

# Pressemitteilung

04. Juli 2016

## „Diese Arbeit kommt bei den Bürgern sehr gut an.“

Online im Ausland eingekauft und die Ware nicht erhalten? Der Flug verspätet oder annulliert und keine Entschädigung bekommen? Wenn Verbraucher Probleme mit Unternehmen im europäischen Ausland haben, hilft das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) in Kehl – außergerichtlich und kostenlos. Am 4. Juli zog es bei der Mitgliederversammlung eine positive Bilanz für das Jahr 2015.

Kehl – 10.250 grenzüberschreitende Beschwerden bearbeiteten die Juristen des Zentrums im vergangenen Jahr, von denen fast dreiviertel aller Fälle zu Gunsten der Verbraucher gelöst werden konnten. Vor allem in Bereichen wie Online-Shopping sowie Transport und Tourismus stießen Verbraucher auf Probleme. Unter dem Dach des Kehler Vereins finden sich nicht nur die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich, die für sämtliche europäischen Verbraucherbelange zuständig sind, sondern auch der Online-Schlichter. Dieser hilft bei Schwierigkeiten mit Verträgen, die online in Deutschland abgeschlossen wurden. Der Verein setzte 2015 zahlreiche Projekte um, entwickelte unter anderem kostenlose Apps und veröffentlichte Broschüren zu Themen wie „Umzug ins EU-Ausland“ oder „Mieten in Frankreich.“

Europa-Abgeordnete Evelyne Gebhardt, die dem Verwaltungsrat des Vereins seit 2015 vorsitzt, lobte die Arbeit: „Das Zentrum in Kehl leistet weit mehr als es müsste. Und das Ergebnis kommt auch bei den Bürgern sehr gut an, wie die Zahlen des Jahresberichts zeigen.“

Einige Beispiele für die praktische Unterstützung, die das Zentrum den Verbrauchern bietet:

### Kostenlose, offline funktionierende Apps

#### Mit dem Auto ins Ausland

erklärt, nach Ländern sortiert, was bei Fahrten ins EU-Ausland zu beachten ist, z. B. welche Verkehrsregeln gelten. Die App wurde 2015 von rund 15.000 Verbrauchern genutzt.

#### ECC-Net: Travel App

liefert Informationen zu Rechten auf Reisen, z. B. bei Flugverspätung und gibt Übersetzungshilfen in 25 verschiedenen Sprachen. Die App wurde von mehr als 55.000 Besuchern heruntergeladen.

### Neue Internetseiten

Die Internetseiten wurden u. a. für Smartphones optimiert, um Verbrauchern noch schnelleren Zugriff auf umfangreiche juristische Informationen und praktische Alltagstipps zu Themen wie Einkaufen, Gesundheit oder Wohnen in der EU zu ermöglichen. Mehr als 3 Millionen Menschen besuchten die Internetseiten 2015.

### Broschüren mit kompakten Tipps für Verbraucher

#### Umzug ins EU-Ausland

erläutert, was mit Verträgen, die im Heimatland geschlossen wurden, beim Umzug ins EU-Ausland passiert.

#### Mieten in Frankreich

erklärt, was bei der Anmietung einer Immobilie in Frankreich zu beachten ist.

Der Jahresbericht 2015 kann unter [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu) heruntergeladen werden.

### [Ansprechpartner für die Presse:](#)

Vanessa Gutenkunst, Tel.: + 49 7851 99148-23, E-Mail: [gutenkunst@cec-zev.eu](mailto:gutenkunst@cec-zev.eu)