchsetzung in Europa

Seit dem vergangenen Jahr haben wir unsere Kompetenz entscheidend erweitert. Neben der individuellen Begleitung können wir heute auch kollektive Rechtsdurchsetzung betreiben. Das ZEV ist damit die in Deutschland bislang einzige zugelassene Einrichtung für grenzüberschreitende Verbandsklagen. Gefördert haben dieses Projekt 2025 das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.

Nachdem wir geeignete Fälle identifiziert haben, konnten wir Unternehmen in anderen EU-Ländern erfolgreich abmahnen. So zum Beispiel den französischen Online-Shop Naked Underwear, der nach Widerrufem systematisch Gutscheine statt Rückzahlungen anbot. Da eine erste Unterlassungserklärung nicht eingehalten wurde, mahnten wir den Shop erneut ab und machten eine Vertragsstrafe geltend.



Rechtsdurchsetzung  
in Europa



Rechts-  
durchsetzung  
in Europa

## Amazon

Amazon verweigert deutschen Verbraucherinnen und Verbrauchern das 14-tägige Widerrufsrecht für online gekaufte, nicht verderbliche Lebensmittel, obwohl diese Produkte nicht zu den gesetzlich vorgesehenen Ausnahmen gehören. Nachdem eine schriftliche Abmahnung ohne Wirkung blieb, haben wir im Dezember 2025 eine Unterlassungsklage eingereicht. Amazon bestreitet die Vorwürfe, verweist auf seine rechtskonformen AGB und beruft sich auf vereinzelte technische Probleme.

## Naked Underwear

Der französische Online-Shop Naked Underwear verweigerte Kundinnen und Kunden bei der Rückgabe bestellter Ware systematisch die Rückzahlung des Kaufpreises und bot stattdessen Gutschriften an. Das Unternehmen verwies auf seine Rückgaberichtlinien und eine französische Regelung, wonach Unterwäsche aus hygienischen Gründen vom Widerruf ausgeschlossen sei. Diese gilt allerdings nur bei versiegelten Hygieneartikeln, während Naked Underwear unversiegelt in Stoffbeuteln verpackt versendet. Nach zwei Abmahnungen erreichten wir die Unterzeichnung einer Unterlassungserklärung und die Zahlung einer fünfstelligen Vertragsstrafe.



Auch gegen Amazon reichten wir eine Unterlassungsklage ein, da der Online-Konzern Verbraucherinnen und Verbraucher daran hinderte, lang haltbare Lebensmittel zurückzugeben.

Parallel wurde eine erste Abhilfeklage (Sammelklage) gegen das Online-Portal Opodo vorbereitet. Nutzerinnen und Nutzer der Reiseplattform berichteten, dass bei der Buchung von Flügen unbemerkt kostenpflichtige Jahresmitgliedschaften abgeschlossen wurden. Alle Informationen zu unserer Arbeit in der kollektiven Rechtsdurchsetzung sowie zu aktuellen Abmahnungen und Klagen sind auf der Internetseite des ZEV einsehbar.

Für 2026 werden wir die Zahl der Abmahnungen und Klagen erhöhen und erste Sammelklagen durchführen. Insbesondere im Bereich Dropshipping wollen wir offene Rechtsfragen klären. Zum Beispiel die, ob Online-Shops von ihren Kundinnen und Kunden verlangen dürfen, Retouren in Drittstaaten zurückzusenden.

## Vereinbarung mit der DGCCRF erneuert

Am 10. Juli 2025 haben Sarah Lacoche, Generaldirektorin für Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung und Vincent Thiébaud, Abgeordneter des Bas-Rhin sowie Verwaltungsratsvorsitzender des ZEV, die Vereinbarung zur Zusammenarbeit zwischen dem ZEV und der französischen Verbraucherschutzbehörde DGCCRF aus dem Jahr 2010 erneuert. Ziel ist es, besser auf die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes in Europa zu reagieren.

Die DGCCRF und das EVZ Frankreich arbeiten seit über einem Jahrzehnt Hand in Hand. Auf der einen Seite übermittelt die Verbraucherschutzbehörde Beschwerden von französischen Verbraucherinnen und Verbrauchern gegen Unternehmen im EU-Ausland an uns. Auf der anderen Seite melden wir wiederholte Verstöße von Unternehmen, sodass die DGCCRF Untersuchungen einleiten kann. Diese Zusammenarbeit basiert somit auf einem regelmäßigen Informationsaustausch, der gemeinsamen Bearbeitung von Meldungen und einer kontinuierlichen Koordination in laufenden Fällen oder bei französischen und europäischen Gesetzesänderungen. Dies hat sich im Laufe

der Jahre als sehr effektiv erwiesen. Im Jahr 2025 haben wir etwa dreißig Gewerbetreibende gemeldet und etwa zehn Meldungen aktualisiert, die insgesamt zu etwa 1.000 Beschwerden bei uns geführt hatten. Die Verbraucherschutzbehörde hat mehr als 2.500 Verbraucherinnen und Verbraucher an uns verwiesen.

Diese Partnerschaft zur besseren Bearbeitung grenzüberschreitender Beschwerden ist einzigartig in Europa und wurde am 23. November 2025 bei einem gemeinsamen Treffen des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) und des CPC-Net (Consumer Protection Cooperation Network) in Kopenhagen vorgestellt.



# Zusammenarbeit mit Kontrollbehörden

## Zusammenarbeit mit den nationalen Verbraucherschutzbehörden

Am 26. und 27. Juni 2025 organisierten wir ein Treffen mit den deutschen und französischen Verbindungsbüros des CPC-Netztes für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz. Für diese beiden Tage stand viel auf dem Programm. Im intensiven Austausch ging es unter anderem um die Koordinierung von Maßnahmen auf europäischer Ebene, die digitalen Möglichkeiten zur Aufdeckung von Betrugsfällen und bewährte Praktiken zu aktuellen Themen wie E-Commerce, nachhaltiger Konsum und Influencer-Marketing.

## Austausch mit den nationalen Luftfahrtbehörden

Anfragen im Zusammenhang mit Tourismus und Verkehr, insbesondere zu den Fluggastrechten, machen einen großen Anteil der Fälle aus, die von den beiden EVZen bearbeitet werden. Am 12. Juni traf sich das EVZ Frankreich mit der französischen Generaldirektion für Zivilluftfahrt (DGAC), um sich über die Probleme auszutauschen, mit denen Fluggäste bei bestimmten Fluggesellschaften konfrontiert sind.

Wir nutzten diese Gelegenheit, um am gleichen Tag auch ein Online-Treffen zwischen der DGAC und dem deutschen Ministerium für Mobilität und Energie im Bereich Verbraucherschutz zu organisieren. So konnten sich beide Behörden über ihre Praktiken und ihre Rolle in ihren jeweiligen Ländern austauschen.



## Mobilisierung gegen Online-Betrug

Das ECC-Net, zu dem auch die EVZen Deutschland und Frankreich gehören, nahm am 21. Februar an einem von der Europäischen Kommission organisierten Workshop teil, um den Kampf gegen Online-Betrug zu verstärken. Gemeinsam mit nationalen Behörden sowie wichtigen Akteurinnen und Akteuren im Bereich des Verbraucherschutzes teilten die EVZen ihr Fachwissen und ihre Erfahrungen aus der Praxis, um betrügerische Praktiken besser erkennen und melden zu können. Dieser konstruktive Austausch dürfte die grenzüberschreitende Zusammenarbeit erleichtern und konkrete Lösungen für einen sichereren und transparenteren Online-Markt bieten.

Das EVZ Frankreich setzte 2025 außerdem sein Projekt ECC-CPC Monitor für eine bessere Kommunikation zwischen dem CPC-Netzwerk der Kontrollbehörden und dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren fort. In diesem Zusammenhang nahm es an dem Webinar über den Einsatz künstlicher Intelligenz für Verbraucherschutzbehörden teil, das im Februar 2025 von der Konferenz der Vereinten Nationen für Handel und Entwicklung organisiert wurde.

## Mietfahrzeuge: mehr Transparenz

Immer wieder kommt es zu Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Anmietung von Fahrzeugen: Nicht registrierte Reservierungen, unklare Versicherungsklauseln, versteckte Kosten oder missbräuchliche Stornierungsbedingungen geben weiterhin Anlass zu Beschwerden.

Die EVZen Deutschland und Frankreich fordern gemeinsam mit den anderen Mitgliedern des ECC-Net klarere Regeln, harmonisierte Vorgehensweisen und mehr Transparenz bei den Preisbedingungen.

Das EVZ Frankreich hat dies insbesondere LeaseEurope mitgeteilt. Dieser Verband vertritt die Leasing- und Autovermietungsbranche in Europa und hat in der Vergangenheit bereits mit uns zusammengearbeitet. Bei einem Treffen am 20. November stellten wir LeaseEurope die Empfehlungen des ECC-Net-Netzwerks vor, die aus einer gemeinsamen Stellungnahme hervorgegangen sind und die Schaffung eines spezifischen europäischen Rechtsrahmens für diesen Sektor vorschlagen. Ziel ist es, das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in diesen Markt wiederherzustellen.

## Einsatz gegen Geoblocking

Die enge Zusammenarbeit zwischen dem Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland und der Bundesnetzagentur (BNetzA) bei der Durchsetzung der Geoblocking-Verordnung wurde 2025 intensiviert. Die Zahl der beim EVZ eingegangenen Fälle ist erneut gestiegen. Ein Schwerpunkt lag auf bestimmten Warengruppen und Geschäftsmodellen: Besonders häufig betroffen waren Kleidung, Elektronik und Haushaltswaren sowie Fake-Shops und Dropshipping-Modelle. Auch Beschwerden zur E-Mobilität, zu standortabhängiger Preisgestaltung, Paketweiterleitungsdiensten und Zahlungsbedingungen häuften sich. Der regelmäßige Austausch zwischen mit der BNetzA zu laufenden Fällen, aktuellen Entwicklungen und Updates hat sich auch 2025 bewährt. Eine wichtige Rolle spielten dabei Überlegungen zum Einsatz KI-gestützter Anwendungen. Der fachliche Austausch auf europäischer Ebene, unter anderem bei den CPC-Treffen in Kopenhagen, sowie die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und Gespräche mit der EU-Kommission stärkten die gemeinsame Linie gegen Geoblocking und andere diskriminierende Praktiken.

# Expertenrolle gegenüber regionalen, nationalen & europäischen Akteuren

## Die französische Elementarschaden- versicherung

Seit der Ahrtalkatastrophe setzen wir uns dafür ein, dass Deutschland ein ganzheitliches, bezahlbares und anpassungsfähiges Konzept für die Elementarschadenversicherung nach dem Vorbild des französischen „CatNat-Systems“ einführt. Nach einem ereignisreichen Jahr 2024 mit einer Anhörung im Rechtsausschuss des Bundestages, einer Fachkonferenz mit dem französischen Rückversicherer in Kehl und einem Vortrag bei der Verbraucherschutzministerkonferenz ging es auch 2025 in hohem Tempo weiter.

Im Mai wurde das französische Modell in den Koalitionsvertrag aufgenommen. Nach diesem positiven Signal aus der deutschen Politik haben wir erneut eine Fachkonferenz organisiert. Diesmal sollte es konkreter über eine Übertragbarkeit des „CatNat-Systems“ auf Deutschland gehen.



Eingeladen zu dieser Veranstaltung in der Vertretung des Landes Baden-Württemberg beim Bund haben wir gemeinsam mit dem Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg. Minister Peter Hauk übernahm als Gastgeber die Einleitung der Veranstaltung.

Zwei hochrangige Vertreter des französischen staatlichen Rückversicherers Caisse Centrale de Réassurance (CCR) und ein Repräsentant des viertgrößten Versicherer Frankreichs, Aéma Groupe, präsentierten das französische Modell. Anschließend diskutierten Johannes Rothenberger MdB, Dr. Johannes Fechner MdB, Dr. Carsten Zielke (Versicherungsanalyst) und Stephen Rehmke (Bund der Versicherten) am runden Tisch über die Herangehensweise zur Erreichung einer flächendeckenden Elementarschadenversicherung in Deutschland.

Unsere stellvertretende Verwaltungsratsvorsitzende Nadine Heselhaus MdB sprach das Schlusswort vor den mehr als hundert Teilnehmenden aus Politik, Wissenschaft, Versicherungswirtschaft und Verbraucherschutz.



## Verbraucherkommission Baden-Württemberg

Der baden-württembergische Verbraucherschutzminister Peter Hauk hat uns zum Mitglied in der Verbraucherkommission Baden-Württemberg berufen. Dieses unabhängige Expertengremium soll die Landesregierung in grundsätzlichen Fragen der Verbraucherpolitik beraten und Handlungsempfehlungen für die Verbraucherpolitik entwickeln.

Am 26. März nahm unser stellvertretender Vorstand, Jakob Thevis, zum ersten Mal als ständiges Mitglied an einer Sitzung teil.

## Dropshipping: Austausch mit Verbraucherverband BEUC

Verbraucherbeschwerden in Zusammenhang mit sogenanntem Dropshipping nehmen stetig zu. 2025 nutzten die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Österreich daher die Gelegenheit, ihre praktischen Erfahrungen mit den Mitgliedern des Verbraucherverbandes BEUC zu teilen, der 42 unabhängige Verbraucherschutzorganisationen aus 31 europäischen Ländern vereint. Im Fokus standen das Erkennen von Dropshipping-Anbietern, die typischen Herausforderungen für Verbraucherinnen und Verbraucher sowie notwendige Schutzmaßnahmen, um Betrug einzudämmen.

## Ausschuss für grenzüberschreitende Zusammenarbeit

Dank unserer Expertenrolle im Ausschuss für Grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ) können wir unsere Expertise im Verbraucherschutz aktiv mit zahlreichen öffentlichen Akteuren teilen. Wir sind Mitglied der Arbeitsgruppe Grenzraumcheck, die darauf abzielt, dass neue Gesetze keine negativen Auswirkungen in der deutsch-französischen Grenzregion haben. Dieser neue Mechanismus befindet sich gerade in der Pilotphase und wir hoffen, schon bald ein konkretes Gesetzesvorhaben prüfen zu können. In unserer ständig aktualisierten Liste mit Hindernissen im grenzüberschreitenden Verbraucheralltag stellen wir auch passende Lösungsansätze vor, die wir mit den Mitgliedern des AGZ teilen. Doch wir konzentrieren uns nicht nur auf die Probleme. Wir analysieren ebenso gute Beispiele aus dem Nachbarland, um sie als „best practice“ vorzustellen. Der AGZ hat nun zwei dieser Themen in sein Arbeitsprogramm für 2026 aufgenommen. Deutschland kann als Inspiration für die Kfz-Haftpflichtversicherung dienen. Dort gibt es deutlich weniger Fahrzeuge ohne Versicherungsschutz auf den Straßen als in Frankreich. Andererseits ist das französische Modell der Elementarschadenversicherung ein erprobtes System, das Deutschland als Vorbild dienen kann.

07.03.2025

Teilnahme am Workshop Grenzraumcheck des Ausschusses für Grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ) im Auswärtigen Amt in Berlin

11.03.2025

Sitzung des Ständigen Begleitausschusses (SBA) des AGZ

20.05.2025

Sitzung des Ständigen Begleitausschusses (SBA) des AGZ

26.05.2025

Teilnahme an der Arbeitsgruppe Grenzraumcheck in Kehl

15.07.2025

AGZ-Sitzung in Mainz

06.10.2025

Sitzung des Ständigen Begleitausschusses in Kehl

13.11.2025

Teilnahme an der Arbeitsgruppe zur Raumbesichtigung

10.12.2025

Sitzung des Ständigen Begleitausschusses (SBA) des AGZ



## Anerkannte Expertise

Unsere Expertise wurde 2025 von mehreren Landesministerien sowie vom Deutschen Bundestag zu zentralen Fragen des Verbraucherrechts angefragt. In diesem Rahmen lieferten wir vergleichende, grenzüberschreitende Analysen, unter anderem zur Regulierung von Streaming-Diensten (auf Grundlage des französischen Modells), zu Verbraucherkrediten und den damit verbundenen Versicherungen, zum rechtlichen Rahmen für Influencer-Marketing, zu Geoblocking sowie zur Telefonwerbung. Diese Anfragen verdeutlichen, dass wir als kompetente Anlaufstelle für Rechtsanalysen auf nationaler und europäischer Ebene wahrgenommen werden und politische Entscheidungsträger bei der Ausarbeitung konkreter Maßnahmen unterstützen.

## Unser Einsatz für Europa

2025 nahm das ZEV mit seinen beiden europäischen Abteilungen eine Schlüsselrolle bei der Stärkung der Verbraucherrechte gegenüber Europaabgeordneten und europäischen Institutionen ein.

### Verbraucherschutz stärken: Austausch mit Europaabgeordneten

Es fanden mehrere Treffen mit europäischen Abgeordneten zu aktuellen Gesetzesreformen sowie unseren Vorschlägen zur Stärkung der Verbraucherrechte in Europa statt.

Anlässlich des 20-jährigen Jubiläums des ECC-Net traf sich das EVZ Deutschland mit Anna Cavazzini, Vorsitzende des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz, im Europäischen Parlament in Straßburg. Dabei konnten wir wiederholt die grenzüberschreitende Expertise unseres Netzwerks prä-

sentieren und zudem aufzeigen, wie die Daten und Analysen des ECC-Net politische Entscheidungsträger bei der Verbesserung der Verbraucherrechte in Europa konkret unterstützen können. Mit den französischen Abgeordneten Pierre Jovet und David Corman konnten wir Gespräche über Passagierrechte und die Geschäftspraktiken großer Online-Marktplätze führen.



## Unsere Stellungnahmen an die europäischen Institutionen

Das EVZ Frankreich beteiligte sich als Mitglied der "Policy Paper Group" des ECC-Net aktiv an fünf Stellungnahmen zum besseren Schutz der Verbraucherrechte auf europäischer Ebene. Diese richteten sich an die Mitglieder des Europäischen Parlaments in den Ausschüssen „Binnenmarkt und Verbraucherschutz“ sowie „Verkehr und Tourismus“, an die Europäische Kommission und an weitere europäische Partnerinnen und Partner:

- 1 Driving Change: Stronger Consumer Protection in the Car Rental Sector
- 2 Advancing Consumer Protection for the New EU Consumer Agenda
- 3 Alert from the ECC-Net: IBAN discrimination, still an issue for EU consumers
- 4 Towards a more effective air passenger rights regulation



## Beteiligung an der Konsultation zu Bahngastrechten

Das ZEV hat sich, in Zusammenarbeit mit dem gesamten ECC-Net, an der öffentlichen Konsultation der Europäischen Kommission zu den Rechten von Bahnreisenden beteiligt. Dabei wurden die Herausforderungen für Fahrgäste aufgezeigt und konkrete Verbesserungsvorschläge gemacht. Die größten Probleme in diesem Bereich sind:

- » das Fehlen "durchgehender Fahrkarten" für Verbindungen mit Umstieg, was oft zu Zusatzkosten und Unübersichtlichkeit führt
- » Ersatzfahrten nur per Zug oder Bus, was bei Streiks oder extremen Wetterbedingungen oft nicht möglich ist
- » Unterkunft und Verpflegung werden uneinheitlich gewährt und Erstattungen sind kompliziert
- » statt Erstattungen in bar werden oft Gutscheine mit unklaren Regelungen zur Gültigkeit ausgestellt
- » Lange Bearbeitungszeiten bei Beschwerden, Unsicherheiten bei zusammenhängenden Reisen mit mehreren Transportmitteln (z. B. Zug + Flugzeug) und zu kurze Verjährungsfristen.

Die EVZen fordern, dass die Bahngastrechte verständlicher gestaltet und in allen EU-Mitgliedstaaten einheitlich angewendet werden. Zudem müssen die Information und Unterstützung für Reisende verbessert werden. Bei schwerwiegenden Betriebsstörungen oder bei kombinierten Reisen (z. B. Bahn und Flug) sollen die Fahrgastrechte ausgeweitet werden.

## Mitglieder mit Anrecht auf ständige Repräsentanz

### Préfecture du Grand Est

Vertreten durch Samuel Bouju,  
Generalsekretär für regionale und europäische Angelegenheiten

### DGCCRF

(frz. Generaldirektion für Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung)  
Vertreten durch Philippe Grandjean,  
Stellvertretender Regionaldirektor  
Wettbewerb, Verbraucherschutz,  
Betrugsbekämpfung und Metrologie

### Région Grand Est

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

### Collectivité européenne d'Alsace

(Gebietskörperschaft Elsass)  
Vertreten durch Stéphanie Kochert,  
Mitglied der Europäischen  
Gebietskörperschaft Elsass

### Eurométropole de Strasbourg

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

### Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Vertreten durch Rainer Ettl,  
Leiter Unterabteilung V A

### Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz (MLR)

Baden-Württemberg  
Vertreten durch Dr. Norbert Lurz,  
Leiter Referat Verbraucherpolitik

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

Vertreten durch Ingmar Bonmann,  
Leiter Referat 741

### Saarland

Vertreten durch Timo Albrecht,  
Leiter Referat C/1 - Wirtschaftlicher  
Verbraucherschutz

### Stadt Kehl

vertreten durch Wolfram Britz,  
Oberbürgermeister der Stadt Kehl,  
ebenfalls Vertreter der Städte  
Offenburg, Lahr,  
Achern und Oberkirch

# Verwaltungsrat

## Gewählte Mitglieder

### Vincent Thiébaud

Mitglied der französischen  
Nationalversammlung

✳ **Vorsitzender  
des Verwaltungsrates**

### Fabienne Keller

Mitglied des Europäischen  
Parlaments

### Natacha Sauphanor- Brouillaud

Co-Leiterin des Lehrstuhls  
Verbraucherschutz  
CY Cergy Paris Université

### Nadine Heselhaus

Mitglied des Bundestages

✳ **stellv. Vorsitzende  
des Verwaltungsrates**

### Prof. Dr. Andrea Wechsler

Mitglied des Europäischen  
Parlaments

### Rita Hagl-Kehl

ehemaliges Mitglied des  
Bundestages

### Konrad Eppele

Mitglied des Landtags  
Baden-Württemberg

### Lisett Stuppy

Mitglied des Landtags  
Rheinland-Pfalz

### Heike Troue

Vorständin der Verbraucher-  
zentrale Rheinland-Pfalz e. V

## Gewinn- und Verlustrechnung

<b>EINNAHMEN</b>	
Institutionelle Förderung	416.560,00€
Projektförderungen	3.760.680,16€
Andere Einnahmen	36.902,57€
<b>Gesamt</b>	<b>4.214.142,73€</b>

<b>AUSGABEN</b>	
Personalkosten	3.344.258,07€
Abschreibungen	53.979,76€
Sonstige betriebliche Aufwendungen	799.477,57€
<b>Gesamt</b>	<b>4.197.715,40€</b>

---

**JAHRESERGEBNIS** **16.427,33€**

## Unsere Finanzpartnerinnen und -partner

### Auf regionaler Ebene



### Auf nationaler und europäischer Ebene



## Impressum

### Herausgeber

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz  
Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
Tel.: + 49 (0) 7851.991 48-0  
E-Mail: info@cec-zev.eu  
Internetseite: www.cec-zev.eu

### Zeitpunkt der Veröffentlichung

Mai 2026  
Dieser Bericht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über die behandelten Themen geben.

### Gestaltung

Sélène Tiriou

### Redaktion

Tina Hinault & Nina Zeindlmeier

### Bildnachweis

**S. 6** Icon individuelle Beratung von Kalashnyk (Freepik.com) • Icon Website von Candy Design (Freepik.com) • Icon gütliche Streitbeilegung von

Puckung (Freepik.com) • Icon Sparschwein von Rilkas Dzihab (Freepik.com)  
**S. 10 & 11** Icon Website von Candy Design (Freepik.com) • Icon Presse von HAJICON (Freepik.com) • Icon Newsletter von IYAHICON (Freepik.com) • Icon Podcast von Handicon (Freepik.com) • Icon Social Media von adriansyah (Freepik.com) **S. 12** Fotos des 20-jährigen Jubiläums des ECC-Net von Lumentio Brussels **S. 15** Icon individuelle Beratung von Kalashnyk (Freepik.com) • Icon Website von Candy Design (Freepik.com) **S. 17** Icon individuelle Beratung von Kalashnyk (Freepik.com) • Icon Website von Candy Design (Freepik.com) • Icon Dienstleistungen von Nawaitu icon (Freepik.com) • Icon Kauf von Waren von sukronar (Freepik.com) • Icon Tourismus von Freepik (Freepik.com) **S.18** Icon Monitoring von Ole2000 (Freepik.com) **S.19** Icon Netzwerk von Iconpro86 (Freepik.com) **S. 21** Icon individuelle Beratung von Kalashnyk (Freepik.com) • Icon Website von Candy Design (Freepik.com) • Icon Tourismus von Freepik (Freepik.com) • Icon Fahrzeug von Muhammad Atif (Freepik.com) • Icon Kauf von Waren von sukronar (Freepik.com) **S. 22** Icon Zusammenarbeit von tamkeen kiani (Freepik.com) **S. 24** Icon individuelle Anfragen von Freepik (Freepik.com) • Icon juristische Beratung

von Kalashnyk (Freepik.com) • Icon Zufriedenheit von Abdul-Aziz (Freepik.com) • Icon Familie von yut1655 (Freepik.com) • Icon Konsum von Iconpro86 (Freepik.com) • Icon Arbeit von Atif Arshad (Freepik.com) **S. 27** Bild von Studio Romantic (Shutterstock.com) **S. 28** Icon Justiz von Freepik (Freepik.com) **S. 30** Icon Tourismus von Freepik (Freepik.com) **S. 32** Fotos Konferenz in Berlin MLR Baden-Württemberg **S.34** Bild Staatskanzlei RLP **S. 35** Icon europäischer Akteur von Creatype (Freepik.com)

### Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391; Vorstand: Christian Tiriou und Jakob Thevis -

Finanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autor:innen 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.



## Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz

Centre Européen de la Consommation

---

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

+ 49 (0) 7851.991 48-0

info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu

Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Deutschland



ECC-Net



Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union