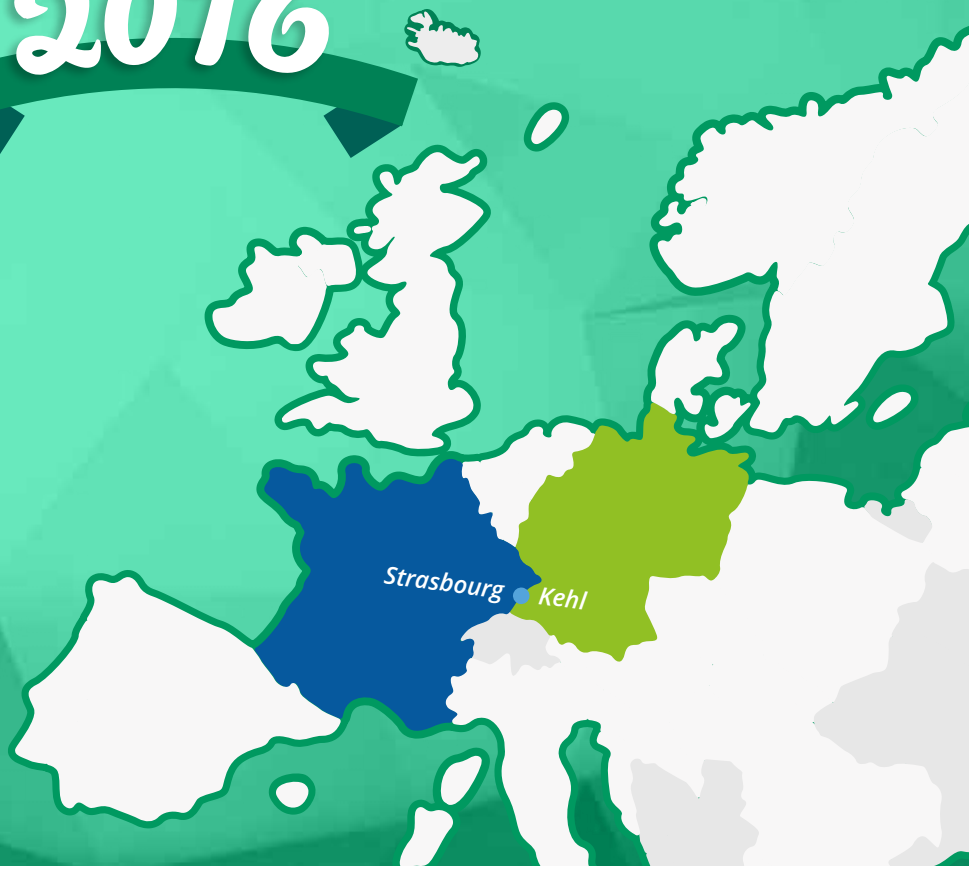
Jahresbericht 2016



Eine Adresse für 2 Länder

Centre **E**uropéen de la **C**onsommation
Zentrum für **E**uropäischen **V**erbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa
ECC-Net
Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Grußwort

Evelyne Gebhardt,
Europaabgeordnete,
Verwaltungsratsvorsitzende des Zentrums
für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

„Ins Jahr 2017 blicke ich mit Optimismus. Gemeinsam mit dem ZEV-Team setzen mein Stellvertreter Frédéric Pfliegersdorffer und ich uns weiterhin für ein Europa der Bürgerinnen und Bürger ein, in dem Grenzen nicht mit Bedrohung, sondern mit Vielfalt und Freiheit assoziiert werden."

In diesem Jahr feiert die Europäische Wirtschaftsgemeinschaft 60 Jahre Bestand. Europa ist in diesen Jahren weiter zusammengewachsen. Trotzdem bleibt das europäische Projekt verwundbar. Der Brexit hat die Union im Herzen erschüttert. Umso wichtiger ist, das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in Europa zu stärken, indem wir ihnen konkret aufzeigen, welche Vorteile die EU hat. Gerade am Verbraucherschutz lässt sich zeigen, welche positiven Auswirkungen die EU für ihre Bürgerinnen und Bürger mit sich bringt.

Als Vorsitzende des Verwaltungsrats des ZEV und Mitglied im Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz des Europäischen Parlaments setze ich mich für einen funktionierenden Verbraucherschutz in Europa ein, so z.B. für verbesserte Rechte von Telefon- und Internetnutzern. Von der Abschaffung der Roaming-Gebühren profitieren Verbraucherinnen und Verbraucher europaweit.

Als Berichterstatterin habe ich mich im Europaparlament zudem für einen digitalen Binnenmarkt stark gemacht. Verbraucherrechte im grenzüberschreitenden Online-Handel sollen gestärkt werden.

Eine Studie des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland (EVZ) zeigt, dass Verbraucherinnen und Verbraucher oft wegen ihres Wohnsitzes benachteiligt werden, wenn sie grenzüberschreitend einkaufen oder zum Beispiel ein Auto mieten wollen. Auch elektronische Inhalte können nicht immer über die Grenzen hinweg angesehen oder mitgenommen werden. Gerade für die Verwirklichung des europäischen digitalen Binnenmarktes ist der engagierte Einsatz des ZEV für Verbraucherrechte unabdingbar.

Das ZEV sorgt dafür, dass Verbraucherinnen und Verbraucher Rechte, die wir im Europäischen Parlament beschließen, auch effektiv im Alltag wahrnehmen können.

Um seine Rechte wahrzunehmen, muss man diese auch kennen. Darum ist die Arbeit des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutzes e.V. gerade in diesen stürmischen Zeiten von besonderer Bedeutung und das vielfältige Informationsangebot, welches von einer stetig aktualisierten Webpräsenz bis hin zu Smartphone-Apps reicht, besonders hilfreich.

Im Alltag in der Grenzregion zeigen sich die Möglichkeiten Europas, aber auch die Herausforderungen. Gemeinsam mit den Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich informiert das ZEV Verbraucherinnen und Verbraucher über ihre Rechte und unterstützt sie bei Streitigkeiten mit einem Händler im Ausland. Das ZEV leistet seit 23 Jahren einen wichtigen Beitrag, Grenzen zu überwinden - für ein vereintes, bürgernahes Europa.

Ich freue mich besonders, mich im Verwaltungsrat gemeinsam mit meinem stellvertretenden Vorsitzenden Frédéric Pfliegersdorffer, Mitglied des Regionalrats Grand Est und Vorsitzender des Ausschusses für internationale und grenzüberschreitende Beziehungen, für einen effektiven Verbraucherschutz in der Grenzregion einsetzen zu können.

Inhaltsverzeichnis

5 Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
- 6 Seit 23 Jahren im Dienste der Verbraucher aus Baden-Württemberg und dem Elsass
- 8 Zusammenarbeit in der deutsch-französischen Grenzregion

10 Das deutsch-französische Zentrum mit seinen europäischen Aufgaben

12 Kernregion Europa: Mobilität und Verbraucherschutz
- 13 Plötzlich steuerpflichtig: Finanzielle Einbußen für Grenzgänger
- 14 Unwetterschäden in Deutschland
- 16 Ausblick 2017
- 18 Im Herzen Europas
- 19 Höhepunkte

20 Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich
- 22 Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung
- 23 Portal 21

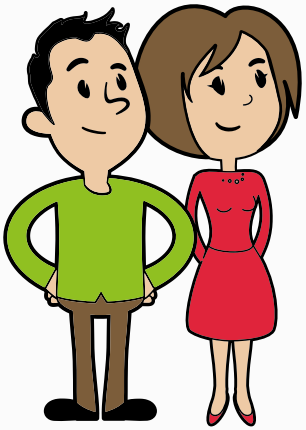
24 Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)

26 Der Online-Schlichter: Vertrauen schaffen

27 eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

28 Verbraucher informieren

30 Verwaltung / Administration
- 30 Das deutsch-französische Team
- 31 Mitglieder des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
- 32 Budget 2016
- 32 Begleitausschuss 2016
- 33 Verwaltungsrat 2016
- 34 Impressum | Bildnachweis | Partner



Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl

07851 991 48 0

info@cec-zev.eu

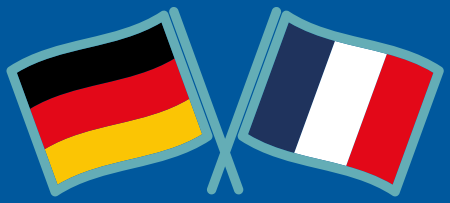
www.cec-zev.eu

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort erreichbar. Dienstags bis donnerstags von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr

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

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa
ECC-Net
Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

GUTER START INS NEUE JAHR – ZENTRUM FÜR EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERSCHUTZ HILFT KONKRET UND KOSTENLOS IN KEHL



Das Leben in der Grenzregion bringt besondere Herausforderungen mit sich. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. informiert und unterstützt Verbraucher bei grenzüberschreitenden Problemen und Fragen.

So konnte das ZEV in diesem Jahr einer jungen Französin helfen, die sich mit einem eigenen Laden in Deutschland selbstständig gemacht hatte. Sie schloss nach deutschem Recht eine private Krankenversicherung ab, doch die Versicherung kündigte ihr, weil sie in Frankreich wohnte. Dort war sie aber nicht mehr krankenversichert, da sie in Deutschland arbeitete.

In dieser Zeit erlitt die junge Mutter einen Schlaganfall. Sie schwebte in Todesgefahr. Als sie aus dem Koma erwachte, hatte sie aufgrund der hohen Behandlungskosten 70.000 Euro Schulden – von einem Tag auf den anderen.

Die Frau wandte sich ans Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz. Die deutsch-französischen Juristen prüften ihren Fall und stellten fest, dass die Kündigung nicht rechtens war – die Versicherung zahlte, die Geschäftsfrau geht schuldenfrei ins neue Jahr. Der rechtliche Beistand erfolgte kostenlos, das komplexe Problem war innerhalb kürzester Zeit gelöst.

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Dr. Martine Mérigeau, Vorstand

Man wird nicht als Europäer geboren, man wird es!

Jedes neue Jahr stellt Bürgerinnen und Bürger vor neue, grenzüberschreitende Herausforderungen. Das gilt insbesondere für Menschen in den Grenzregionen, die „Labore“ des Europäischen Binnenmarktes. Auch unsere von hoher Mobilität geprägte deutsch-französische Grenzregion stellt in dieser Hinsicht keine Ausnahme dar. Den Alltag der Bürgerinnen und Bürger zu erleichtern und sie beim „Sprung über die Grenze“ zu unterstützen ist seit nunmehr 23 Jahren die Aufgabe unseres gemeinnützigen Vereins.

Knapp 10.000 Streitfälle wurden allein im Jahre 2016 bearbeitet und mit einer Erfolgsquote von 77 % außergerichtlich beigelegt. Diese Zahlen belegen eindrucksvoll, wie wirksam das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. dem einzelnen Verbraucher hilft: anstelle langwieriger Gerichtsverfahren wird eine gütliche Einigung erzielt.

Das ZEV bearbeitet nicht nur Einzelfälle, sondern auch das Verbraucherinteresse im Allgemeinen liegt uns am Herzen: Wir informieren die breite Öffentlichkeit auf unseren Webseiten (mit rund 3 Millionen Besuchern), mit gezielten präventiven Informationskampagnen, indem wir eigene Apps entwickeln, Informationsbroschüren verbreiten usw….

Die Interessen der Verbraucher zu vertreten, bedeutet außerdem, Erkenntnisse und Erfahrungen zu teilen, Probleme gemeinsam anzugehen und wirkungsvoll zusammenzuarbeiten. Es gilt, mit dem Infobestnetzwerk, den Eurodistrikten, dem „Groupement Transfrontalier Européen“ (französisch-schweizer Grenzgängervereinigung) und anderen grenzüberschreitenden Organisationen gemeinschaftlich zu handeln und Synergien zu schaffen. Gemeinsam kann den Bedürfnissen der Menschen in der Grenzregion noch besser entsprochen werden.

2017 feiert das legendäre ERASMUS-Programm sein 30jähriges Bestehen. Mehr als 5 Millionen Menschen nahmen bislang an diesem Austauschprogramm teil. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. möchte diese Dynamik begleiten und den jungen Menschen in Europa die Mobilität erleichtern. Ob sie als Studierende, Praktikanten, Auszubildende, Schüler oder als „Europäische Globetrotter“ ins Ausland gehen, das ZEV hilft konkret und unterstützt mit praktischen Tipps für ihren Alltag als Verbraucher im Ausland.

In diesem Zusammenhang wird das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland 2017 eine innovative App entwickeln, die junge Menschen bei der Vorbereitung ihrer Reise durch Europa unterstützt. Außerdem bietet unser Verein Studierenden in Deutschland und Frankreich in ihrer jeweiligen Landessprache einen Leitfaden für den Alltag im Nachbarland. In diesem Ratgeber finden jungen Menschen aus Deutschland und Frankreich praktische Ratschläge und nützliche Tipps, um die bürokratischen und rechtlichen Hürden in ihrem Gastland zu meistern.

Junge Menschen sind die Zukunft Europas. Sie nehmen wahr, wie sehr Europa sie braucht und wie sehr sie Europa brauchen.

Seit 23 Jahren im Dienste der Verbraucher aus Baden-Württemberg und dem Elsass

Friedlinde Gurr-Hirsch (4. von links) während ihres Besuchs in Kehl.

Im vergangenen Jahr übernahm Friedlinde Gurr-Hirsch, Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, den Vorsitz des Begleitausschusses des ZEV. Das Ministerium unterstützt den deutsch-französischen Verein bereits seit seiner Gründung vor 23 Jahren.

„Ob einkaufen, eine Wohnung mieten oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln fahren – Verbraucherinnen und Verbraucher in der Grenzregion zwischen Frankreich und Deutschland nutzen mit großer Selbstverständlichkeit die Angebote des jeweiligen Nachbarlandes. Wenn dabei Probleme entstehen, ist das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz in Kehl eine verlässliche Anlaufstelle."
Friedlinde Gurr-Hirsch, während ihres Besuchs am 3. Juni 2016 in Kehl.

So helfen wir!

Herr Müller* kauft in Frankreich ein Grundstück, um ein Haus zu bauen. Doch die Erschließung erweist sich als zu kompliziert. Herr Müller möchte daher vom Kauf zurücktreten. Das Problem: Der Notar fordert eine Entschädigung von 1000 Euro für den Verkäufer.

Unsere Juristen vermitteln zwischen Herrn Müller, dem Notar und dem Verkäufer. Sie weisen darauf hin, dass Herr Müller nicht fließend französisch spricht. Schließlich wird ein Kompromiss gefunden - der Verkäufer akzeptiert eine Entschädigung von 500 Euro.

Monsieur Dupont* kauft in Deutschland ein Auto. Das Autohaus verlangt Mehrwerststeuer in Höhe von mehreren Tausend Euro. Monsieur Dupont möchte das Auto in Frankreich anmelden. Beim französischen Finanzamt muss er nochmals Mehrwertsteuer entrichen. Monsieur Dupont fordert daraufhin die Mehrwertsteuer vom deutschen Autohaus zurück, doch er erhält keine Antwort.

Unsere Juristen prüfen den Fall und wenden sich an das deutsche Autohaus - das Autohaus erstattet die zu Unrecht erhobene Mehrwertsteuer.

*Name geändert

Zusammenarbeit in der deutsch-französischen Grenzregion

Für eine starke Grenzregion:
Besuch von Stephan Toscani (4. von links) im ZEV

SAARLAND

Mit dem Zusammenschluss der französischen Regionen Elsass, Champagne-Ardenne und Lothringen zur Region „Grand-Est“, steht der grenzüberschreitende Verbraucherschutz vor neuen Herausforderungen. Der saarländische Minister für Finanzen und Europa, Stephan Toscani, besuchte darum das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Bei dem Treffen wurde erörtert, wie das ZEV das Saarland bei der Umsetzung seiner „Frankreich-Strategie“ unterstützen kann.

„Das binationale Verbraucherschutzzentrum in Kehl ist ein anschauliches Beispiel für gelungene deutsch-französische Zusammenarbeit, wie sie auch die Frankreichstrategie des Saarlandes zum Ziel hat.
Ich freue mich, dass das ZEV seine vielschichtigen Aktivitäten auf meine Einladung hin auch den grenzüberschreitenden Expertenstellen im Saarland vorstellen wird.“
Stephan Toscani, während seines Besuchs am 14. Dezember 2016 in Kehl.

RHEINLAND-PFALZ

Dr. Hannes Kopf, ehem. Staatssekretär im Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz und amtierender Vize-Präsident des Landesrechnungshofes Rheinland-Pfalz, im Austausch mit dem Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. über laufende Projekte.

Treffen mit dem Ausschuss für Europäische Angelegenheiten in Straßburg

Am 6. Juni 2016 wurden deutsch-französische Einrichtungen zu einer Sitzung mit dem französischen Ausschuss für Europäische Angelegenheiten eingeladen. Die Senatoren waren besonders an den Vorzügen des Lebens in der Grenzregion interessiert, sowie daran, in welchen Bereichen die grenzübergreifende Zusammenarbeit verbessert werden kann.

GRAND EST

Das ZEV berichtete von seinen Erfahrungen mit der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung. So genehmigen beispielsweise französische Krankenkassen keine Kernspintomographie in Deutschland. In Frankreich müssen Patienten auf eine solche Behandlung lange warten. Besser gestellt sind Deutsche auch bei der Europäischen Krankenversicherungskarte (EHIC), welche automatisch auf der Rückseite ihrer Versichertenkarte aufgedruckt ist. Franzosen müssen die EHIC erst separat beantragen. Besprochen wurden auch die Vor- und Nachteile der Zulassung von KFZ in den beiden Ländern.

Das deutsch-französische Zentrum mit seinen europäischen Aufgaben

10 977
Grenzüberschreitende Beschwerden für alle Abteilungen

7%
Steigerung

77%
Erfolgsquote

71 715
Verbraucherkontakte

2 804 831
Besucher auf allen Webseiten

- www.cec-zev.eu
- www.europe-consommateurs.eu
- www.evz.de
- www.ecom-stelle.de
- www.online-schlichter.de

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz

Deutsch-französische Verbraucherfragen: Das ZEV

✓ **informiert** deutsche und französische Verbraucher und gibt **konkrete Hilfestellungen bei grenzüberschreitenden Angelegenheiten,**

✓ **unterstützt Verbraucher** bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen auf der anderen Rheinseite,

✓ **veröffentlicht Broschüren und Studien,** z. B. Immobilienkauf.

✓ *organisiert 1 x pro Monat die Vermögen- und Immobiliensprechstunde. Hier informieren Notare, Anwälte und Steuerberater in Einzelgesprächen zu Kapitalanlagen und Immobilien im Nachbarland.*

www.cec-zev.eu

Europäische Verbraucherfragen: Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich

✓ **informieren Verbraucher über ihre Rechte in Europa,** z. B. beim Einkauf im EU-Ausland oder bei Reisen,

✓ **unterstützen Verbraucher bei rechtlichen Fragen,** wenn Sie ein Problem mit einem Unternehmen aus dem EU-Ausland, Island oder Norwegen haben,

✓ arbeiten eng mit den 28 Zentren des ECC-Nets zusammen.

www.europe-consommateurs.eu

www.evz.de

Protection des consommateurs en Europe
ECC-Net
Centre Européen des Consommateurs France

Das EVZ Deutschland ist die nationale Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR) sowie die Kontaktstelle für Verbraucher gem. Artikel 21 der Dienstleistungsrichtlinie.

Zwei auf E-Commerce spezialisierte Dienste:

Online-Schlichter

✓ vermittelt neutral und unabhängig,

✓ bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Online-Händlern

✓ und hilft, eine außergerichtliche Einigung zu finden.

www.online-schlichter.de

E-Commerce Verbindungsstelle

informiert und berät deutsche Verbraucher und Unternehmer kostenlos über ihre Rechte und Pflichten beim Online-Handel.

www.ecom-stelle.de

Kernregion Europa: Mobilität und Verbraucherschutz

Ein Immobilienprojekt
auf der anderen Seite des Rheins:
pourquoi pas!

Fragen zur
Steuer oder zum Erbe

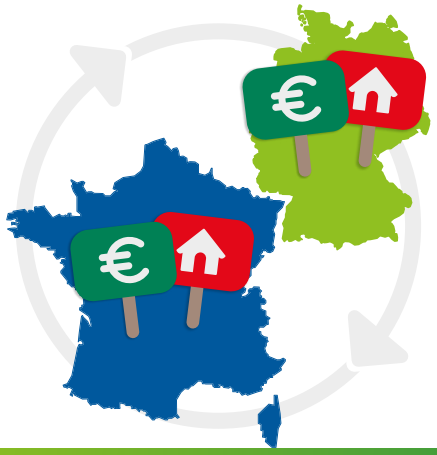
Kostenlose Einzelgespräche

DIE DEUTSCH-FRANZÖSISCHE IMMOBILIENSPRECHSTUNDE

Wer ein Immobilienprojekt auf der anderen Rheinseite plant, hat viele Fragen. Diese werden seit mehr als 10 Jahren im Rahmen der einmal pro Monat stattfindenden Immobiliensprechstunde erörtert. In persönlichen Gesprächen informieren deutsche und französische Notare, Steuerberater und Anwälte rund ums Thema Immobilie. 2016 besuchten insgesamt 104 Deutsche und Franzosen die kostenlose Sprechstunde.

NEUES ANGEBOT 2017

Da sich immer mehr Menschen auch grenzüberschreitend für ihre finanzielle Absicherung interessieren müssen, wird das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. 2017 sein kostenloses Angebot erweitern. Hierfür konnten ein deutscher und ein französischer, auf Steuerrecht spezialisierter Anwalt, gewonnen werden.



Termine 2017
• nur auf Voranmeldung •

10. Januar • 07. Februar • 14. März
04. April • 09. Mai • 20. Juni
04. Juli • 12. September • 10. Oktober
14. November • 12. Dezember

Immobiliensprechstunde im
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
INFOS & ANMELDUNG
Bahnhofsplatz 3 • 77694 Kehl
Tel: 0 7851 99148-0 • E-Mail: info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu

Beide Broschüren können Sie downloaden unter: www.cec-zev.eu/de/publikationen/broschueren/

Wer eine Immobilie in Frankreich erwerben möchte, findet in der neuen Broschüre des ZEV kurz gefasste rechtliche Informationen und praktische Tipps. Details bietet der juristische Leitfaden.

Plötzlich steuerpflichtig: Finanzielle Einbußen für Grenzgänger

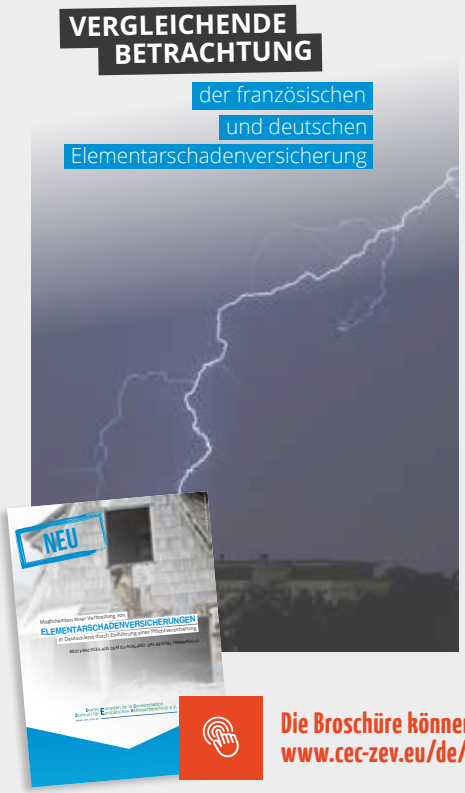
Infoabend Doppelbesteuerungsabkommen

Deutsche Beschäftigte öffentlicher Einrichtungen, die in Frankreich wohnen, sind seit Januar 2016 nicht mehr von der deutschen Lohn- und Einkommenssteuer befreit. Grund ist eine Zusatzregelung im **deutsch-französischen** Doppelbesteuerungsabkommen.

Insbesondere Mitarbeiter in Krankenhäusern, Schulen, Unis und Kindergärten mussten häufig hohe Gehaltseinbußen in Kauf nehmen.

In der Kehler Stadthalle veranstaltete das ZEV zusammen mit Infobest Kehl/Strasbourg einen Infoabend, in der Experten die gesetzlichen Regelungen erklärten und Möglichkeiten vorstellten, **wie finanzielle Folgen abgemildert werden können.** 120 Bürger nahmen teil.

Unwetterschäden in Deutschland



BRAUCHEN WIR AUCH HIERZULANDE EINE VERSICHERUNGSPFLICHT GEGEN ELEMENTARSCHÄDEN?

In den vergangenen Jahren haben Unwetterkatastrophen in Deutschland wieder schwere Schäden an Häusern verursacht. Eine alte Diskussion lebte auf: Eine Pflichtversicherung für alle Hausbesitzer gegen Hochwasserschäden?

Ein neuer Bericht des ZEV zeigt die Vorteile der französischen Elementarschaden-Pflichtversicherung auf, und unterstreicht wie gut ein solches Modell auch in Deutschland funktionieren könnte.

In **Frankreich** ist die Versicherung gegen Naturkatastrophen obligatorisch. Unwetterrisiken werden somit auf die gesamte Bevölkerung verteilt. Die Versicherungsbeiträge pro Mieter sind sehr niedrig.

In **Deutschland** müssen Eigentümer bzw. Mieter hingegen wesentlich höhere Beiträge berappen, und das bei hohen Selbstbeteiligungen. Wer in einem Risikogebiet wohnt hat es schwer, überhaupt einen Versicherungsschutz abzuschleißen.

Die Broschüre können Sie downloaden unter:
www.cec-zev.eu/de/publikationen/studien-und-berichte

Den grenzüberschreitenden Leitfaden können Sie downloaden unter: www.cec-zev.eu/de/publikationen/broschueren

Wie finde ich einen französischen Notar? Wo kann ich in Frankreich mein Fahrzeug anmelden?

Bei diesen und anderen Fragen hilft Ihnen unser grenzüberschreitender Leitfaden. Jetzt im neuen Design und mit noch mehr Ansprechpartnern für die Grenzregionen Deutschland-Frankreich-Schweiz. Verfügbar als PDF auf der Internetseite des ZEV.

SOZIALABGABEN AUF WERTZUWACHS EINER IMMOBILIE IN FRANKREICH

Wer in Deutschland sozialversichert ist und nach dem 1. Januar 2016 in Frankreich eine Immobilie verkauft hat, muss wieder Sozialabgaben auf den Wertzuwachs dieser Immobilie zahlen. Der Europäische Gerichtshof hatte dieser Vorgehensweise in einem Urteil von 2015 einen Riegel vorgeschoben. Die französische Regelung widerspreche dem europäischen Prinzip des freien Kapitalverkehrs, wonach Sozialabgaben nicht in mehreren EU-Ländern erhoben werden können. Frankreich nutzte jedoch eine Gesetzeslücke und führte die strittigen Sozialabgaben wieder ein. Zusammen mit zwei Organisationen hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. eine Beschwerde bei der Europäischen Kommission eingereicht.

Ausblick 2017

Ratgeber im Alltag

Ich möchte in Frankreich studieren...
Wo kann ich ein Stipendium beantragen?
Was brauche ich für die Wohnugssuche?
Muss ich eine französische Krankenversicherung abschließen?

Unser Ratgeber wird Studierenden bei der Vorbereitung des Auslandsaufenthaltes helfen. Zudem erleichern praktische Tipps und zahlreiche Links den Alltag in Frankreich.

Diese Broschüre können Sie demnächst downloaden unter: www.cec-zev.eu

PROBLEME BEIM WECHSEL ZU EINER FRANZÖSICHEN KFZ-VERSICHERUNG?

Aufgrund strenger, gesetzlicher Vorgaben in Frankreich ist es deutschen Verbrauchern unmöglich, von ihrem bereits in Deutschland erhaltenen Schadensfreiheitsrabatt zu profitieren. 2017 untersucht das ZEV in einer Vergleichsstudie die unterschiedlichen Systeme des Schadensfreiheitsrabatts, verfasst einen Bericht und erstellt ein zweisprachiges Infoblatt.

Wie gut funktioniert die grenzüberschreitende Vollstreckung von Urteilen?

Mit dieser Frage befasst sich das ZEV in den Jahren 2017 und 2018. Zusammen mit dem Projekträger, der Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. und der polnischen Verbraucherschutzeinrichtung Federacja Konsumentów Stowarzyszenie, werden die Grenzregionen Deutschland – Polen und Deutschland – Frankreich unter die Lupe genommen.

ZIELE

- Bestandsaufnahme des Rechts und der Praxis
- Erstellung von Lösungsbeispielen und Best Practices
- Stärkung des Vertrauens von Verbrauchern und Rechtsexperten in die vereinfachten Europäischen Gerichtsverfahren

Geplant sind zudem Seminare und Workshops, aber auch die Veröffentlichung eines Leitfadens für Rechtsexperten.

DEUTSCHE VERSICHERUNGSGESELLSCHAFTEN KASSIEREN BEI GRENZGÄNGERN AB

Deutsch-französische Grenzgänger berichten vermehrt über ein besonderes Problem des europäischen Versicherungsmarktes. Denn seit Anfang 2016 erheben deutsche Versicherungsgesellschaften auf deutsche Versicherungsprämien französische Steuern. Das ZEV befasst sich 2017 eingehender mit der Rechtmäßigkeit dieses Vorgehens.

Im Herzen Europas

GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ IN DER KERNREGION EUROPA

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) ist ein deutsch-französischer Verein, der Verbrauchern in grenzüberschreitenden Angelegenheiten mit Rat und Tat zur Seite steht. Er beherbergt außerdem die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich, die Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) sind. Unter dem gemeinsamen Dach des ZEV informieren das deutsche und das französische Verbraucherzentrum europaweit Verbraucher über ihre Rechte und bearbeiten ihre Anfragen und Beschwerden kostenlos.

Die binationale Struktur des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. ist einzigartig, und spiegelt sich in der Lage des Vereins im Herzen Europas wieder.

Höhepunkte

20.04. | ECC-Net Cooperation Day in Amsterdam

27.04. | Infoabend über das Doppelbesteuerungsabkommen

08.05. | Tag der offenen Tür im Europäischen Parlament in Straßburg

12.05. | Kartoffelmarkt in Freiburg

03.06. | Besuch von Friedlinde Gurr-Hirsch MdL, Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz

06.06 | Treffen mit Senatoren in der Region Grand Est

8-9.06. | ECC-Net Communication Workshop in Vilnius

04.07. | Mitgliederversammlung

18.07. | Deutsch-chinesischer Rechtsstaatsdialog

28.08. | Tag der offenen Tür im Bundespresseamt in Berlin

05.10. | Vortrag beim Europäischen Wirtschafts- und Sozialauschuss in Brüssel

06.10. | Verbändekonferenz in Stuttgart

19.10. | Besuch von Edwin Koekkoek, Sprecher von Martin Schulz, MdEP

09.11. | Vortrag beim Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz im Europaparlament

05.12. | ECC-Net Study Visit in Kehl

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland

Bernd Krieger,
Leiter des EVZ Deutschland

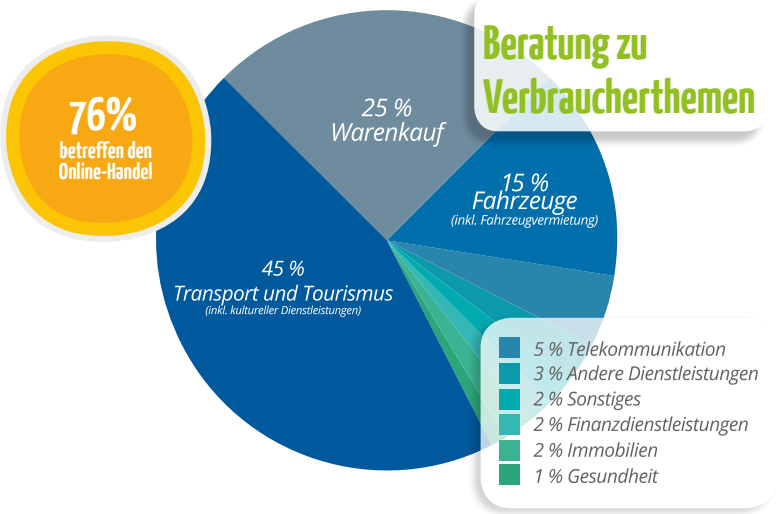
Das letzte Jahr war ein schwieriges Jahr für Europa. Der Brexit hat die Union im Herzen erschüttert. Doch möglicherweise ist das nur ein bitterer Vorgeschmack auf das, was noch kommen könnte.

„Wir machen uns dafür stark, dass Verbraucher in ganz Europa ihre Rechte wahrnehmen können."

Völlig in Vergessenheit gerät, was Europa all seinen Bürgerinnen und Bürgern bereits gebracht hat. Als Selbstverständlichkeit abgetan werden inzwischen, um nur drei einfache Beispiele zu nennen:

- stetig sinkende Kosten beim Telefonieren
- Entschädigungen bei verspäteten Flügen oder Bahnfahrten
- umfassende Rechte
- im Internet geschlossene Verträge zu widerrufen.

Und all das gilt nicht nur grenzüberschreitend, wenn das Unternehmen in einem anderen EU-Migliedsstaat ansässig ist, sondern überall in der EU. Gemeinsam mit dem ECC-Net setzt sich das EVZ Deutschland dafür ein, das Vertrauen der Verbraucher in Europa zu stärken.



www.evz.de

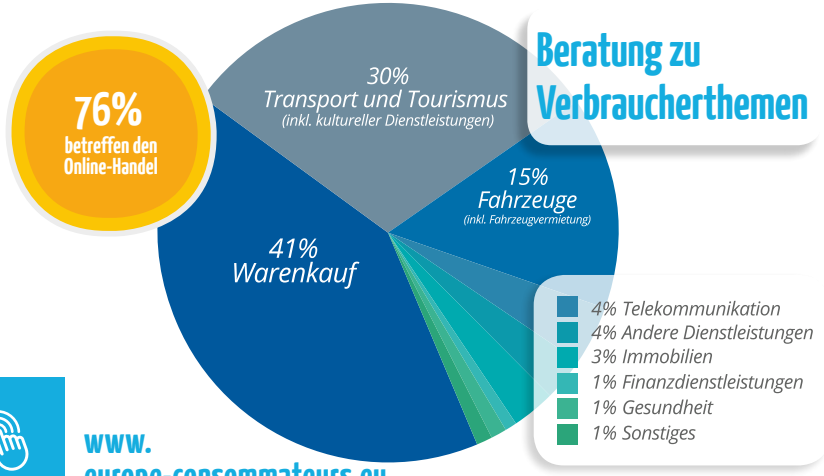
Protection des consommateurs en Europe
ECC-Net
Centre Européen des Consommateurs France

Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich

Bianca Schulz,
Leiterin des EVZ Frankreich

Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich kümmert sich im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. um Streitfälle zwischen Franzosen und Unternehmern in einem anderen Mitgliedstaat der EU (und umgekehrt). Im Jahr 2016 sind die Beschwerden weiter gestiegen. Das EVZ Frankreich setzt daher vermehr auf Präventivinformation über seine Internetseite, in den sozialen Netzwerken und in den Medien. Außerdem setzen wir uns gemeinsam mit dem EVZ Deutschland für eine bessere Sichtbarkeit des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren ein.

Beratung zu Verbraucherthemen



www.
europe-consommateurs.eu

Gute Gründe, uns zu kontaktieren.

Wir ...

- informieren und helfen Verbrauchern kostenlos,
- beraten vor Ort, am Telefon, online, mit Apps, Broschüren und Flyern,
- unterstützen Verbraucher bei rechtlichen Fragen und grenzüberschreitenden Problemen mit einem Unternehmer im EU-Ausland, Norwegen oder Island,
- bieten schnelle und effektive Möglichkeiten, einen Streit außergerichtlich beizulegen,
- verfügen über ein Team von Juristen, die auf deutsches, französisches, europäisches Recht und internationales Privatrecht spezialisiert sind,
- sprechen Deutsch, Französisch, Englisch, Spanisch und Italienisch,
- und haben durch das ECC-Net Kontakte zu Rechtsexperten in allen EU-Ländern, Island und Norwegen.

Kontaktieren Sie uns. Unsere Juristen helfen Ihnen gerne weiter.

Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung

Ben Borsche, Projektleiter

Seit dem 1. April 2016 ist die nationale Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung am Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. angesiedelt.
Die Kontaktstelle berät Verbraucher und Unternehmer zur Plattform und zu Verbraucherschlichtungsstellen in Europa.

„Verbraucher und Unternehmen profitieren von Schlichtungsverfahren: Sie sind kostengünstig, schnell, neutral und bieten flexible Lösungen."

VORTEILE VON SCHLICHTUNG:

- fachliche Kompetenz und Neutralität
- außergerichtliche und gütliche Einigung
- für Verbraucher in der Regel kostenlos
- schnelle Verfahren

DIE PLATTFORM UNTERSTÜTZT:

- bei der Suche einer Schlichtungsstelle
- bei der Verständigung in grenzüberschreitenden Fällen

Hier erreichen Sie die Plattform:
webgate.ec.europa.eu/odr/

2 787
Verbraucheranfragen

310
Streitfälle

Diese Broschüre können Sie downloaden unter:
www.evz.de/de/publikationen/broschueren/

Portal 21

183
Verbraucheranfragen

888
Beschwerden

SIE MÖCHTEN EIN UMZUGSUNTERNEHMEN AUS FRANKREICH ODER EINEN HANDWERKER AUS SPANIEN BEAUFTRAGEN? SIE MÖCHTEN EINFACH NUR WISSEN, WAS ALLES UNTER DEN BEGRIFF DER DIENSTLEISTUNG FÄLLT UND WELCHE RECHTLICHEN VORSCHRIFTEN ES DAZU IN DEN EU-LÄNDERN, NORWEGEN, ISLAND ODER LIECHTENSTEIN GIBT?

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland beantwortet seit 2016 als nationale Kontaktstelle zur Dienstleistungsrichtlinie auch diese Fragen. Ein Jurist berät Verbraucher individuell zu grenzüberschreitenden Dienstleistungen.
Und die Internetseite „Portal 21“ bietet zusätzliche Informationen.

Um das Informationsangebot noch benutzerfreundlicher zu gestalten, wurde die Seite komplett umstrukturiert. So werden Verbraucher künftig vom „Portal 21“ direkt zum Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland weitergeleitet, wo sie Informationen rund ums Thema Dienstleistungen, wie beispielsweise zu unlauteren Geschäftspraktiken, abrufen können.
Unternehmer hingegen werden zur Germany Trade & Invest, der Gesellschaft der Bundesrepublik Deutschland für Außenwirtschaft und Standortmarketing, weitergeleitet.

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)

VERTRAUEN IN EUROPA

Die Europäischen Verbraucherzentren sind in allen 28 EU-Mitgliedsstaaten plus Island und Norwegen vertreten. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) wurde 2005 von der EU-Kommission ins Leben gerufen, um das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt zu stärken. Die Zentren unterstützen Verbraucher kostenlos bei juristischen Streitigkeiten im EU-Ausland, z.B. beim Einkaufen oder auf Reisen.

NEU: Ab 2017 gibt das ECC-Net einen gemeinsamen NEWSLETTER heraus.

Help and advice
for consumers
in Europe

ECC-Net

European Consumer Centre

VERBRAUCHER INFORMIEREN

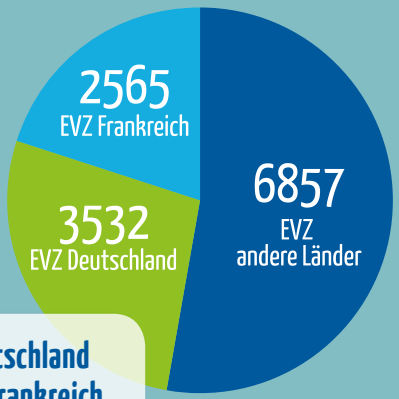
Die Kommunikationsabteilung des EVZ Deutschland unterstützt die europäischen Kollegen bei der Information der Verbraucher. Bei einem Workshop in Vilnius überlegten die Teilnehmer des ECC-NET, wie sie die Öffentlichkeit noch besser erreichen - gemeinsam für die Verbraucher in ganz Europa!

- **Wir informieren Verbraucher in allen Sprachen**
- **Folgen Sie uns auf dem ECC-Net Twitter Account**

ECC-Net@ECC_web

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren...

- ist heute in jedem EU-Land, in Norwegen und Island vertreten,
- hat 2016 12.954 grenzüberschreitende Beschwerden bearbeitet,
- beschäftigt europaweit 140 Rechtsexperten,
- nutzt ein gemeinsames IT-Tool,
- bearbeitet Verbraucherbeschwerden in 24 Sprachen.



Das EVZ Deutschland und das EVZ Frankreich sind in 47 % aller Fälle des ECC-Net involviert.

Der Online-Schlichter: Vertrauen schaffen

ONLINE-
SCHLICHTER.DE

Patrick Oppelt,
Projektleiter

Sie haben eine Kaffemaschine bestellt, die kaputt geliefert wurde? Das Unternehmen erstattet Ihnen die Ware nicht und ist nicht erreichbar?

Der Online-Schlichter vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen im e-Commerce

www.online-schlichter.de

VORTEILE DER ONLINE-SCHLICHTUNG FÜR VERBRAUCHER UND UNTERNEHMEN

- Vermeidung gerichtlicher Auseinandersetzungen
- ortsungebundene, schnelle und kostengünstige Problemlösung
- unabhängige und neutrale rechtliche Beurteilung von Streitigkeiten
- Flexible Lösungen und hohe Akzeptanz des Schlichtungsergebnisses

„Von ganzem Herzen möchte ich mich für Ihre Hilfe und Ihren Einsatz bedanken. Das Unternehmen hat mittlerweile gezahlt und so kann ich diese Angelegenheit als abgeschlossen betrachten. Wie gut, dass es Sie und Ihre Einrichtung gibt!"

1 300
Schlichtungsanträge in 2016

+22%
Steigerung

75%
Erfolgsquote

1 Monat
Bearbeitungsdauer

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

KOSTENLOSES BERATUNGSANGEBOT

Die eCommerce-Verbindungsstelle informiert und berät Anbieter und Nutzer zu Fragen rund um den Vertrieb von Waren und Dienstleistungen über das Internet.

VERBRAUCHER

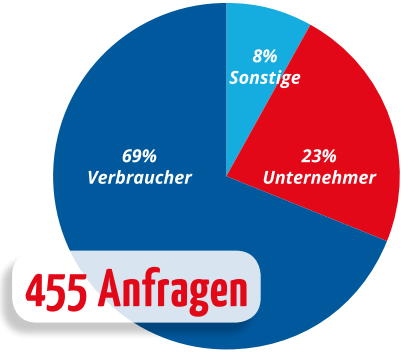
- Rechte und Pflichten bei Vertragsabschluss im Internet
- Widerruf, Gewährleistung
- Abmahnung wegen illegaler Downloads
- Rechtsbehelf und Beschwerdestellen

UNTERNEHMER

- Impressumspflicht
- Informationspflichten im Online-Handel
- Wettbewerbsrechtliche Abmahnungen
- Rechtskonformer Online-Shop

MEDIEN 2016

- Neugestaltung der Website
- Vorträge, Fernsehinterviews und Zeitungsartikel
- Neue E-Commerce Broschüre mit Informationen zu Online-Shopping, Schlichtung und Datenschutz



455 Anfragen

ecommerce-verbindungsstelle.de

www.ecommerce-verbindungsstelle.de/publikationen/broschueren/

Die kostenlosen Apps des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland

Mit dem Auto ins Ausland

Gefördert durch:

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Verbraucher informieren

Mit Erfolg reklamieren
Die App über Gewährleistung in Europa

Neue App „Mit Erfolg reklamieren" hilft bei Käufen im EU-Ausland

Die neue App „Mit Erfolg reklamieren" bietet rechtliche Infos und praktische Tipps rund um das Thema Gewährleistung.

Funktioniert offline!

SO FUNKTIONIERT'S

Erst gibt man an, wie die Ware gekauft wurde (zum Beispiel im Internet oder im Laden). Danach, in welchem europäischen Land der Händler seinen Sitz hat. Und schließlich, welches Problem vorliegt (Ware kaputt, nicht vollständig, zu spät geliefert etc.). Je nach Land, Vertriebsweg und Problem gibt die App Auskunft zu den Rechten des Käufers.

KOSTENLOS ERHÄLTLICH:

- Google Playstore
- iTunes Store

Erweiterung der App „Mit dem Auto ins Ausland" - bereits über 20.000 Downloads

Am liebsten fahren die Deutschen mit ihrem Auto in den Urlaub. Damit hier nichts schief läuft, informiert die App über wichtige Themen wie Verkehrsregeln, Verkehrssicherheit, Maut, Tanken, Unfall, Pannenhilfe oder Mietwagen.

Funktioniert offline!

NEU IN 2016:

- Auskünfte jetzt für alle EU-Staaten, die Schweiz, Island und Norwegen!
- Informationen zu Fähre, Zoll und Kreisverkehr.

KOSTENLOS ERHÄLTLICH:

- Google Playstore
- iTunes Store

RICHTIG VERSICHERT INS EU-AUSLAND

Wer ins Ausland zieht, dem stellt sich unweigerlich die Frage, wie er sich versichern muss. Gibt die deutsche Haftpflichtversicherung genügend Schutz? Ist eine neue Krankversicherung notwendig?

In einer Studie hat das EVZ Deutschland ausgewählte Versicherungsprodukte genauer untersucht und Tipps zusammengestellt, worauf Auswanderer (Rentner, Au-Pair, Studierende usw.) in ihrer jeweiligen Situation achten sollten. Musterschreiben helfen bei der Kontaktaufnahme mit den Versicherungen.

Die Broschüre können Sie demnächst downloaden unter: www.evz.de/de/publikationen/studien-berichte/

Der neue Newsletter

Bereits 2.000 interessierte Leser

Einmal im Monat informiert das ZEV kurz und knapp über Verbrauchernews und seine Aktivitäten.

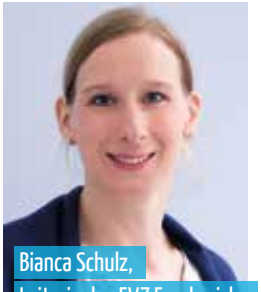
Sie können den Newsletter abonnieren über www.cec-zev.eu/de/publikationen/newsletter/

Das deutsch-französische Team

Dr. Martine Mérigeau, Vorstand

Bernd Krieger, Leiter des EVZ Deutschland

Oliver Bähr, Anne Baltzer, Sabine Blanke, Bernhard Borsche, Gerlinde Brantsch, Claudia Brentini, Ines Danzeisen, Justine Desmery, Cécile Feher-Lowet, Stefanie Flory, Stefanie Geiser, Katja Glaß, Mirjam Glittenberg, Jean-Claude Gunther, Marc Guschal, Vanessa Gutenkunst, Kerstin Heidt, Melanie Heidt, Sélène Holat, Frauke Holzenthal, Andrea Koch, Peter Koop, Birte Ludwig, Isabelle Mildenberger, Elisabeth Morán Cartoixá, Olivia Peroumal, Robin Promsuwan Morán, Léa Roger, Barbara Rossi, Andrea Sack, Christine Schneider, André Schulze-Wethmar, Barbara Tabiou-Mayer, Nadine Weisbrot, Karolina Wojtal



Bianca Schulz, Leiterin des EVZ Frankreich

Camille Bertrand, Romain Boguet, Chantal Roehm, Ralph Roggenbuck, Laurent Siat, Julie Seipp, Elphège Tignel

Joachim Schulz, Honoraranwalt

Christian Tiriou, Leiter deutsch-französische Projekte

Alice Canet, Onntje Hinrichs

Daniel Schulz, Projektleiter E-commerce (seit 11/2016)

Patrick Oppelt, Projektleiter Online-Schlichter

Matthias Heinz, Claudia Pudelka

Felix Braun, Projektleiter E-commerce & Online-Schlichter (bis 03/2016)

Leonie Heutmann, Andrea Klinder, Stefan Weiser

Mitglieder des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

21 Vereinsmitglieder

Association de citoyennes et citoyens en région frontalière · Bund der Versicherten e.V.
Chambre de Consommation d'Alsace · CNAFC (Confédération Nat. des Associations Familiales Catholiques)
Die Verbraucher Initiative e.V. (Bundesverband) · Familles de France · Familles Rurales
INC (Institut National de la Consommmation) · Toute l'Europe · Trans Europe Experts
Verbraucherzentrale Bayern e.V. · Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. · Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. · Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Verbraucherzentrale Sachsen e.V. · Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
Verbraucherzentrale Thüringen e.V. · VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V.
VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

30 Einzelmitglieder

Hélène Abelson Gebhardt · Prof. Dr. Jochen Bauerreis · Elisabeth Bizet · Jacques Bigot
Prof. Dr. Tobias Brönneke · Jean-Marie Courtois · Elvira Drobinski-Weiß · Markus Ferber · Jürgen Fischer
Francis Frizon · Evelyne Gebhardt · Sven Giegold · Edmond Gresser · Nathalie Griesbeck
Monika Hohlmeier · Dietmar Hollederer · Peter Jockers · Alain Lamassoure · Annette Lipowsky
Gilbert Luttenschlager · Wolfgang Reuther · Dr. Kurt Rohner · Anne Sander · Dr. Martine Schoeppner
Martin Schulz · Dr. Andreas Schwab · Rainer Stumm · Catherine Trautmann · Florence Wetzel
Wilmya Zimmermann

Sie möchten unsere Arbeit unterstützen?
Dann werden Sie doch Mitglied im ZEV!

www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/unterstuetzen-sie-uns/

Budget 2016

Gewinn & Verlustrechnung

Einnahmen	
Eigenmittel	19.614,48 €
Institutionelle Förderung	368.500,00 €
Projektförderung	1.001.160,88 €
Zuschüsse der EU-Kommission	959.444,44 €
Rückzahlung Nichtausschöpfung Mittel	- 806,13 €
Gesamt	2.347.913,67 €
Ausgaben	
Personalkosten	1.878.300,73 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	384.352,53 €
Abschreibungen	14.967,78 €
Gesamtausgaben	2.277.621,04 €
Jahresergebnis	70.292,63 €

Begleitausschuss 2016

FRIEDLINDE GURR-HIRSCH (VORSITZENDE / PRÉSIDENTE),
Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

NAWEL RAFIK-ELMRINI,
Vertreterin des Präsidenten der Eurometropole Straßburg

FRÉDÉRIC PFLIEGERSDOERFFER,
(stellvertretender Vorsitzender des Verwaltungsrates), Mitglied des Regionalrats Grand Est, Vorsitzender des Ausschusses für internationale und grenzüberschreitende Beziehungen

MATTHIAS BRAUN,
Oberbürgermeister Stadt Oberkirch

DR. WOLFGANG G. MÜLLER,
Oberbürgermeister Stadt Lahr

KLAUS MUTTACH,
Oberbürgermeister Stadt Achern

FRANK SCHERER,
Landrat, Ortenaukreis

EDITH SCHREINER,
Oberbürgermeister Stadt Offenburg

TONI VETRANO,
Oberbürgermeister Stadt Kehl

Verwaltungsrat 2016

Ein deutsch-französisches Gremium mit europäischem, nationalem und regionalem Hintergrund

EVELYNE GEBHARDT,
(Vorsitzende des Verwaltungsrates), MdEP, Mitglied des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO)

FRÉDÉRIC PFLIEGERSDOERFFER,
(stellvertretender Vorsitzender des Verwaltungsrates), Mitglied des Regionalrats Grand Est, Vorsitzender des Ausschusses für internationale und grenzüberschreitende Beziehungen

ANNE SANDER, MdEP

ELVIRA DROBINSKI-WEISS, MdB, verbraucherpolitische Sprecherin der SPD-Bundestagsfraktion

KONRAD EPPLE, MdL Baden-Württemberg, Verbraucherpolitischer Sprecher der CDU-Landtagsfraktion

MARIE-JOSÉ FIGNIER, Vorsitzende der Chambre de Consommation d'Alsace

AGNÈS-CHRISTINE TOMAS-LACOSTE, Vorstand des Institut National de la Consommation (INC)

ULRIKE VON DER LÜHE, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

CATHERINE TRAUTMANN, Vize-Präsidentin der Eurometropole Straßburg

Jahresbericht 2016
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Impressum

Herausgeber:
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.,
Bahnhofsplatz 3, 77694 Kehl, Deutschland
Registernummer VR Nr. 391,
Vereinsregister des Amtsgerichts Kehl (Deutschland)
Vorstand: Dr. Martine Mérigeau
Gestaltung: Cécile Feher-Lowet
Redaktion: Dr. Léa Roger, Ines Danzeisen, Peter Koop
© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V., März 2017

Das vorliegende Dokument ist auch als französische Version erhältlich.

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

Vous pouvez également consulter ce rapport sur notre site internet : www.cec-zev.eu/fr/publications/rapports-annuels/

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa
ECC-Net
Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

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.

Bildnachweis

S.2 Portrait of Evelyne GEBHARDT © European Union 2013 EP / Jennifer Jacquemart · **S.12 provence** © pexels.com · **city** © pexels.com · **S.13 keys & wallet** © pexels.com · **cactus & aloe** © stocksnap.io · **S.14 disaster** © freeimages.com · **thunderstorm** © pexels.com · **S.15 / S.16 working in a group** © pexels.com · **Brandenburger Tor** © pexels.com · **Le Louvre** © stocksnap.io · **Passerelle de Kehl** © Morris Hund/derflamograf.de · **S.22 Shouting employees** © Ollyy/Shutterstock.com · **S.22 road-lines** © pexels.com · **S.23 Young man doing woodwork** © photographee.eu/fotolia.com · **soccer emoticons** © freepik.com · **women athlete** © pexels.com · **S.27 smart-watch** © pexels.com · **S.28 nature camera** © pexels.com · **S.29 Internet(z)** © pixelio.de · **train passenger** © pexels.com · **Alle weiteren Illustrationen & Icons / Toutes autres illustrations & pictogrammes** © www.cec-zev.eu

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.

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

Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl

07851 991 48 0

info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort erreichbar. Dienstags bis donnerstags von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr

Eine Adresse für 2 Länder

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

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa
ECC-Net
Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland