Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

Jahresbericht 2014

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa

ECC-Net

Grußwort

Verbraucherschutz genießt in Europa einen hohen Stellenwert. Denn Verbraucher profitieren nicht nur von starken einheitlichen Rechten insbesondere im Bereich des grenzüberschreitenden Online-Einkaufs, sondern können diese dank kostenloser Streitschlichtungsangebote auch in (grenzüberschreitenden) Fällen durchsetzen. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) spielt hierbei eine wichtige Rolle mit seinen beiden Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich, dem Online-Schlichter, der eCommerce-Verbindungsstelle sowie den zahlreichen innovativen Regionalprojekten. Der Erfolg spiegelt sich in den Zahlen wider: 2014 haben über 78.000 europäische Verbraucher die verschiedenen Dienste des Kehler Zentrums in Anspruch genommen. Und alleine in der deutsch-französischen Grenzregion wurden 12.000 Bürgerinnen und Bürger juristisch beraten. Das Vertrauen der Verbraucher in die umfassende Information und Beratung durch das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. zeigt sich auch an den über 2,8 Millionen Besuchern, die sich 2014 durch die Webseiten des Vereins geklickt haben. Um dem Informationsbedarf der EU-Bürgerinnen und -Bürger gerecht zu werden, plant das ZEV eine Neugestaltung seines Internetauftritts im Laufe des Jahres 2015. Dabei wird der Zugriff über mobile Geräte wie Smartphones und Tablets besonders berücksichtigt. Bereits 2014 ist das ZEV auf diese digitale Entwicklung eingegangen und hat eine mobile App veröffentlicht, die Reisende in Europa über ihre Rechte informiert. Die „ECC-Net:Travel" App ist in 25 Sprachen für 30 europäische Länder verfügbar und wurde bislang 34.000 Mal heruntergeladen. Neven Mimica, der damalige EU-Kommissar für Verbraucherpolitik, hatte es sich nicht nehmen lassen, den offiziellen Start der App persönlich zu begleiten und am 2. Juli 2014 im Europäischen Parlament in Straßburg an der Pressekonferenz teilzunehmen.

Noch mehr politische Unterstützung erhielt das ZEV 2014 durch die Wahl zweier französischer Politiker in seinen Verwaltungsrat: Robert Rochefort, Europaabgeordneter und Catherine Trautmann, Vize-Präsidentin der Stadtgemeinschaft Straßburg. Ihr Einsatz und Beistand ist eine Anerkennung der hervorragenden Arbeit des ZEV. Darüber hinaus hatte das ZEV die Ehre, weitere politische Persönlichkeiten und Hauptakteure im deutschen und französischen Verbraucherschutz, wie Klaus Müller, Vorstand des Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv) und Fabienne Chol, Vorstand des Institut National de la Consommation (INC), empfangen zu dürfen.

Die Projekte des ZEV waren auch 2014 wieder von großem Erfolg gekrönt. „Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein" etwa ist ein Paradebeispiel gelungener Arbeit in der Grenzregion: 123 bilinguale Schulbesuche und Begegnungen mit mehr als 4.300 deutschen und französischen Schülern kann das ZEV seit Januar 2013 verzeichnen. Auch der Online-Schlichter hat mit einer Steigerung seiner Tätigkeit von mehr als 30 % und gleichzeitigen Erweiterung seines Zuständigkeitsbereichs ein herausragendes Ergebnis erzielt. Dieser Erfolg wird durch das Koalitionsabkommen der Bundesregierung bestärkt, das die Ausweitung des Online-Schlichters auf nationaler Ebene vorsieht. Doch nicht nur in Deutschland hat der Online-Schlichter Modellcharakter: Er ist Vorbild für die ab Juli 2015 in Europa vorgeschriebenen Schlichtungsstellen. 2015 gibt es überdies Grund zum Feiern, denn das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren wird zehn Jahre alt. Die beiden aktivsten Europäischen Verbraucherzentren sind übrigens Deutschland und Frankreich – beide im Herzen des ZEV in Kehl.

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz setzt sich mittlerweile seit 22 Jahren dafür ein, dass Europa noch verbraucherfreundlicher wird und europäischen Verbraucherinnen und Verbrauchern die positiven Seiten Europas nahegebracht werden. Somit ist das ZEV zu einem wichtigen Akteur im europäischen Verbraucherschutz geworden und kann, dank seiner Partner, seine Aufgaben im Dienste der Verbraucher auch 2015 weiter verfolgen.

Dr. Andreas Schwab,
Europa-Abgeordneter, Vorsitzender des Verwaltungsrates des Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

01 Das Jahr 2014

4 • Vorstellung des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. durch Dr. Martine Mérigeau, Vorstand
6-7 • Zahlen 2014
8-9 • Höhepunkte 2014

02 Verbraucher informieren

11-12 • Projekte
13 • Veranstaltungen
14 • eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

03 Projekte und Tätigkeiten des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

16-17 • Rat und Hilfe für Verbraucher in der Grenzregion
18 • Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein
19 • Grenzüberschreitender Leitfaden für Verbraucher am Oberrhein
20 • Immobiliensprechstunde im ZEV
21 • Projekt IT2RHINE 2020 E-Commerce
22 • Studie zu den Verbraucherschutzsystemen in Deutschland und Frankreich

04 Rat und Hilfe bei der Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten

24-25 • Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland
26-27 • Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich
28-29 • Der Online-Schlichter

05 Schlichtung fördern

31 • Kooperationen
32 • Teilnahme an Expertengruppen und Kongressen

06 Binnenmarkt beobachten und Missstände aufzeigen

34 • Empfehlungskatalog zum Kundendatenschutz
35 • Studien zum Versicherungsbinnenmarkt und der Verbraucherrechterichtlinie
36 • Kontakt mit den Rechtsdurchsetzungsbehörden

07 Verwaltung

36-37 • Verwaltungsrat & Finanzen
38 • Das deutsch-französische Team
39 • Impressum und Partner

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Der deutsch-französische Verein für Verbraucherschutz in Europa

Dr. Martine Mérigeau, *Vorstand*

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) setzt sich seit nunmehr 22 Jahren grenzüberschreitend für Verbraucher ein. Dabei kommt dem deutsch-französischen Verein eine besondere Stellung zu: Weder in Deutschland noch in Frankreich gibt es eine vergleichbare Einrichtung, die darauf spezialisiert ist, Bürger über ihre Rechte als Verbraucher in Europa zu informieren und sie dabei unterstützt, grenzüberschreitende Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen. Mit seinen bürgernahen Angeboten für die Grenzregion, aber auch als Trägerstruktur für richtungsweisende Projekte und europäische Aufgaben ist das Zentrum in Kehl ein unumgänglicher Akteur im grenzüberschreitenden und europäischen Verbraucherschutz geworden.

Das ZEV wurde 2005 sowohl von Deutschland als auch Frankreich damit betraut, Aufgaben des europäischen Verbraucherschutzes wahrzunehmen. Innerhalb des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren, die in jedem Mitgliedstaat der EU, in Norwegen und Island vertreten sind, ist der Verein mit seinen Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich somit die einzige binationale Struktur. Dabei sind die Kehler Verbraucherzentren in über die Hälfte aller grenzüberschreitenden Streitigkeiten involviert, die das Netzwerk bearbeitet. Mit der stetigen Entwicklung des elektronischen Handels schuf das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. 2009 zudem den Online-Schlichter – dank der finanziellen Unterstützung durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg. Bereits fünf Jahre später wird der Online-Schlichter von fünf weiteren Landesministerien sowie drei privaten Partnern gefördert und beweist damit, wie erfolgreich sein Konzept ist. Damit ist der Online-Schlichter beispielhaft dafür, wie ein Projekt mit regionalen Wurzeln sich in großen Dimensionen bewähren kann. Denn gerade in solch einer dynamischen Grenzregion wie dem Oberrhein, die sich zum Ziel gesetzt hat, ein europäisches Kooperationsmodell zu sein, sind die Voraussetzungen ideal, um richtungsweisende, grenzüberschreitende Projekte zu entwickeln. Hier ist das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. Träger zahlreicher Projekte mit Modellcharakter. Stellvertretend genannt seien hier das deutsch-französische Projekt „Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein" oder der grenzüberschreitende Leitfaden für das Oberrheingebiet, der Verbrauchern und Bürgern hilft, die richtige Anlaufstelle zu finden.

Mithilfe seiner Partner arbeitet das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. daran, das tägliche Leben der Verbraucher zu verbessern und ihre Interessen zu schützen. Der deutsch-französischen Grenzregion gilt dabei ein besonderes Augenmerk, denn hier zeigt sich, wie europäische Politik im Alltag umgesetzt werden kann.

EIN DEUTSCH-FRANZÖSISCHER VEREIN MIT EUROPÄISCHER ZUSTÄNDIGKEIT

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
Information und Beratung für deutsche Verbraucher zu ihren Rechten im EU-Binnenmarkt und Unterstützung bei Streitigkeiten mit Unternehmen aus dem EU-Ausland

Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich
Information und Beratung für französische Verbraucher zu ihren Rechten im EU-Binnenmarkt und Unterstützung bei Streitigkeiten mit Unternehmen aus dem EU-Ausland

Online-Schlichter
Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten mit einem Online-Händler

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland
Informationen für Internet-Nutzer und Online-Unternehmen

Kontaktstelle für Verbraucher im Rahmen der Dienstleistungsrichtlinie
Bietet auf französischer Seite Informationen zu Dienstleistungen in der EU

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

Regionale Studien
· *Gesundheitsbericht Eurodistrict Strasbourg-Ortenau*
· *Medikamentenstudie*

Immobiliensprechstunde
Kostenlos und persönlich mit Experten aus der Immobilienbranche

Persönliche und kostenlose Beratung bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten in der Region
· *Autokauf*
· *Immobilien*
· *Grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung*

Binnenmarkt beobachten
und Missstände aufzeigen

Regionale Projekte
· *Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein*
· *IT2Rhine 2020 E-Commerce*

EIN BÜRGERNAHER UND EINZIGARTIGER SERVICE FÜR DIE VERBRAUCHER IN DER GRENZREGION

Zahlen 2014

Webseite des Online-Schlichters
www.online-schlichter.de

Webseite der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland
www.ecommerce-verbindungsstelle.de

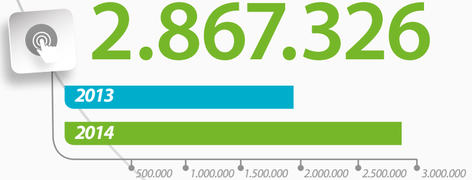
Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland
www.eu-verbraucher.de

Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums Frankreich
www.europe-consommateurs.eu

Webseite des Vereins Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

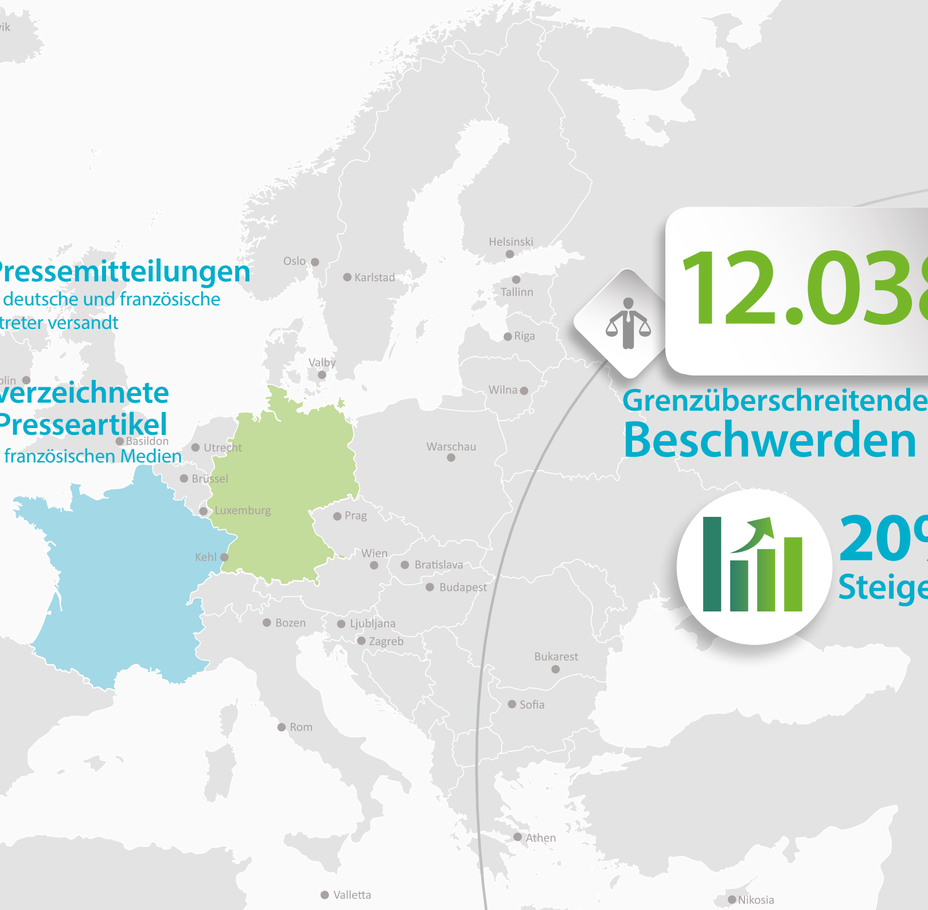
BESUCHER
auf allen Webseiten:

2.867.326



72 Pressemitteilungen
wurden an deutsche und französische Medienvertreter versandt

699 verzeichnete Presseartikel
in deutschen und französischen Medien



12.038
Grenzüberschreitende **Beschwerden**

20% Steigerung

74% Erfolgsquote

78.754
Verbraucheranfragen

19% Steigerung

2014

01 **22.01.** Schulbesuch im elsässischen Collège Galilée am Deutsch-Französischen Tag

02 **25.02.** Vortrag vor Studenten der École nationale d'administration zur grenzüberschreitenden Zusammenarbeit am Oberrhein

26.02. Vorstellung des Online-Schlichters im Rahmen einer vom BMJV einberufenen Arbeitsgruppe zur ADR-Richtlinie 2013/11/EU

03 **05.03.** Anhörung des EVZ Frankreich bezüglich der Umsetzung der ADR-Richtlinie in Frankreich

21.03. Expertenrunde zur Einführung der EU-weit ab 2016 verfügbaren Online-Streitbeilegungsplattform

04 **01.04.** "European Consumer Summit" in Brüssel

9-11.05. Europäisches Jugend-Event EYE in Straßburg

12.05. Thomas Marwein und Josha Frey, Abgeordnete des Landtags Baden-Württemberg im ZEV

23.05. Europaaktionstag in Stuttgart in Anwesenheit von Peter Friedrich, Europa-Minister von Baden-Württemberg

05 **04.05.** Tag der offenen Tür im Europäischen Parlament in Straßburg

06 **25.06.** Sitzung des Begleitausschusses des ZEV: (v.l.) Michaël Schmidt, Vertreter der Stadtgemeinschaft Straßburg, Oberbürgermeister Toni Vetrano, Dr. Martine Mérigeau, Ministerialdirektor Wolfgang Reimer, Landrat Frank Scherer

Catherine Trautmann

Robert Rochefort

30.06. Neue politische Unterstützung für das ZEV

07 **08.-09.07.** Treffen der Europäischen Verbraucherzentren in Rom anlässlich der italienischen EU-Ratspräsidentschaft

12.07. Europa-Sommerfest in Freiburg

Der französische EU-Abgeordnete ***Robert Rochefort*** *übernimmt den stellvertretenden Vorsitz im Verwaltungsrat des ZEV, die ehemalige Ministerin und Straßburger Oberbürgermeisterin* ***Catherine Trautmann*** *wurde zum Mitglied des Verwaltungsrats gewählt. Beide werden Hand in Hand mit dem deutschen EU-Abgeordneten* ***Dr. Andreas Schwab****, der dem Verwaltungsrat vorsitzt, sowie der Bundestagsabgeordneten* ***Elvira Drobinski-Weiß*** *arbeiten.*

08 **01.08.** Besuch von Alexander Bonde, Verbraucherminister von Baden-Württemberg

09 **15.09.** Der Verwaltungsrat des ZEV, der bei der Mitgliederversammlung gewählt wurde

10 **22.10.** Věra Jourová wird als EU-Kommissarin im Amt für „Justiz, Verbraucherschutz und Gleichstellung" bestätigt

13.10. Besuch von Dr. Friedrich Bullinger, Abgeordneter des Landtags Baden-Württemberg

19.11. Besuch von Ulrich Kelber, parlamentarischer Staatssekretär beim Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz und Elvira Drobinski-Weiß, verbraucherpolitische Sprecherin der SPD und Mitglied im Verwaltungsrat des ZEV

11 **22.10.** Besuch der Freiburger Regierungspräsidentin Bärbel Schäfer

30.10. Europäischer Tag der Justiz in Münster

12 **11.12.** Gespräch mit dem franz. Schlichter für Tourismus und Reise (MTV)

16.12. Abschlusstreffen des Projekts IT2Rhine

17.12. Kooperationsvereinbarung mit dem franz. Schlichter SNCF

18.12. Treffen des EVZ Frankreich mit der franz. zentralen Verbindungsstelle und Rechtsdurchsetzungsbehörde im CPC-Net

Verbraucher informieren

Nur wer seine Rechte kennt, kann sie auch durchsetzen. Deshalb legt das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) besonderen Wert darauf, Verbraucher umfassend zu informieren - und nutzt dafür alle verfügbaren Kommunikationskanäle. Zweisprachige und täglich aktualisierte Webseiten, Twitter-Accounts, ein eigener YouTube-Kanal, Broschüren, Info-Flyer, eine mobile App und seit 2014 der monatlich erscheinende Newsletter: Auf all diesen Wegen informiert das ZEV über seine Aktivitäten, Projekte und natürlich über die Rechte der Verbraucher in Europa.

Das diesjährige Ergebnis kann sich sehen lassen: Mehr als 2,8 Millionen User besuchten die verschiedenen Webseiten des ZEV, 78.754 Verbraucher schickten individuelle Anfragen. Direkt vor Ort in Kehl informierten sich 2014 außerdem Abgeordnete, Lehrer, Schüler und Bürger über die Tätigkeit des Vereins, der mehr als 30 Besuchergruppen empfing.
Das ZEV nahm 2014 zudem an 189 Veranstaltungen, Konferenzen oder Debatten zu ganz unterschiedlichen Themen des Verbraucherschutzes in Deutschland, Frankreich und Europa teil.
Auch in den Medien war es 2014 präsent: 699 Artikel, Radio- oder Fernsehreportagen wurden in der französischen und deutschen Presse verzeichnet. Diese mediale Resonanz ist die unmittelbare Folge einer aktiven Öffentlichkeitsarbeit mit 72 Pressemitteilungen, hunderten Interviews und einer regelmäßigen Kommunikation mit Fachjournalisten…

Reisen in Europa? Nehmen Sie Ihre Rechte als App mit!

Probleme mit dem Mietwagen oder dem von daheim aus gebuchten Hotelzimmer? Rückflug verspätet, Gepäck beschädigt? Damit Verbraucher schwierigen Situationen im Ausland nicht hilf- und sprachlos gegenüberstehen, entwickelte das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) pünktlich zu den Sommerferien 2014 die mobile „ECC-Net: Travel" App für Reisende in Europa.

Die kostenlose App wurde vom Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland in Zusammenarbeit mit den anderen 29 Europäischen Zentren entwickelt. Sie informiert Verbraucher über ihre Rechte unterwegs und hilft ihnen ganz konkret, diese Ansprüche in 101 stressigen Situationen auch geltend zu machen – und das in der jeweiligen Landessprache. Außerdem immer mit dabei: wichtige Telefonnummern und Kontaktadressen für Notfälle im europäischen Ausland, ob Botschaft oder Euro-Notruf.

Die Offline-App ist für alle 28 EU-Staaten sowie Island und Norwegen verfügbar und funktioniert in 25 Sprachen.

Die „ECC-Net: Travel" App wurde am 2. Juli 2014 im Europäischen Parlament in Straßburg in Anwesenheit des EU-Kommissars für Verbraucherschutz Neven Mimica sowie der Europaabgeordneten Dr. Andreas Schwab, Präsident des ZEV, und Robert Rochefort, Vizepräsident des ZEV, der Öffentlichkeit vorgestellt.

Vorstellung der App „ECC-Net:Travel" am 2. Juli 2014 im Europäischen Parlament in Straßburg. *Von rechts nach links: Robert Rochefort, EU-Abgeordneter und Vizepräsident des ZEV, Dr. Andreas Schwab, EU-Abgeordneter und Präsident des ZEV, Neven Mimica, EU-Kommissar für Verbraucherschutz, Bernd Krieger, Leiter des EVZ Deutschland und Vanessa Gutenkunst, Projektmanagerin „ECC-Net: Travel App" beim EVZ Deutschland*

Bilder sagen mehr als 1000 Worte

Im September 2014 veröffentlichte das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. ein Video, das die Arbeit und die Angebote des Vereins vorstellt. Der rote Faden durch den vierminütigen Film ist der Fall eines französischen Verbrauchers, dessen Problem beim Anmelden eines in Deutschland gekauften Fahrzeugs nach monatelangem Spießrutenlauf vom ZEV gelöst werden konnte. Dieser Fall illustriert die Arbeit und Ausrichtung des Vereins. Neben Verbrauchern kommen aber auch der zu diesem Zeitpunkt zuständige EU-Kommissar Neven Mimica, der Europaabgeordnete und Verwaltungsratsvorsitzende des ZEV Dr. Andreas Schwab sowie Dr. Martine Mérigeau, Vorstand des ZEV, zu Wort. Das Video, das in Eigenregie produziert wurde, wird vom ZEV zu Informationszwecken verwendet, es steht aber auch auf Youtube zur Verfügung.

Mit diesem zweisprachigen Film betont das ZEV seinen Ansatz, Verbraucher über alle verfügbaren Kanäle anzusprechen.

Umzug ins Ausland - was wird aus den Verträgen daheim?

Auf die steigende Mobilität innerhalb der EU ging das EVZ Deutschland 2014 mit einem Informationsangebot ein. Es erklärt, was beim Umzug ins Ausland mit den laufenden Verträgen passiert.

Kompakt und leicht verständlich bietet die neue Broschüre „Umzug ins EU-Ausland" des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Deutschland einen Überblick zu den Themen Wohnen, Versicherungen, Kfz, Telefon und Internet. Darin können Verbraucher etwa nachlesen, was bei der Ab- und Ummeldung eines Fahrzeugs zu beachten ist oder wann sich die Kündigung des Handyvertrags lohnt. Mit Hinweisen zu Sonderkündigungsrechten erfahren umzugswillige Verbraucher, wie sich unnötige Kosten - und somit auch Ärger - vermeiden lassen.

Weiterführende Informationen hat das EVZ Deutschland auf seiner Webseite veröffentlicht, inklusive interaktiver Musterschreiben für die Kündigung der Wohnung, von Festnetz-, Internet- oder Mobilfunkverträgen sowie von Fitnessstudio- oder Vereinsmitgliedschaften.

www.eu-verbraucher.de/de/publikationen/broschueren/

Die vereinfachten Europäischen Gerichtsverfahren

Sowohl das Europäische Mahnverfahren als auch das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen können Verbrauchern bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten mit einem Unternehmen weiterhelfen. Um die beiden Gerichtsverfahren in der Öffentlichkeit bekannter zu machen, entwickelte das EVZ Deutschland 2014 einen interaktiven Informationsservice.

Mit nur wenigen Klicks können Verbraucher zuhause am Rechner anhand eines interaktiven Verfahrens-Checks unter selbsthilfe.eu-verbraucher.de selbst prüfen, ob das Verfahren für sie in Frage kommt. Wie man das Antragsformular schließlich ausfüllt, wird Schritt für Schritt in einem knapp vierminütigem Video erklärt, das auf YouTube und der Webseite des EVZ Deutschland abrufbar ist. Dort finden Interessierte zudem ausführliche Informationen zu den beiden Gerichtsverfahren. Damit die Öffentlichkeit mit den Informationsangeboten in Kontakt kommt, wurden die wichtigsten Informationen zudem kompakt in einem Flyer zusammengefasst, der bereits den unterschiedlichsten Einrichtungen zugeschickt wurde.

selbsthilfe.eu-verbraucher.de

4. Mai – Tag der Offenen Tür im Europäischen Parlament

18.000 Besucher im Parlament in Straßburg... Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. war, wie seit vielen Jahren schon, mit einem Infostand vertreten.

Neben Begegnungen mit interessierten Bürgern aus vielen verschiedenen Ländern führte das Team des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) auch Gespräche mit zahlreichen EU-Abgeordneten und Lokalpolitikern, die am 4. Mai 2014 ins Straßburger Parlament gekommen waren. Neben dem Vorsitzenden des Verwaltungsrats des ZEV, Dr. Andreas Schwab, kamen auch der Vize-Präsident des Parlaments Rainer Wieland und die französischen EU-Abgeordneten Nathalie Griesbeck und Catherine Trautmann zu Gesprächen an den Stand des ZEV. Eine Videoumfrage macht die Erwartungen der Besucher deutlich: Das Thema Verbraucherschutz ist und bleibt für viele Europäer wichtig. Fast alle befragten Personen erklärten, dass sie mit der Arbeit des Parlaments zufrieden seien, zum Beispiel mit der schrittweisen Abschaffung der Roaming-Gebühren, doch wünscht man sich allgemein noch mehr Anstrengungen im Verbraucherschutz. Also genau das, woran das ZEV mit viel Energie und Engagement arbeitet.

EU-Abgeordnete im Interview: Dr. Andreas Schwab, Vorsitzender des Verwaltungsrats des ZEV, Rainer Wieland, Vizepräsident des EU-Parlaments sowie Nathalie Griesbeck und Catherine Trautmann.

Was denken Bürger über Europa?

European Youth Event

Wenn sich über 5000 Jugendliche aus ganz Europa in Straßburg treffen, wie vom 9. bis 11. Mai 2014, um gemeinsam über die Zukunft Europas nachzudenken, dann darf das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) nicht fehlen. Beim European Youth Event im Europäischen Parlament diskutierten die Jugendlichen über ihre Vorstellungen und Prioritäten für das Europa von morgen und entdeckten dabei zahlreiche europäische Organisationen, die bei der Veranstaltung mit eigenen Infoständen vertreten waren. Das deutsch-französische Team des ZEV, verstärkt durch sieben Kollegen aus den Europäischen Verbraucherzentren Schweden, Belgien, Lettland und Irland, begegnete bei dieser Veranstaltung Jugendlichen aus ganz Europa, die sich sehr für die Arbeit im Verbraucherschutz und das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren interessierten. Dieses Netzwerk ist in allen Mitgliedstaaten der EU, sowie in Island und Norwegen vertreten.

Einkaufen im Internet

Felix Braun im Fernsehinterview „Einkaufen im Internet" in der Sendung **Kaffee oder Tee, SWR**

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland - für Verbraucher und Unternehmen

Welche Pflichten haben Händler, die über das Netz verkaufen – und welche besonderen Rechte stehen Verbrauchern zu? Ab wann kommt überhaupt ein wirksamer Vertrag im Internet zustande? Was tun, wenn es beim Online-Shoppen doch zu Problemen kommt? Antworten gibt die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

Mit der Umsetzung der EU-Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr wurde am 1. Januar 2003 unter dem Dach des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland eingerichtet und ist seither ein fester Bestandteil des Vereins. Das Besondere: Sie informiert sowohl Verbraucher als auch Anbieter im Bereich Online-Handel. Im Streitfall bietet die Stelle durch gezielte Informationen Hilfe zur Selbsthilfe und, falls dies nicht ausreicht, vermittelt sie geeignete Ansprechpartner.

Breit gestreut war das Spektrum der Anfragen auch im Jahr 2014:

So gab es zum Beispiel Fragen zu Detailregelungen des Widerrufsrechts und der Impressumpflicht, zu Bestellungen auf betrügerischen Portalen, zur Korrektheit von Preisangaben, zu Internet-Gütesiegeln und zu gängigen und sicheren Zahlungsmethoden. Gelegentlich tauchten auch 2014 noch immer Probleme mit vermeintlichen B2B-Portalen auf, über die Verbrauchern unter Umgehung der Button-Lösung kostenpflichtige Abonnements untergeschoben wurden. Doch meist erwiesen sich die Forderungen als rechtlich unbegründet. Festzuhalten bleibt außerdem, dass die Button-Lösung – ebenfalls eine Errungenschaft der EU-Verbraucherrechterichtlinie – das ehemalige Massenphänomen der Online-Abo-Fallen weitestgehend gebannt hat. Last but not least ging es bei vielen Anfragen zumindest teilweise um die sich seit dem Sommer aus der Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie ergebenden Änderungen.

Diese Änderungen waren auch für Online-Händler von großem Interesse. Anbieter zu den Aspekten einer rechtskonformen Internetpräsenz zu informieren - auch über die Richtlinienumsetzung hinaus - hat nicht nur für die Händlerseite einen hohen Nutzen, es ist gleichfalls ein wichtiger Beitrag zum präventiven Verbraucherschutz. So lassen sich Probleme vermeiden, bevor sie entstehen. Um möglichst viele Online-Händler zu erreichen, nahm die eCommerce-Verbindungsstelle mit Vorträgen an Veranstaltungen von Industrie- und Handelskammern teil, die sich gerade auch grenzüberschreitenden Aspekten widmeten. So stand eine Veranstaltung in Trier unter dem Motto „Dos and Don'ts bei der Gestaltung internationaler Websites". Bei einer Veranstaltung in Freiburg, an der zahlreiche Händler der Grenzregion teilnahmen, ging es um die seit dem Sommer in Deutschland umgesetzte EU-Verbraucherrechterichtlinie.

Der neue Leitfaden „Online-Shopping" befasst sich ebenfalls schwerpunktmäßig mit den Änderungen, die sich aus der Umsetzung der Richtlinie ergeben und gibt außerdem einen umfassenden Überblick über Rechte und Pflichten im E-Commerce.

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

Projekte und Tätigkeiten des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) ist seit vielen Jahren Träger zahlreicher innovativer Projekte für die baden-württembergisch-elsässische Grenzregion und unterstützt Verbraucher diesseits und jenseits des Rheins mit bürgernahen Angeboten. Außerdem ist es Ansprechpartner für deutsche und französische Verbraucher der Grenzregion bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten mit einem Unternehmen und hilft ihnen, diese außergerichtlich beizulegen.

Seit über zehn Jahren bietet etwa der Verein sowohl Deutschen als auch Franzosen kostenlose, persönliche Gespräche mit deutsch-französischen Immobilienexperten an, die juristische, steuerliche, vertragliche oder erbrechtliche Fragen beantworten. Speziell an Jugendliche richtet sich „Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein", ein deutsch-französisches Projekt zur Verbraucherbildung, das seit seiner Gründung großen Zuspruch erfährt. Daneben hat sich das ZEV zwei Jahre lang im Projekt „IT2RHINE E-Commerce" stark gemacht, das den grenzüberschreitenden Online-Handel im Oberrheingebiet fördert. 2014 hat das ZEV außerdem einen Verbraucherleitfaden für das Oberrheingebiet erstellt, in dem deutsche und französische Bürger die passenden Anlaufstellen für Fragen rund um das Leben in der Grenzregion finden.

All diese Projekte tragen dazu bei, den Alltag der Verbraucher in der Region zu vereinfachen und zu bereichern.

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. - Rat und Hilfe für Verbraucher in der Grenzregion

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) unterstützt und berät deutsche und französische Verbraucher juristisch bei Problemen, die ihnen im Alltag in der Grenzregion begegnen - ob es sich um ausländische Bußgeldbescheide handelt oder die medizinische Behandlung im Nachbarland. Außerdem geht der deutsch-französische Verein der Frage nach, wie positive Beispiele des einen Landes auch auf der anderen Seite der Grenze angewendet werden können und bringt seine Fachkenntnisse in Expertengruppen ein wie bei der Versicherung gegen Naturkatastrophen.

- *Immobilien- und Mietsachen*

„Ich habe ein Haus in Frankreich und möchte dieses verkaufen. Wie läuft das mit der Wertzuwachssteuer?“ Diese Frage ist den Mitarbeitern des ZEV wohlbekannt. Denn anders als in Deutschland müssen Hausbesitzer in Frankreich eine Wertzuwachssteuer an das französische Finanzamt entrichten, d. h. eine Steuer für den erzielten Gewinn, der aus der Differenz zwischen dem Verkaufs- und dem Erwerbspreis ermittelt wurde. Die Juristen beraten Verbraucher, wann die Steuer zu entrichten ist, wie sie ermittelt wird und wann man davon befreit ist. Oft geht es auch um die Vererbung einer Immobilie in Frankreich. Bürger, die eine Mietwohnung in Frankreich beziehen, erkundigen sich vermehrt über notwendige Zusatzversicherungen im Nachbarland. Anfragen erhält das ZEV auch von Studenten, die nur vorübergehend in Frankreich wohnen. Denn für den Mietvertrag wird in der Regel ein französisches Konto verlangt; außerdem werden Bürgschaften aus Deutschland häufig nicht akzeptiert.
Bei tiefergehenden Fragen steht Interessierten eine Immobiliensprechstunde zur Verfügung, die einmal im Monat in den Räumlichkeiten des ZEV stattfindet (S. 20).

- *Gesundheit*

„Ich war in Frankreich beim Arzt. Nun will mir meine Krankenkasse die vorgestreckten Behandlungskosten nicht zurückzahlen“.
Eine Frage, die trotz verbesserter, grenzüberschreitender Gesundheitsversorgung nicht abreißt. Gerade wenn es um die Kostenerstattung geht, liegen Bürgern noch immer viele Steine im Weg. Dabei ist die Genehmigung für eine geplante ambulante Behandlung im EU-Ausland heute eigentlich nicht mehr erforderlich: Grenzgänger sollten im Nachbarland ohne Probleme zum Arzt gehen können. Dennoch sträuben sich Versicherungen oft, im Nachhinein die vollen Behandlungskosten zu übernehmen. Eine Vorabgenehmigung der Krankenkasse sollten sich Verbraucher also weiterhin einholen.

- *Bußgeldbescheid aus Frankreich*

„Ich habe einen französischen Bußgeldbescheid in deutscher Sprache erhalten. Muss ich den bezahlen?“ Eine Frage, die im vergangenen Jahr häufiger beim ZEV einging. Der Grund: Französische Behörden gehen bei Verkehrsdelikten ausländischer Autofahrer konsequenter vor. Neu ist unter anderem, dass die Zahlungsaufforderung in deutscher Sprache verfasst ist. Auch Geschwindigkeitsüberschreitungen, die weiter zurückliegen, werden verfolgt. Weil das Bußgeld in Frankreich höher ist als hierzulande, wundern sich viele deutsche Verbraucher über die Beträge. Bereits bei einem Stundenkilometer über der erlaubten Geschwindigkeit ist mit 90 € zu rechnen. Aber nicht nur in Frankreich, auch in Italien und den Niederlanden werden Verkehrssünden grenzüberschreitend verstärkt geahndet. Dies liegt auch daran, dass ausländische Behörden seit Mitte 2013 die Halterdaten deutscher Autofahrer beim Kraftfahrtbundesamt abfragen können.

Sollte die Versicherung gegen Naturkatastrophen auch in Deutschland obligatorisch werden?

Das Elbe-Hochwasser im Jahr 2013 und die 8 Milliarden Euro Entschädigungen, die der Staat (Bund und Länder) zahlen musste, haben eine alte Diskussion in Deutschland neu entfacht: Sollte die Versicherung gegen Naturkatastrophen obligatorisch sein? In Frankreich ist diese Versicherung Pflicht: 98 % der Häuser und Wohnungen sind dort gegen Schäden durch Naturkatastrophen versichert (Überflutungen, Erdbeben, Dürre, Schlammlawinen etc.). In Deutschland hingegen gilt das nur für 32 %.

Im März 2014 beauftragte die deutsche Regierung eine Expertengruppe der Justizministerien (Bundesministerium und Länderministerien), diese Problematik zu untersuchen und bis zum Jahresende einen entsprechenden Bericht zu erstellen.
Im Rahmen ihrer Arbeiten hat die Arbeitsgruppe auch das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) eingeladen. Am 15. September 2014 stellte Projektleiter Christian Tiriou in Berlin die Position des ZEV vor und leistete somit einen Beitrag zu dieser bundesweiten Debatte. Das ZEV empfiehlt ein solidarisches und die Eigenverantwortung stärkendes System, in dem die Risiken auf möglichst viele Schultern verteilt werden. Zugleich sollten Maßnahmen zur kollektiven und individuellen Prävention gefördert werden, was die Interessen der deutschen Verbraucher nachhaltig stärken würde.

WE ARE CONSUMERS

Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein
Jeunes consom'acteurs dans le Rhin Supérieur

Das deutsch-französische Team des Ende Juni 2015 auslaufenden Projekts: Christian Tiriou (Projektleiter), Elphège Tignel und Felix Neumann (französische und deutsche Projektreferenten).

Seit Juli 2012 verantwortet das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. das Interreg IV Projekt „Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein" für deutsche und französische Jugendliche in der Grenzregion. 123 kostenlose, zweisprachige Veranstaltungen in 50 verschiedenen Schulen sowie 4.315 erreichte Schüler sprechen eine klare Sprache.

Welche Ziele verfolgt das Projekt?

Christian Tiriou: Unser Ziel ist es, die Verbraucherkompetenz der Jugendlichen zu stärken. Dies machen wir, indem wir ihnen Informationen und praktisches Wissen an die Hand geben und zwar in Bereichen, mit denen sie täglich konfrontiert sind wie Handy, Onlineshopping oder Reisen. Die verantwortungsvolle und bewusste Nutzung des Internets sowie der nachhaltige Konsum sind dabei zwei zentrale Themen. Nicht zuletzt soll auch die Fremdsprache vermittelt und die grenzüberschreitende Mobilität gefördert werden.

www.weareconsumers.eu

Wie sieht die praktische Arbeit des Projektteams an Schulen aus?

Felix Neumann: Unsere kostenlosen Bildungsangebote richten sich an Schüler ab 14 Jahren in allen Schulen im deutschen und französischen Oberrheingebiet.
In 90-minütigen Unterrichtseinheiten bieten wir ein abwechslungsreiches, zweisprachiges Programm, das von einem Quiz über Gruppenarbeiten und Diskussionsrunden bis zu Musik aus beiden Ländern reicht. Wir passen uns hierbei stets an das Sprachniveau der Schüler sowie an Themenwünsche der Lehrkräfte an. 2014 haben wir 25 Unterrichtseinheiten in Frankreich und 40 in Deutschland durchgeführt und dabei 2.273 Schülerinnen und Schüler erreicht. Darüber hinaus haben wir über unsere Facebook- und Internetseite zwei Gewinnspiele angeboten. Damit erreichen wir über unsere Schularbeit hinaus weitere Jugendliche und fördern mit Oberrhein-Preisen zudem ihre grenzüberschreitende Mobilität. Zu gewinnen gab es beispielsweise Karten für den Europapark Rust sowie für Konzerte und Kinobesuche auf beiden Seiten des Rheins.

Kennen die Jugendlichen ihre Rechte als europäische Verbraucher?

Elphège Tignel: Immer mehr Jugendliche shoppen online oder reisen durch europäische Länder. Gleichzeitig handelt es sich um die Altersgruppe, die ihre Rechte und mögliche Betrugsfallen, beispielsweise im Internet, am wenigsten kennt. Es ist somit erforderlich, hier zugängliche Bildungsangebote zu schaffen.
Ergänzend zu unserer Arbeit mit deutschen und französischen Schulklassen haben wir auch einen Internetauftritt. Dort wird beispielsweise die Möglichkeit geboten, in spielerischer Form das eigene Wissen zu prüfen: Dafür stehen drei Quizspiele zu den Themen Handy, Shopping und Reisen zur Verfügung. Darüber hinaus finden Jugendliche Verbraucherinfos und Antworten zu Fragen wie: Welche Rechte habe ich bei einer bestellten, aber nicht gelieferten Ware, welche bei einer Flugverspätung? Auf was muss ich beim Musikdownload achten oder bei der Nutzung des Smartphones im Ausland? Auf unserer Facebookseite posten wir mehrmals pro Woche jugendrelevante Verbraucher-News. Somit nutzen wir auch moderne Medien als Möglichkeit, um die Jugendlichen für ihre Verbraucherrechte zu sensibilisieren.

Informationen über das Projekt:

Das Interreg IV Oberrhein- Projekt wird kofinanziert durch die Europäische Union, das Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg; das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz; das Deutsch-Französische Jugendwerk; den Eurodistrikt Strasbourg-Ortenau und das ZEV selbst. Es wird in Zusammenarbeit mit der Académie de Strasbourg, dem Institut National de la Consommation und der Chambre de Consommation d'Alsace umgesetzt.

Der grenzüberschreitende Leitfaden des ZEV

www.cec-zev.eu/de/unser-service/leitfaden-fuer-das-oberrheingebiet/

Auf jede Frage die richtige Antwort!

Auf der anderen Rheinseite einkaufen, arbeiten oder sich medizinisch behandeln lassen: Alltag für viele Grenzgänger. Aber an wen können sie sich im Falle von grenzüberschreitenden Erbschaftsangelegenheiten oder der Arbeitssuche im Nachbarland wenden? Wie sieht es bei Fragen zur französischen Rente aus? Antworten finden sich im „Grenzüberschreitenden Leitfaden für das Oberrheingebiet", den das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. 2014 veröffentlicht hat. Über 80 hilfreiche Anlaufstellen am Oberrhein hat das ZEV in diesem Leitfaden zusammengestellt. Damit finden Deutsche und Franzosen immer den richtigen Ansprechpartner in grenzüberschreitenden Angelegenheiten - von der schulischen Orientierung über notarielle Fragen bis zu Auskünften über Rente.
Der Leitfaden wurde der Öffentlichkeit am 25. Juni 2014 im Rahmen der Sitzung des Begleitausschusses vorgestellt. Ministerialdirektor Wolfgang Reimer, Amtschef im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg sowie Vorsitzender des Begleitausschusses des ZEV, sagte: „Für die Menschen am Oberrhein bietet der neue grenzüberschreitende Leitfaden des ZEV einen echten Mehrwert, da er die Bürgerinnen und Bürger direkt zur richtigen Anlaufstelle lotst.
Der Leitfaden macht deutlich, wie das grenzüberschreitend arbeitende ZEV das Leben am Oberrhein sensibel beobachtet, übersichtlich und serviceorientiert Informationen bündelt und so auf die Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher reagiert!"

Der Leitfaden, der dank der Unterstützung unserer französischen und deutschen Partner erstellt werden konnte, entspricht genau unserer Aufgabe: den Bürgern in der Grenzregion das Leben zu erleichtern.

Der grenzüberschreitende Leitfaden wird im Rahmen der Sitzungs des Begleitausschusses des ZEV unter dem Vorsitz von Ministerialdirektor Wolfgang ReimerVertretern der deutschen und französischen Presse vorgestellt.

P. Jockers, deutscher Notar, Maître E. Gresser, französischer Notar, Dr. K. Rohner, deutscher Steuerberater (v.l.n.r)

Immobilienpläne auf der anderen Seite des Rheins?

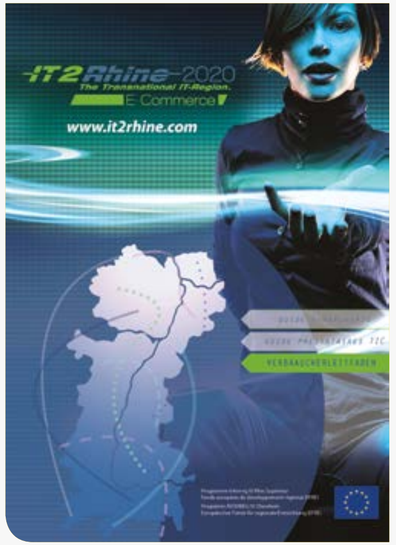
Informationen und Beratung im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz

Auf die andere Rheinseite ziehen oder ein Ferienhaus in der Provence kaufen? Klingt gut – doch bevor man sich in ein grenzüberschreitendes Immobilienprojekt stürzt, ist es sinnvoll, die rechtlichen und steuerlichen Folgen zu klären. Um die Fragen von Deutschen und Franzosen der Grenzregion zu beantworten, organisiert das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) seit über zehn Jahren Sprechstunden mit Immobilienexperten beider Länder.

Die Immobiliensprechstunden finden am zweiten Dienstag jeden Monats in den Räumlichkeiten des ZEV in Kehl statt und sind kostenlos.
Notare und Steuerberater aus Deutschland und Frankreich beantworten im persönlichen Gespräch alle Fragen rund um das Thema Immobilie im Nachbarland. 2014 haben insgesamt 129 Verbraucher - 61 Deutsche und 68 Franzosen - die Immobiliensprechstunde in Anspruch genommen.
Dabei gibt es durchaus nationale Unterschiede: Deutsche informieren sich hauptsächlich über den Kauf einer Ferienimmobilie sowie über die Verwaltung oder den Verkauf ihrer Ferienimmobilie in Frankreich. Franzosen hingegen wollen sich vor allem langfristig in Deutschland niederlassen. Ihre Fragen drehen sich um die ganz konkreten Schritte und die Folgen, die ein Umzug ins Ausland mit sich bringt.

www.cec-zev.eu/de/unser-service/immobiliensprechstunden/

Projekt INTERREG IV „IT2Rhine 2020 E-Commerce“



Der Leitfaden findet sich unter www.cec-zev.eu/de/publikationen/broschueren

Seit „IT2Rhine 2020 E-Commerce“ im Juni 2012 startete, ist das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) Partner des Projekts. Ziel war und ist die Verbesserung des grenzüberschreitenden Online-Handels in der Oberrheinregion.

Ein thematischer Schwerpunkt liegt dabei - unter Federführung des ZEV- auf dem grenzüberschreitenden Verbraucherschutz im Online-Handel.
2013 hat das ZEV eine im Rahmen des Projekts „IT2Rhine 2020 E-Commerce“ veröffentlichte Studie im Hinblick auf Verbraucheraspekte überarbeitet.
Diese Studie stellt die notwendigen Voraussetzungen für einen dynamischen grenzüberschreitenden Online-Handel dar und deckt die Hindernisse auf, die eine nachhaltige Entwicklung derzeit noch verhindern.
2014 wurde eine eigens für dieses Projekt geschaffene Rubrik in die Internetseiten des ZEV integriert. In diesem Bereich befinden sich neben Informationen zu den Zielen des Projekts vor allem nützliche und praktische Hinweise für Verbraucher, damit diese ihre Rechte auch selbständig geltend machen können.
Als praktisches Werkzeug stellt das ZEV online Mustertexte auf Französisch und Deutsch zur Verfügung, wie etwa für den Fall einer nicht gelieferten oder mangelhaften Ware. Abgerundet wird das Angebot durch einen Leitfaden zu den Verbraucherrechten bei Online-Käufen, welcher auf der Vereinsseite heruntergeladen werden kann.
Das Projekt endet am 31. Dezember 2014. Die Partner dieses grenzüberschreitenden Clusters haben sich am 6. November 2014 in Straßburg getroffen, um Bilanz zu ziehen und zielgruppenspezifische Empfehlungen für Verbraucher, Unternehmer und Dienstleister der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) der Grenzregion zu verfassen.

Abschlusstreffen des Projekts „IT2Rhine 2020 E-Commerce“ in Straßburg am 6. November 2014

Verbraucherschutz in Deutschland und Frankreich

80 Millionen Verbraucher wohnen auf der einen, 65 Millionen auf der anderen Seite des Rheins. Zweifellos haben Deutschland und Frankreich einen großen Einfluss auf die Verbraucherschutzpolitik in Europa. Es war daher an der Zeit, einen näheren Blick auf die rechtliche Lage und Struktur im Bereich des Verbraucherschutzes in den beiden Länder zu werfen. Es wurde die Frage gestellt, wer sich jeweils für den Verbraucherschutz engagiert, welche Befugnisse und welchen Stellenwert die Organisationen und Einrichtungen haben. Im Rahmen seiner Mitgliederversammlung am 15. September 2014 hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. daher seine Studie zu den Verbraucherschutzsystemen in Deutschland und Frankreich vorgestellt.

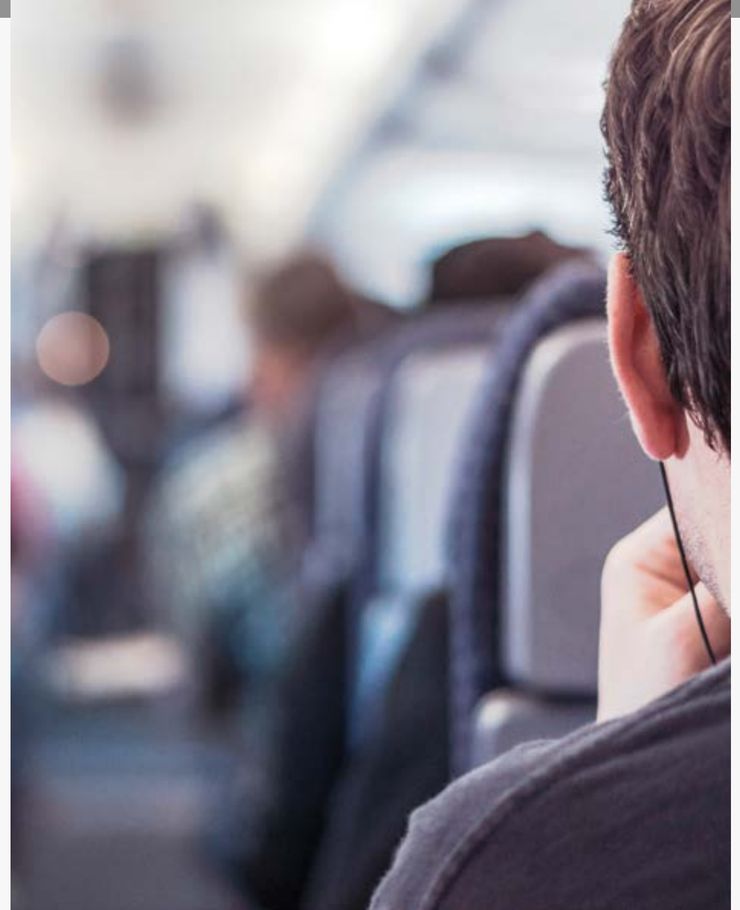
Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)

Fabienne Chol, Vorstand des Institut National de la Consommation (INC)

Kompetenzen im europäischen Verbraucherschutz bündeln

Bei seiner Mitgliederversammlung konnte das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) zwei Ehrengästen das Wort überlassen. Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) und Fabienne Chol, Vorstand des Nationalen Verbraucherinstituts (INC) in Frankreich sprachen darüber, wie sich die Zusammenarbeit zwischen zwei der wichtigsten Verbraucherorganisationen beider Länder sowie dem ZEV verstärken lässt. „Die jeweiligen Märkte verschmelzen immer mehr miteinander, die Zukunft des Konsums ist europäisch", erklärte Klaus Müller. Um Verbraucher künftig noch besser schützen zu können, will der vzbv das Konzept der Marktwächter ausbauen. Dafür brauche es zuverlässige Informationsquellen wie das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz, wie Müller betonte. Für das INC sprach Vorstand Fabienne Chol vom Wunsch, „dessen Themen und Werkzeuge auf die europäische Ebene auszuweiten, denn die Probleme der Verbraucher sind überall in Europa die gleichen", sei es in Bereichen wie dem Schutz von Kundendaten oder der Produktkennzeichnung, .

Die deutsche Studie zum französischen Verbraucherschutzsystem findet sich auf www.cec-zev.eu/de/publikationen/studien



Rat und Hilfe bei der Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. steht Verbrauchern mit Rat und Tat zur Seite und hilft ihnen, grenzüberschreitende Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen. Diese Aufgaben werden insbesondere durch drei Dienste des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz wahrgenommen:
Der Online-Schlichter ist spezialisiert auf die außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich des Online-Handels, die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich sind Ansprechpartner für Verbraucher mit Wohnsitz in Deutschland oder Frankreich, die eine Verbraucherstreitigkeit mit einem Unternehmen im europäischen Ausland haben. Zugleich kooperieren sie mit den Kollegen im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, wenn europäische Verbraucher Probleme mit einem deutschen oder französischen Unternehmen haben.

Dank der engen Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Diensten können mehr als 70 % der behandelten grenzüberschreitenden Streitigkeiten beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. außergerichtlich beigelegt werden.

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa ECC-Net

Gespräch mit Bernd Krieger, Leiter des EVZ Deutschland

2014 hat das EVZ Deutschland ungewöhnlich viele Projekte durchgeführt. Was war Ihnen besonders wichtig?

BK: Grundsätzlich legen wir großen Wert auf Information und Prävention, damit Verbraucher wissen, welche Rechte sie haben und wie sie diese durchsetzen können. Das zeigt zum Beispiel unser Projekt zu den vereinfachten Europäischen Gerichtsverfahren. Wenn ein Streit mit einem ausländischen Unternehmen nicht außergerichtlich beigelegt werden kann, bieten sich diese Verfahren an. Dafür haben wir einen Online-Check entwickelt, mit dem Verbraucher selbst prüfen können, ob ihnen das Verfahren weiterhilft. Neben ausführlichen Informationen auf unserer Webseite gibt es hierzu auch einen leicht verständlichen Videofilm und einen Flyer.
Ein anderes wichtiges Projekt betraf den Umzug ins EU-Ausland, denn Bürger werden innerhalb der EU immer mobiler, sei es durch ein Erasmusstudium oder aus beruflichen, bzw. privaten Gründen. Damit stellen sich Fragen zu den laufenden Vertragsverhältnissen. Antworten zu Bereichen wie Wohnen, Kfz, Versicherungen etc. geben wir auf unserer Webseite; eine Broschüre bietet zudem einen Überblick. Ein wichtiges Projekt war auch die Studie, die wir anlässlich des zwanzigjährigen Bestehens des Versicherungsbinnenmarkts durchgeführt haben.
Hier mussten wir leider feststellen, dass es für Verbraucher kaum möglich ist, vom europäischen Markt zu profitieren und grenzüberschreitend Versicherungen abzuschließen (siehe S. 30).

Welche Bilanz kann das EVZ Deutschland für das Jahr 2014 ziehen?

BK: Das EVZ Deutschland ist Ansprechpartner der über 80 Millionen in Deutschland ansässigen Verbraucher bei Schwierigkeiten mit einem europäischen Unternehmen. Gleichzeitig helfen wir, wenn ausländische Verbraucher Probleme mit einem deutschen Unternehmen haben. 2014 bearbeiteten die neun dreisprachigen Juristen des EVZ, die überwiegend Vollzeit arbeiten, 5230 grenzübergreifende Beschwerden – eine Steigerung von 23 % gegenüber 2013.
Hierbei fällt uns besonders auf, dass Warenkauf zwar zahlenmäßig immer noch das größte Sorgenkind ist, die Beschwerden gegenüber 2013 aber um ein Zehntel abgenommen haben. Andererseits gaben Touristik und Transport häufiger Anlass für Verbraucherbeschwerden. Auch die Bereiche, die bislang seltener vorkamen, wie Telekommunikation oder Kfz, haben zugelegt.

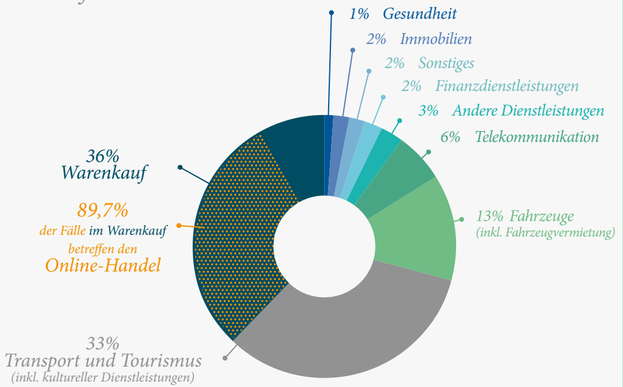
Woran liegt das Ihrer Meinung nach?

BK: Eine Erklärung könnte sein, dass Verbraucher immer mehr die Vielfalt des Binnenmarktes für sich entdecken. Und dort, wo mehr Transaktionen stattfinden, ist es wahrscheinlicher, dass es auch mal zu Missständen kommt. Für die geringere Beschwerdezahl im Bereich des elektronischen Warenkaufs könnte sprechen, dass hier eine zunehmende Professionalisierung stattfindet und der Sektor zuverlässiger wird. Wahrscheinlich spielt es auch eine Rolle, dass Verbraucher ihre Rechte immer besser kennen und überlegter online shoppen. Dass uns grundsätzlich mehr Beschwerden erreicht haben, liegt auch daran, dass sich immer mehr deutsche Verbraucher an uns wenden.

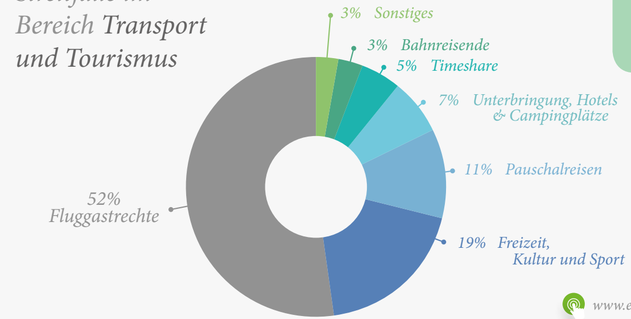
Und wie soll's weitergehen?

BK: Wir wollen noch effektiver werden und die Büroabläufe weiter professionalisieren. Besonders wichtig ist uns, dass Verbraucher befähigt werden, ihre Rechte selbst durchzusetzen. Das gelingt durch ein Informationsangebot, das auf die Bedürfnisse der Verbraucher eingeht. Wir stellen uns darauf ein, dass Smartphone und Tablet immer stärker den heimischen PC ersetzen. Deshalb werden wir unsere Webseite auf responsive design umstellen, damit man die benötigten Informationen auch unterwegs optimal abrufen kann. Außerdem setzen wir auf mobile Apps - hier konnten wir 2014 mit der Entwicklung der Reise-App „ECC-Net: Travel" bereits Kompetenzen sammeln. 2015 wollen wir diese App erweitern und außerdem eine ganz neue App zum Autofahren im Ausland erstellen.

Streitfälle 2014



Streitfälle im Bereich Transport und Tourismus



www.eu-verbraucher.de

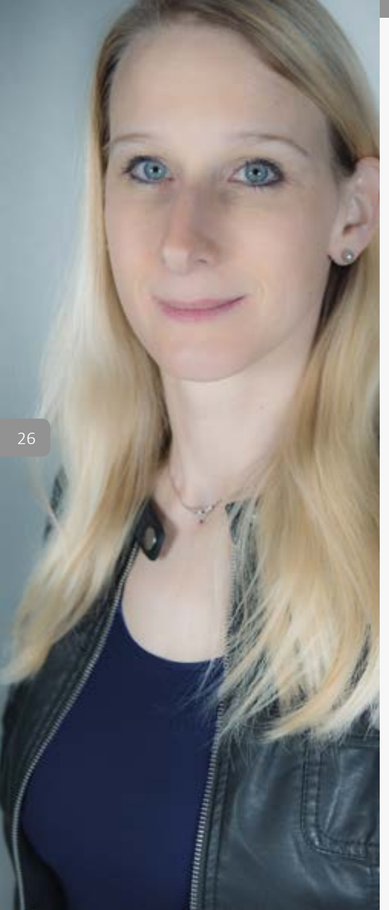
Flugverspätung - der richtige Rat kann bares Geld wert sein. Ein Beispielfall

Die Reisezeit ist vorbei und wie immer waren die schönsten Wochen des Jahres nicht für alle Urlauber uneingeschränkt erholsam. So ging es auch einer Familie aus dem italienischen Bozen, die in einem deutschen Reisebüro eine Pauschalreise ins ägyptische Urlaubsparadies Hurghada gebucht hatte. Der Ärger begann bereits bei der Hinreise – der Abflug verspätete sich um 4:40 Stunden, was der Familie aber noch nicht die gute Urlaubsstimmung verderben konnte. Anders war es bei der Rückreise: Weil der Flug kurzfristig um zwei Stunden vorverlegt wurde, fiel der für den letzten Urlaubstag gebuchte und bereits bezahlte Tauchkurs ins Wasser. Zurück in Italien wandte sich die Familie an das heimische Europäische Verbraucherzentrum (EVZ), um wegen des verkürzten Urlaubs eine Minderung des Reisepreises beim Veranstalter einzufordern. Das EVZ Italien kontaktierte daraufhin das EVZ Deutschland. Im Rahmen des Beratungsgesprächs erwähnten die Urlauber am Rande die enorme Verspätung beim Hinflug – und erfuhren zu ihrer Überraschung, dass sie einen Anspruch auf eine Entschädigung wegen dieser Verspätung hatten.
Das EVZ Deutschland leitete den Fall an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) in Berlin weiter, woraufhin die Familie kurz darauf einen Scheck über 800 € erhielt, was deutlich über der eigentlich angestrebten Reisepreisminderung lag. Bei Fragen zu Problemen dieser Art hilft eine kostenlose Beratung durch die Europäischen Verbraucherzentren. Denn dieser Fall zeigt, dass es sich lohnt, wenn man an der richtigen Stelle den richtigen Rat einholt.

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich durfte kürzlich Ihren hervorragenden Service in Anspruch nehmen. Ein Internet-Dienstleister wollte eine vertragsgemäße Vorauszahlung nicht zurückerstatten, nachdem sich herausstellte, dass die versprochene Leistung nicht erbracht werden konnte. Durch den Einsatz Ihres Vereins gelang es schließlich mir außergerichtlich zu meinem Recht zu verhelfen. Sozusagen ein Musterbeispiel für die Wichtigkeit Ihrer Aktivitäten. Ich habe Ihnen heute daher 10% von der Erfolgsquote als Spende in Höhe von 135,00 Euro zugedacht.

Vielen Dank und freundliche Grüße



Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa
ECC-Net

Gespräch mit Bianca Schulz, Leiterin des EVZ Frankreich

Warum hat das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich seinen Sitz in Deutschland unter dem Dach des deutsch-französischen Vereins Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.?

BS: Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Frankreich ist nicht nur in Kehl angesiedelt, es befindet sich zudem in einem Gebäude mit dem EVZ Deutschland, da beide mit dem Kehler Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. eine gemeinsame Trägerstruktur haben. Denn der deutsch-französische Verein wurde 2005 von Frankreich und Deutschland mit den Aufgaben des europäischen Verbraucherschutzes betraut. Somit ist er die einzige binationale Struktur innerhalb des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren. Dieses ECC-Net wurde 2005 von der EU-Kommission gegründet und wird von den Mitgliedstaaten kofinanziert. Es umfasst insgesamt 30 nationale Zentren, eins in jedem EU-Staat sowie in Norwegen und Island.
Die Europäischen Verbraucherzentren Frankreich und Deutschland gehören zu den aktivsten: Sie waren 2014 in 52 % aller im ECC-Net bearbeiteten Fälle involviert. Übrigens ist das EVZ Frankreich seit 2009 Kontaktstelle gemäß Artikel 21 der Dienstleistungsrichtlinie. Das heißt, es informiert Verbraucher zu grenzüberschreitenden Dienstleistungen und hilft ihnen bei Streitigkeiten mit einem europäischen Dienstleister.

Welche Bilanz kann das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich für das Jahr 2014 ziehen?

BS: Das EVZ Frankreich - und somit seine sechs dreisprachigen Juristen - ist Ansprechpartner der 65 Millionen in Frankreich ansässigen Verbraucher, wenn diese Schwierigkeiten mit einem europäischen Unternehmer haben. Zugleich ist es zuständig, wenn ein europäischer Verbraucher Probleme mit einem französischen Unternehmer hat. 2014 hat das EVZ Frankreich 4657 grenzüberschreitende Beschwerden bearbeitet. Das entspricht einer Steigerung von 30 % gegenüber dem Vorjahr.

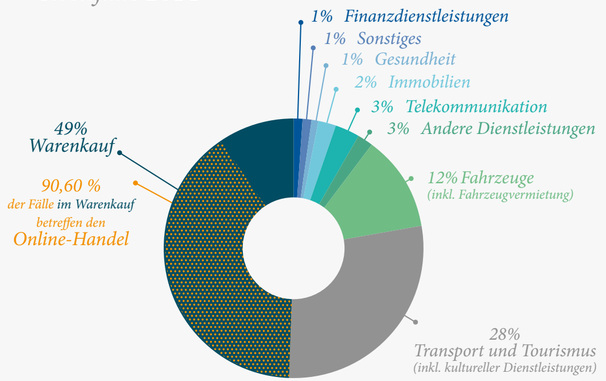
Der streitanfälligste Bereich ist der Warenkauf, wobei mehr als 90 % der Verträge im Internet geschlossen wurden. Ein Grund für diese Auseinandersetzungen waren Nicht- oder Teillieferungen von bestellter Ware, der fehlenden Anwendung des gesetzlichen Gewährleistungsrechts oder weil der Widerruf nicht akzeptiert wurde. Beschwerden gab es zudem im Bereich Tourismus, der 28 % aller behandelten Fälle des EVZ Frankreich ausmacht; hier ging es oft um Fluggastrechte. Daneben haben sich viele Verbraucher mit grenzüberscheitenden Fragen rund um das Thema Fahrzeug, also Kauf, Zulassung und Miete, an das EVZ Frankreich gewandt, das dazu 2015 eine Studie durchführen wird.

Welches sind die wichtigsten Projekte, die das EVZ Frankreich 2014 durchgeführt hat?

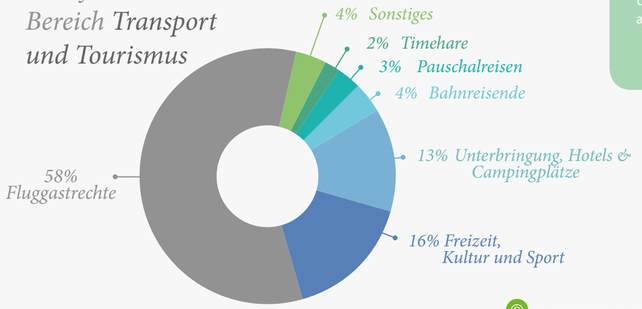
BS: Das EVZ Frankreich hat sich 2014 insbesondere mit der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in französisches Recht, die am 31.12.2013 in Kraft trat, befasst. Nach der Einführung des sogenannten Verbrauchergesetzes im März 2014 hat das EVZ Frankreich eine Vergleichsstudie veröffentlicht, die die neuen Regelungen und Änderungen im französischen Recht aufzeigt, die jetzt für Verträge gelten, die außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossen werden.

Zum Winter hat das EVZ Frankreich außerdem eine Studie und eine interaktive Karte zur Winterausrüstungspflicht in den 28 Ländern der Europäischen Union sowie Island und Norwegen publiziert. Darüber hinaus war das EVZ Frankreich federführend bei einer gemeinsamen Studie aller Zentren des ECC-Net. In dieser wurde eine Bilanz zu Garantien und Gewährleistung in 30 europäischen Ländern gezogen.
Die Studie ermöglicht es Verbrauchern zu entscheiden, ob eine kostenpflichtige Garantie das Geld wirklich wert ist. Sie wird im ersten Quartal 2015 veröffentlicht werden.

Streitfälle 2014



Streitfälle im Bereich Transport und Tourismus



www.europe-consommateurs.eu

Wenn sich der im Ausland gekaufte Wagen als Unfallauto entpuppt...

Ein französischer Verbraucher kauft ein Fahrzeug der Marke BMW bei einem deutschen Unternehmer für 27.665 Euro. Die Übereinstimmungsbescheinigung (COC), ein für die Zulassung des Fahrzeugs unentbehrliches Dokument, wurde ihm beim Kauf nicht ausgehändigt. Ohne Rückmeldung des Verkäufers beschließt er, sich in eine französische BMW-Vertragswerkstatt zu begeben, um diese Übereinstimmungsbescheinigung oder eine Zulassungsbescheinigung des Her-stellers zu erhalten. Bei der Überprüfung des Fahrzeugs erfährt der Verbraucher, dass es sich um einen Unfallwagen handelt. Außerdem ist die Fahrzeug-Identifizierungsnummer nicht korrekt und wurde möglicherweise manipuliert. BMW Frankreich weigert sich deshalb, eine Übereinstimmungsbescheinigung auszustellen. Durch den Verbraucher kontaktiert, scheint der deutsche Unternehmer zunächst mit der Rückabwicklung des Vertrags einverstanden zu sein. Doch auch in den kommenden Monaten ändert sich die Situation nicht. Schließlich wendet sich der Verbraucher Rat suchend an das EVZ Frankreich, das mit seinen deutschen Kollegen kooperiert. Nachdem das EVZ Deutschland den Unternehmer kontaktiert hat, organisiert dieser die Rückführung des Fahrzeugs und akzeptiert schließlich, die gesamten Kosten zurückzuzahlen. Das Einschreiten des EVZ Frankreich hat sich hier als besonders wirksam erwiesen. Wären nämlich alle Streitbeilegungsversuche gescheitert, wäre ein KFZ-Gutachten in Deutschland nötig gewesen, gefolgt von einer Klage des französischen Verbrauchers vor deutschen Gerichten.

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Ihnen unseren Dank für Ihr Einschreiten, Ihre Reaktionsbereitschaft und Ihre Beratung, kurz:
Ihre Professionalität aussprechen.

Diese Worte richten sich natürlich auch an Ihre europäischen Kollegen, mit denen Sie in Kontakt standen. Ihre Existenz ist mehr als begründet, da sie vermutlich vielen Verbrauchern eine gütliche Einigung grenzüberschreitender Streitigkeiten ermöglicht.

Der Online-Schlichter

ONLINE-SCHLICHTER.DE

Gespräch mit Felix Braun, Projektleiter im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V., verantwortlich für den Online-Schlichter

Warum gibt es den Online-Schlichter im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.?

FB : Um Verbrauchern in der Region dabei zu helfen, Streitigkeiten außergerichtlich zu lösen, die im Zusammenhang mit Einkäufen im Internet entstehen können, hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. in Kehl Mitte Juni 2009 das Projekt Online-Schlichter ins Leben gerufen. Von Anfang an wurde das Projekt von Baden-Württembergs Verbraucherministerium unterstützt. Mit seinen hervorragenden Ergebnissen konnte der Online-Schlichter weitere Bundesländer als Partner gewinnen, sowie Verbände der Privatwirtschaft, unter anderem das Gütesiegel Trusted Shops, die DEVK-Versicherungen oder den Bundesverband Direktvertrieb Deutschland. Heute ist der Online-Schlichter für 37 Millionen Verbraucher in Baden-Württemberg, Hessen, Bayern, Berlin und Rheinland-Pfalz zuständig. Dank der engen Zusammenarbeit mit den Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich, die ebenfalls unter dem Dach des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz angesiedelt sind, greift der Online-Schlichter auch dann ein, wenn Verbraucher aus Frankreich oder einem anderen EU-Staat mit einem deutschen Online-Händler aus einem der genannten Bundesländer im Streit liegen.

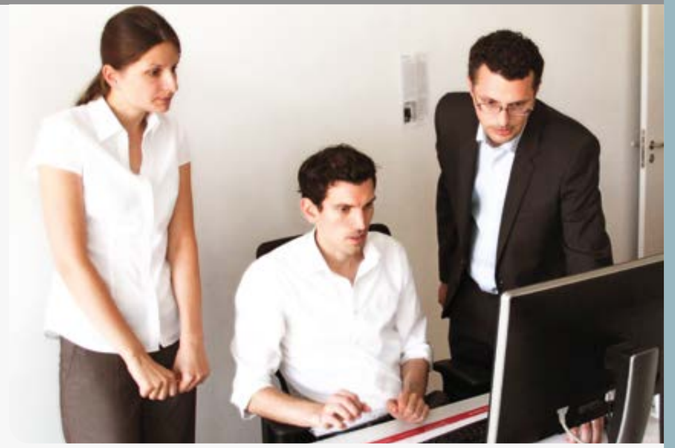
Welche Bilanz kann der Online-Schlichter für das Jahr 2014 ziehen?

FB : Für die Schlichtungsstelle sind zwei Juristen in Vollzeit und ich als Projektleiter in Teilzeit tätig. 2014 konnten wir 1526 Streitigkeiten bearbeiten, die in 70 % der Fälle innerhalb von durchschnittlich 45 Tagen außergerichtlich gelöst wurden. 2013 wurde die bereits bestehende Online-Plattform unter Online-schlichter.de neu gestaltet und mit zusätzlichen Funktionen ausgestattet.
So können wir Streitigkeiten, die ihren Ursprung im Online-Handel haben, noch schneller und effizienter bearbeiten und lösen.

Welche Aussichten hat das Projekt für die kommenden Jahre?

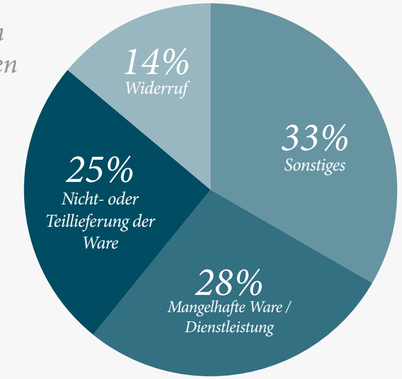
FB : Von Anfang an wurden die Qualitätskriterien für Schlichtung der Europäischen Kommission beachtet. Das führte dazu, dass der Online-Schlichter nunmehr ein Vorbild für die künftigen Schlichtungsstellen in der Europäischen Union darstellt.
Nach einer Prüfung der Qualitätsmaßstäbe durch das Bundesministerium der Justiz wurde der Online-Schlichter 2010 bei der Europäischen Kommission notifiziert. Es wurde somit bestätigt, dass mustergültig geschlichtet wird. Vielen dieser Qualitätskriterien verleiht die soganannte ADR-Richtlinie künftig Verbindlichkeit. Bis Juli 2015 muss sie von allen Mitgliedsstaaten der EU umgesetzt werden. Das Hauptanliegen der ab Januar 2016 anzuwendenden sogenannten ODR-Verordnung ist, dass eine Online-Streitbeilegungsplattform für ganz Europa geschaffen wird. So sollen Verbraucher direkt an die für sie zuständige Schlichtungsstelle weitergeleitet werden.

Die Arbeit des Online-Schlichters ist so erfolgreich, dass sogar im Koalitionsvertrag der Bundesregierung wortwörtlich steht: „Die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung wird zeitnah verbraucherfreundlich umgesetzt und der Online-Schlichter bundesweit einheitlich ausgeweitet."



Das Team des Online-Schlichters: Andrea Klinder, Stefan Weiser und Felix Braun

Streitfälle nach Themengebieten



www.online-schlichter.de

Wer online einkauft, sollte sich auch online beschweren können!

Elektronikartikel werden gerne im Netz gekauft. So griff auch der Verbraucher Till N. zu und bestellte ein Smartphone bei einem Online-Shop. Nach neun Monaten zeigte sich ein Riss im Display, ohne dass das Smartphone heruntergefallen oder ähnliches passiert wäre. Till N. wandte sich an den Shop, der unter Hinweis auf seine Expertise eine Reparatur ablehnte, da die Garantiebedingungen nicht greifen würden. Erst nach Einschaltung des Online-Schlichters wurde rasch und unkompliziert eine Lösung gefunden: Nachdem Till N. das Smartphone an den Verkäufer zurückschickte, bekam er im Gegenzug ein Nachfolgemodell, das ein Widerrufsrückläufer ist (nicht mehr originaleingeschweißt, aber ohne Mängel).
Eine gute und pragmatische Lösung für beide Seiten, denn wie die rechtliche Analyse des Online-Schlichters zeigte, hätte es für beide Seiten im Falle eines Gerichtsverfahrens prozessuale Risiken wegen der Beweislage gegeben.

Vielen Dank für Ihren engagierten Beistand!

Es ist schon merkwürdig, dass bei den ersten Anfragen an das Unternehmen dies mehrmals abgelehnt wurde und dann doch möglich war. Die meisten Leute geben vorher einfach auf, weil sie keine Chance sehen.

Schön, dass es Ihre Einrichtung gibt!

Schlichtung fördern

Schlichtung ist eine kostengünstige, wirksame und schnelle Alternative, um einen grenzüberschreitenden Streitfall zu lösen. Seit seiner Gründung setzt sich das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) für eine kontinuierliche Entwicklung der Schlichtung in Europa ein. Auf deutscher Seite wurde bereits 2009 der Online-Schlichter eingeführt, der sich seither äußerst erfolgreich entwickelt hat und bundesweit ausgeweitet werden soll. Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland ist die deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung und hilft Verbrauchern, die für sie richtige Schlichtungsstelle zu finden.
Auch auf europäischer Ebene gewinnt Schlichtung eine immer größere Bedeutung. Bis zum 9. Juli 2015 haben die Mitgliedstaaten Zeit, die Richtlinie 2013/11/EU, genannt ADR-Richtlinie, in nationales Recht umzusetzen und Schlichtungsstellen zu schaffen, an die sich Verbraucher bei allen Arten von Streitigkeiten mit einem Unternehmen wenden können. Speziell auf Streitigkeiten bei online abgeschlossenenen Käufen bezieht sich die Verordnung 524/2013/EU, genannt ODR-Verordnung, die am 9. Januar 2016 in Kraft tritt. Ziel ist hierbei die Errichtung einer Online-Streitbeilegungsplattform auf Unionsebene.

Das ZEV engagiert sich mit seinen Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich und dem Online-Schlichter für die Umsetzung dieser neuen Maßnahmen: Es bringt seine Erfahrungen und seine Kenntnisse beim Aufbau der ODR-Plattform ein und könnte zur Kontaktstelle für ADR und ODR ernannt werden, um Verbraucher zu informieren, zu beraten und ihnen den Weg zu weiteren Schlichtungsstellen zu weisen.

Verbraucherminister Alexander Bonde unterstützt den Online-Schlichter

(v.li.)Andrea Klinder, Juristin beim Online-Schlichter und Projektleiter Felix Braun stellen dem baden-württembergischen Verbraucherminister Alexander Bonde (Mitte) die Online-Plattform zur Schlichtung vor.

Am 1. August 2014 empfing das ZEV Baden-Württembergs Verbraucherminister Alexander Bonde .
Das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz (MLR) ist Hauptgeldgeber des Vereins. Sein oberster Vertreter nutzte die Gelegenheit und verschaffte sich einen Überblick über die aktuellen Tätigkeiten des ZEV, insbesondere des Online-Schlichters. Minister Bonde zeigte sich ganz besonders begeistert von der schnellen und erfolgreichen Fallbehandlung des Online-Schlichter bei Streitigkeiten im Bereich des Online-Handels.
Das Verbraucherministerium Baden-Württemberg fördert den Online-Schlichter bereits seit seiner Gründung 2009. Bonde kündigte seine politische Unterstützung für die bundesweite Ausweitung dieser Schlichtungsstelle für den e-Commerce an.

Kooperation mit dem „Défenseur des droits“

Problem mit der Verlängerung des französischen Personalausweises

Französische Personalausweise haben seit dem 1. Januar 2014 nicht mehr zehn, sondern 15 Jahre Gültigkeit. Gleichwohl wurden die bis Ende des Jahres 2013 ausgelieferten Ausweise nur auf zehn Jahre datiert, besitzen aber eine 15-jährige Gültigkeit. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) hat seit dem 1. Januar 2014 eine Vielzahl an Beschwerden erhalten, da Verbraucher verunsichert waren: Ist eine Ausreise möglich, wenn der auf dem Papier„abgelaufene“ Ausweis eigentlich noch gültig ist? Kann man trotz des abgelaufenen Datums noch einen Mietwagen anmieten? Das ZEV hat sich aktiv für Verbraucher eingesetzt, indem es Institutionen und Autovermietungen über die Regelung informiert und sich schließlich mit dem französischen „Défenseur des droit“ zusammengetan hat. Diese Kooperation hatte nach langwierigen Verhandlungen zur Folge, dass denjenigen Bürgern, die ausreisen möchten, für exakt dieses Land ein Ausweispapier ausgestellt wird. Alle Probleme sind damit noch nicht behoben, das schwerwiegendste jedoch schon.

16. Mediationskongress der Centrale für Mediation „ADR im Aufbruch“ in Berlin

Unter der Leitung von Herrn Prof. Dr. Greger, ehemaliger BGH-Richter und Professor mit Forschungsschwerpunkt im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung, ging es beim 16. Mediationskongress insbesondere auch darum, welche Impulse von der ADR-Richtlinie für die außergerichtliche Streitbeilegung ausgehen. Was dies für Verbraucher bedeutet, wurde in einem eigenen Workshop beleuchtet, den Felix Braun, Projektleiter beim ZEV, führte. Schlüsselwörter hierfür sind intelligente Verzahnung von gerichtlichen Verfahren, Verbraucher-Schlichtungsstellen und dem Angebot der Verbraucherzentralen; Qualitätssicherung durch strenge Beachtung der Kriterien der Richtlinie sowie durch eine spezielle Ausbildung für Consumer-ADR und Schaffung einer höheren Akzeptanz durch zielgruppengerechte Kommunikation und Darstellung von Best Practices.

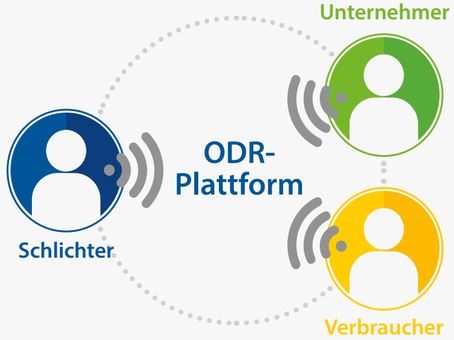
Notifizierung von Schlichtungsstellen

...bei der EU Kommission: Die Prüfung durch das EVZ Deutschland

Das EVZ Deutschland ist die Verbindungsstelle für Schlichtung in Deutschland. In Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) prüft das EVZ Deutschland, ob Schlichtungsstellen die von der Europäischen Kommission erstellten Qualitätskriterien erfüllen.
Hierzu zählen unter anderem die Unabhängigkeit der Schlichtungsstelle, die Transparenz des Verfahrens oder das Recht des Verbrauchers, das Verfahren jederzeit abzubrechen.
Diese Qualitätskriterien stellen sicher, dass Verbraucher auch außergerichtlich zu ihrem Recht kommen und somit ihr Vertrauen in den Europäischen Binnenmarkt gestärkt wird.

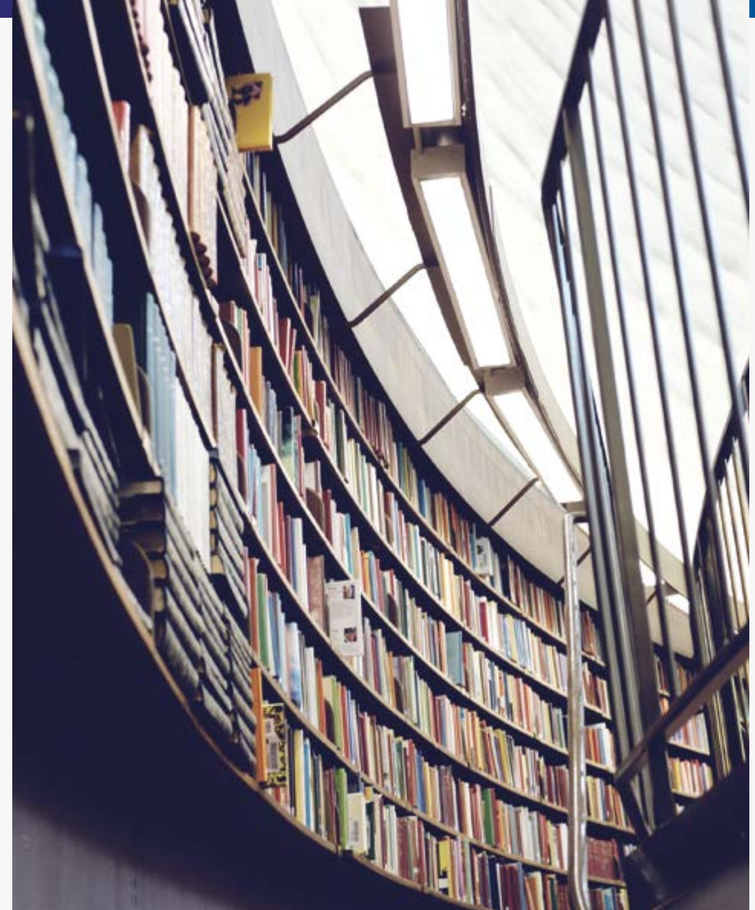
Im Jahr 2014 hat das EVZ Deutschland zusammen mit dem BMJV die Ombudsstelle für Investmentfonds sowie die Ombudsstelle Geschlossene Fonds unter die Lupe genommen – mit positivem Ergebnis. Beide Stellen werden in die Liste der notifizierten Schlichtungsstellen der Europäischen Kommission aufgenommen.

Teilnahme an der Expertengruppe zur ODR-Plattform



Bereits im dritten Jahr in Folge wurde der Online-Schlichter für Deutschland in die Expertengruppe zur ODR-Plattform der Europäischen Kommission berufen.

Diese Internetplattform soll Verbrauchern aus der gesamten EU dabei helfen, Zugang zur passenden Schlichtungsstelle zu finden, um Streitigkeiten mit einem Online-Händler außergerichtlich beilegen zu können. Die Schaffung der Plattform ist das wichtigste Ziel der Verordnung (EU) 524/2013 über Online-Streitbeilegung. Die Expertenrunde aus ganz Europa bringt bei den Treffen in Brüssel ihr Wissen, ihre praktischen Erfahrungen und Bedürfnisse ein und liefert der Kommission auf diese Weise wichtige Impulse für die konkrete Ausgestaltung der Plattform. Die Erfahrungen des Online-Schlichters – insbesondere im Zusammenspiel mit den zwei Europäischen Verbraucherzentren – können hierbei ideal einfließen. 2015 geht es dann in die nächste Runde, bevor die Plattform 2016 online zugänglich sein wird.
Zusätzlich zu diesen Expertenrunden nahm der Online-Schlichter an einem ersten Live-Test des Plattform-Prototyps teil.



Binnenmarkt beobachten und Missstände aufzeigen

Wie gut funktioniert der Europäische Binnenmarkt? Zu dieser Frage werden im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. regelmäßig Studien durchgeführt, insbesondere von den Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich. Im Jahr 2014 haben die beiden Europäischen Verbraucherzentren ihren Fokus unter anderem auf die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in nationales Recht und auf den Europäischen Versicherungsbinnenmarkt gerichtet, der sein 20-jähriges Bestehen feierte. Außerdem war das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland federführend bei der Ausarbeitung eines Empfehlungskatalogs zum Kundendatenschutz in der EU.

Die Studien und Berichte ermöglichen nicht nur, den Binnenmarkt unter verschiedenen Aspekten zu beobachten; auch mögliche Missstände können so den jeweiligen nationalen und europäischen Behörden aufgezeigt werden.
Damit der Zusammenhang zwischen Verbraucherbeschwerden und der ihnen zugrundeliegenden Funktionsstörung des Binnenmarkts wahrgenommen wird, finden ein- bis zweimal jährlich in Berlin und Paris Treffen der Verbindungsstellen im Netzwerk der Durchsetzungsbehörden (CPC-Net) statt, bei denen auch die Europäischen Verbraucherzentren vertreten sind.

Vorstellung des Empfehlungskatalogs im Europäischen Parlament in Straßburg am 12. März 2014. Von links nach rechts: Leonie Heutmann, Juristin im EVZ Deutschland, Felix Braun, Projektleiter im ZEV und die EU-Abgeordneten Dr. Andreas Schwab und Evelyne Gebhardt.

Kundendaten in der EU besser schützen

Bei einer Pressekonferenz im Europäischen Parlament in Straßburg übergab das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. den EU-Abgeordneten Dr. Andreas Schwab und Evelyne Gebhardt den „Empfehlungskatalog für den Kundendatenschutz in der EU".

Der am 12. März 2014 im Parlament in Straßburg überreichte Empfehlungskatalog ist das Ergebnis eines Jahresprojekts zum Kundendatenschutz in der EU, das 2013 vom Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland im Auftrag des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz durchgeführt wurde. Die Ergebnisse dieser Studie wurden bei einem Workshop im Dezember 2013 in Kehl vorgestellt. Dort fand auch die deutsch-französische Expertengruppe zusammen, die diesen Katalog ausarbeitete. Denn während der Fachdiskussion wurde deutlich, dass Datenschutzerklärungen dringend inhaltlicher Verbesserung bedürfen. Doch guter Kundendatenschutz, so der Konsens, erfordert Anstrengungen auf allen Ebenen: bei Unternehmen, den Verbrauchern und auf Seiten des Gesetzgebers. Aus all diesen Bereichen setzte sich folglich auch die Expertengruppe zusammen. Der Empfehlungskatalog bietet Unternehmen einen leichteren Zugang zu einem wirksamen Kundendatenschutz und sensibilisiert Verbraucher und Gesetzgeber stärker für dieses Thema. Eine zentrale Stellung nimmt eine informative und leicht verständliche Datenschutzerklärung ein, da sie Kunden als Hauptinformationsquelle dient. Für Unternehmen haben vorbildliche Datenschutzerklärungen, die inhaltlich über gesetzliche Mindestanforderungen hinausgehen, ebenfalls deutliche Vorteile: Transparenz und Kundenfreundlichkeit wird zunehmend ein besonderer Marktwert beigemessen. Neben den Empfehlungen erarbeitete die Expertengruppe auch eine Musterbelehrung für Kundenrechte, die den Unternehmen bereitgestellt wurde sowie Musterformulare, die den Kunden helfen, ihre Rechte einfach und unkompliziert wahrzunehmen.

Die beiden EU-Abgeordneten, die an der Pressekonferenz teilnahmen, Dr. Andreas Schwab und Evelyne Gebhardt, engagieren sich seit Jahren aktiv im europäischen Verbraucherschutz. So ist Dr. Andreas Schwab Vorsitzender des Verwaltungsrats des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) und Evelyne Gebhardt unterstützt den Verein als Mitglied.

Zum Expertenteam gehörten u. a. Jürgen Karwelat vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz, Dr. Astrid Breinlinger, Datenschutzexpertin, René Eckhardt, Organisator des „Forum Cybercriminalité" in Straßburg, die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich sowie Fachleute aus anderen Marktbereichen.

Der Empfehlungskatalog findet sich auf www.cec-zev.eu/de/publikationen/berichte

Studie zum Versicherungsbinnenmarkt - können sich Verbraucher grenzüberschreitend versichern?

Im Jahr 1984 wurde der europäische Binnenmarkt für Versicherungsprodukte geöffnet in der Erwartung, auch Verbrauchern den Weg zu günstigeren und vielfältigeren Versicherungen zu ebnen. 20 Jahre später stellt sich die Frage: Können Verbraucher wirklich grenzüberschreitend Versicherungen abschließen? Eine Studie des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland zeigt, dass Europa noch nicht im Versicherungsmarkt angekommen ist.

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland hat im Rahmen der Studie, die vom Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wurde, insgesamt 567 Versicherungsunternehmen in Deutschland, Frankreich, Österreich und Großbritannien befragt, ob Verbraucher aus einem anderen EU-Land bei ihnen eine Versicherung abschließen können. Dabei ging es um Reiserücktritt, Kfz-Haftpflicht, private Haftpflicht- und Unfallversicherungen, Gebäude- und Risikolebensversicherungen. Lediglich 32 Versicherungsunternehmen waren überhaupt zur Auskunft bereit. Und nur drei von ihnen, d.h. 0,52 % der kontaktierten Unternehmen, bieten Policen an, die von Bürgern aus einem anderen Mitgliedstaat der EU abgeschlossen werden können. Außerdem untersuchte das EVZ Deutschland, ob deutsche Verbraucher in der Praxis die Möglichkeit haben, im Internet grenzüberschreitende Versicherungsverträge abzuschließen.

Hierfür wurden 144 Versicherungspolicen getestet, von denen 47 % einen Online-Abschluss anbieten. Aber nur in 9,7 % der Fälle ist das für Verbraucher möglich, die ihren Wohnsitz in einem anderen Land als der Versicherer haben. Die Hindernisse sind vielfältig: Im Formular ist das Land des ersten Wohnsitzes voreingestellt und eine Änderung nicht möglich. Das Versicherungsunternehmen weigerte sich, Schäden zu versichern, die in einem anderen EU-Land eintreten könnten. Oder aber es kann kein Benutzerkonto angelegt werden, weil das System nur vierstellige Postleitzahlen akzeptiert.

Zwar erlauben es die Rahmenbedingungen den Versicherungsunternehmen seit 1994, ihre Produkte auch in anderen EU-Mitgliedstaaten anzubieten.

Aus Sicht der Verbraucher handelt es sich jedoch auch im Jahr 2014 immer noch um national abgegrenzte Märkte. Somit sind grenzüberschreitend angebotene Versicherungspolicen absolute Nischenprodukte. Und das, obwohl der Abschluss grenzüberschreitender Versicherungen theoretisch so einfach wie nie zuvor ist und eine wachsende Nachfrage bei Verbrauchern besteht.

Eine Zusammenfassung sowie die Studie in voller Länge findet sich auf www.eu-verbraucher.de/de/publikationen/studien/

Verbraucherrechte gestern und heute

Die Verbraucherrechterichtlinie 2011/83/EU musste von den Mitgliedstaaten bis Ende 2013 umgesetzt werden und spätestens zum 13. Juni 2014 in Kraft treten. Frankreich ging bei der Umsetzung über die Vorgaben der Richtlinie hinaus. Deshalb führte das EVZ Frankreich eine Vergleichsstudie durch, die Verbrauchern und Verbraucher-einrichtungen aufzeigt, wie sich das neue französische Verbraucherrecht zur EU-Richtlinie und dem alten französischen Recht verhält. Im Mittelpunkt stehen u.a. die Neuerungen, die sich bei Verträgen ergeben, die im Fernabsatz, im Laden oder außerhalb der Geschäftsräume eines Händlers geschlossen werden.

Die französische Studie findet sich auf www.europe-consommateurs.eu/fr/publications/etudes-amp-rapports/

Info-Flyer für deutsche Verbraucher

Auch das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland beschäftigte sich im ersten Halbjahr 2014 mit den neuen Verbraucherrechten und fasste die Änderungen kompakt in einem Flyer zusammen.

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland im Kontakt mit Rechtsdurchsetzungsbehörden

Fachexpertengespräch des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz in Berlin zur Rechtsdurchsetzung

Vom 17. bis 18. November 2014 nahm das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland an einem Fachexpertengespräch in Berlin teil, das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) organisiert wurde. Schwerpunkt dieses Gesprächs war unter anderem die Zusammenarbeit zwischen dem EVZ Deutschland und den Rechtsdurchsetzungsstellen wie BMJV und Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv).

Ein Großteil der Verbraucher, die sich an das EVZ Deutschland wenden, kommen außergerichtlich zu ihrem Recht.

Die Ursache des Problems ist jedoch nicht gelöst, wenn der Anbieter seine rechtswidrige Geschäftspraktik gegen weitere Verbraucher fortführt. Gerade auf dem Gebiet des Internethandels gibt es viele schwarze Schafe und die Zahl der Rechtsstreitigkeiten steigt. Während das EVZ Deutschland als Verbindungsstelle für Schlichtung also einzelnen Verbrauchern helfen kann, können die Rechtsdurchsetzungsbehörden im Allgemeininteresse - losgelöst vom Einzelfall - gegen rechtswidrige Geschäftspraktiken vorgehen, beispielsweise auf dem Wege einer Abmahnung oder einer Unterlassungsklage. Da das EVZ Deutschland, wie auch alle anderen Europäischen Verbraucherzentren, im direkten Kontakt mit den Verbrauchern steht, weiß es anhand der Art der Verbraucherbeschwerden, wo der Schuh drückt.

Von diesen Informationen profitieren die Rechtsdurchsetzungseinrichtungen bei ihrer Arbeit erheblich. Bei dem Gespräch in Berlin waren sich die Beteiligten einig, dass eine effektive Rechtsdurchsetzung nur funktionieren kann, wenn der Informationsaustausch zwischen den einzelnen Stellen reibungslos läuft. Um dies zu gewährleisten, wurde ein gemeinsames Internetforum eingerichtet.

An Grenzen stößt die kollektive Rechtsdurchsetzung jedoch, wenn man es mit Abzockern und Betrügern zu tun hat. Denn diese Unternehmen lösen sich oftmals in Luft auf, wenn gegen sie ein Verfahren läuft. In solchen Fällen sind vor allem die Strafverfolgungsbehörden, die Polizei und Staatsanwaltschaft, gefragt.

Die Teilnehmer des Fachexpertengesprächs in Berlin am 17./18.11.2014

Budget 2014

Gewinn- und Verlustrechnung

Einnahmen	
Eigenmittel	36.206,13 €
Institutionelle Förderung	388.500,00 €
Projektförderung	763.668,48 €
Zuschüsse der EU-Kommission	866.285,88 €
Zuschüsse Europäischer Fonds für Regionalentwicklung (EFRE)	45.557,44 €
Rückstellung (Auflösung)	542,02 €
Rückzahlung Nichtausschöpfung	-2.613,79 €
Gesamt	**2.098.146,16 €**

Ausgaben	
Personalkosten	1.750.048,94 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	333.374,33 €
Abschreibungen	14.830,96 €
Gesamt	**2.098.254,23 €**

Jahresergebnis	**-108,07 €**

Von links nach rechts: Michaël Schmidt, Toni Vetrano, Martine Mérigeau, Wolfgang Reimer und Frank Scherer

Die Mitglieder des Begleitausschusses 2014

WOLFGANG REIMER (VORSITZENDER),
Ministerialdirektor, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

NAWEL RAFIK-ELMRINI,
Vertreterin des Präsidenten der Stadtgemeinschaft Straßburg

PASCAL MANGIN,
Vertreter der Präsidentin des Conseil Régional d'Alsace

MATTHIAS BRAUN,
Oberbürgermeister, Große Kreisstadt Oberkirch

WOLFGANG G. MÜLLER,
Oberbürgermeister, Große Kreisstadt Lahr

KLAUS MUTTACH,
Oberbürgermeister, Große Kreisstadt Achern

FRANK SCHERER,
Landrat, Landratsamt Ortenaukreis

EDITH SCHREINER,
Oberbürgermeisterin, Große Kreisstadt Offenburg

TONI VETRANO,
Oberbürgermeister, Große Kreisstadt Kehl

Die Mitglieder

des Verwaltungsrats 2014

Ein deutsch-französischer Verwaltungsrat mit europäischem, nationalem und regionalem Hintergrund

Mit der Übertragung des Vorsitzes des Verwaltungsrats an zwei EU-Parlamentarier, Dr. Andreas Schwab und Robert Rochefort, und der Wahl von Personen aus unterschiedlichen Bereichen in den Verwaltungsrat, die auch für die verschiedenen nationalen und regionalen Ausrichtungen des Vereins stehen, hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. für eine ausgeglichene Zusammensetzung gesorgt. Die Vereinstätigkeit ist somit auf das Wohl des Verbrauchers ausgerichtet, gerade auch dank der Kompetenz, Erfahrung und Expertise der verschiedenen vertretenen Verbraucherschutzeinrichtungen.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. mit Vorstand (v.l.n.r.):

CATHERINE TRAUTMANN
Vize-Präsidentin der Stadtgemeinschaft Straßburg

ELVIRA DROBINSKI-WEISS
Mitglied des Deutschen Bundestags, Verbraucherpolitische Sprecherin der SPD-Fraktion

RAINER STUMM
Rechtsanwalt

MARIE-JOSÉ FIGNIER
Präsidentin der Chambre de Consommation d'Alsace

FABIENNE CHOL
Vorstand des Institut National de la Consommation (INC)

DR. ANDREAS SCHWAB (Vorsitzender)
Europa-Abgeordneter, Mitglied im Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO)

ULRIKE VON DER LÜHE
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

ROBERT ROCHEFORT (Stellv. Vorsitzender)
Europa-Abgeordneter, Mitglied im Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO)

DR. MARTINE MÉRIGEAU
Vorstand des ZEV

Das deutsch-französische Team des ZEV im Jahr 2014

VORSTAND

· ***Dr. Martine Mérigeau***
Vorstand
· ***Joachim Schulz***
Stellv. Vorstand

JURISTISCHES SEKRETARIAT

· ***Stefanie Geiser***
· ***Andrea Koch***
· ***Chantal Roehm***
· ***Barbara Rossi***

VERWALTUNG

· ***Nadine Booms***
· ***Claudia Brentini***
· ***Jean-Claude Gunther***
· ***Elisabeth Moran***
· ***Barbara Tabiou-Mayer***

RECHTSABTEILUNG

· ***Bernd Krieger***
Leiter, Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
· ***Bianca Schulz***
Leiterin, Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich

Camille Bertrand · Ben Borsche · Romain Boguet
Sarah Fluck · Jochen Götzl · Kerstin Heidt · Leonie Heutmann
Melanie Hövelborn Bellido · Georg Kleine · Andrea Klinder
Birte Ludwig · Patrick Oppelt · Olivia Peroumal · Ralph Roggenbuck
Andrea Sack · André Schulze-Wethmar · Laurent Siat · Lydie Tollemer
Stefan Weiser · Karolina Wojtal

KOMMUNIKATION &MULTIMEDIA

Oliver Bähr · Justine Desmery · Vanessa Gutenkunst · Sélène Holat
Peter Koop · Kai Littmann · Cécile Lowet · Elphège Tignel

PROJEKTE

· ***Felix Braun***
Projektleiter
· ***Christian Tiriou***
Projektleiter
· ***Felix Neumann***
Projektreferent, Jugendprojekt
· ***Elphège Tignel***
Projektreferentin, Jugendprojekt

Danken möchten wir auch allen deutschen und französischen Praktikanten, die das ZEV 2014 unterstützt haben:

Fanny Delannoy, Marie-Elise Tournier, Laurent Syda, Sophie Amougou-Hirth, Sylvie Ramm, Albana Hyseni, Benedikt Quarthal, Katharina Ochs, Mario Ganz-Meyer, Florian Schleifer, Paul Zinell, Isabelle Magne de la Croix.

Jahresbericht 2014
Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V., · D - Bahnhofsplatz 3, 77694 Kehl
Registernummer VR Nr. 391,Vereinsregister des Amtsgerichts Kehl (Deutschland)
Vorstand : Dr. Martine Mérigeau
Konzept und Gestaltung: Cécile Lowet; Redaktion: Vanessa Gutenkunst
© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V., März 2015

Bildnachweis : © **ZEV** (Deckblatt) · © BY 3.0 **Megaphone audio tool** free icon by Freepik in Interface (Deckblatt, S. 10) · © freepik.com/vektoren-kostenlos/**infografik-vektor-vorlage**-kostenlos_711059 (Deckblatt, S.6) ·© BY 3.0 **Speech balloons** with shadow free icon by Icomoon in Social (Deckblatt, S.30) · © BY 3.0 **Human balanced scale of a businessman** free icon by Freepik in People (Deckblatt, S.7, S.23) · © BY 3.0 **Thumbs up hand symbol** free icon by Dave Gandy in Gestures (Deckblatt, S.7, S.15) · © BY 3.0 **Pen point free** icon by Freepik in Tools and utensils (Deckblatt, S.36) · © BY 3.0 **Newspaper square rounded** interface symbol free icon by Freepik in Interface (S.6) · © BY 3.0 **Teamwork** free icon by Freepik in People. (S.7) · **Catherine Traumann** © BY SA 3.0 über Wikimedia Commons-http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Catherine_Trautmann_MEP,_Strasbourg_-_Diliff.jpg#mediaviewer/File:Catherine_Trautmann_MEP,_Strasbourg_-_Diliff.jpg (S.8) · **European Parlament** / 20130517PHT08440_original-©europarl (S. 8) · **Věra Jourová** © Panek_Tomas_+420602268378_www.photographer.cz (S.9, S.10) · Magazine Cover / **We are Consumers Flyer** © Bluefeeling / pixelio.de (S.10) · Broschüre Cover / **Umzug ins EU-Ausland** © Africa Studio/Shutterstock.com (S.12) · Flyer / **Die vereinfachten Europäischen Gerichtsverfahren** © BrAt82 / Shutterstock.com (S.12) · Startseite / **Selbsthilfe.eu** © Cornelia Menichelli / pixelio.de (S.12) · Broschüre Cover / **Online-Shopping** © Andrey_Popov / shutterstock.com (S.12) · © BY 3.0 **Youtube logo** free icon by Simplelcon in Logo (S.13) · © freepik.com/vektoren-kostenlos / **digitales-marketing**-symbole_761221 (S.13) · © BY 3.0 **Magnifier tool on Earth globe** free icon by Simplelcon in Interface. (S.13) · **EYE** © European Union 2013 - European Parliament (S.13) · **Students** © Nicola Gottschalk /www.angell.de (S.15) · **Metiers** © EC (S.16) · **Bußgelder** © European Union 2011 PE-EP(S.17) · **Maison à vendre** © Photo Parlement Europeen (S.20) · **House-modern-wood** © www.pexels.com/photo/2721/jaymantri.com(S.20) · **Klaus Müller** © vzbv.de (S.22) · **Airplaine** © www.pexels.com/photo/527/gratisography.com (S.23) · Startseite / **Online-Schlichter.de** © endopack / istockphoto.com (S.28) · **Shaking Hands** © European Communities 2009 (S.30) · © BY 3.0 **Wifi signal coverage** free icon by Icons8 in Technology, Pack: Metro Style (S.32) · **Architecture-books** © www.pexels.com/photo/2757/unsplash.com (S.33) ·

Diesen Jahresbericht finden Sie auch unter:
www.cec-zev.eu/de/veroeffentlichungen/jahresberichte

Das vorliegende Dokument ist auch als französische Version erhältlich.

Co-funded by the European Union

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa
ECC-Net

This report is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this report represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Unsere Partner

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz dankt seinen Partnern für deren finanzielle Unterstützung, ohne die seine Arbeit im Dienst der europäischen Verbraucher nicht möglich wäre.

Commission européenne
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Baden-Württemberg
Baden-Württemberg
RheinlandPfalz
HESSEN
Hessisches Ministerium für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz
be Berlin
Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz
OFAJ DFJW
BDD
DEVK
Région Alsace
Strasbourg.eu
interreg
Stadt Offenburg
Achern
OBERKIRCH
Große Kreisstadt in der Ortenau
Stadt Lahr
Kehl

Einkaufen im Ausland
und im Internet gehört
längst zum Alltag...

Juristische Beratung
und praktische Hilfe finden Sie

bei Ihrem Zentrum für
Europäischen Verbraucherschutz

RECHT HABEN, RECHT BEKOMMEN!

Information und Beratung
zu Ihren Rechten als Verbraucher
...
Unterstützung bei Streitigkeiten
mit einem Unternehmen im EU-Ausland

Centre **E**uropéen de la **C**onsommation
Zentrum für **E**uropäischen **V**erbraucherschutz e.V.

www.cec-zev.eu

BAHNHOFSPLATZ 3 · 77694 KEHL

Tel. 07851/99148-0 · E-MAIL : info@cec-zev.eu · www.cec-zev.eu

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa
ECC-Net

Wir sind telefonisch und vor Ort dienstags bis donnerstags von 9 bis 12 und 13 bis 17 Uhr erreichbar