Jahresbericht 2017

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

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

Evelyne Gebhardt
Verwaltungsratsvorsitzende

Seit 1994 gehöre ich dem Europäischen Parlament an und engagiere mich als Mitglied des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz für ein vereintes Europa im Dienste der Bürgerinnen und Bürger. Als gebürtige Französin mit deutsch-französischer Staatsbürgerschaft ist es mir wichtig, dass die deutsch-französische Freundschaft Motor der europäischen Einigung bleibt. Und weil das ZEV die gleichen Ziele verfolgt, ist mir das Amt der Verwaltungsratsvorsitzenden seit 2015 stets ein Ehrenamt im wahrsten Sinne des Wortes gewesen.

Die EU ist seit fast 70 Jahren eine einmalige Erfolgsgeschichte, die vom Vertrauen der Bürger abhängt. Vertrauen entsteht dann, wenn der Mehrwert der EU für den Einzelnen spürbar wird.
Kaum ein Thema zeigt die positiven Auswirkungen des vereinten Europas so stark wie der Verbraucherschutz. Die deutsch-französische Grenzregion ist ein dynamischer Wirtschaftsraum, in dem Europa gelebt wird. Das ZEV ist als Binnenmarktbeobachter wichtig, der konkrete Erfahrungen der Verbraucherinnen und Verbrauchern nach Straßburg und Brüssel trägt, auf Probleme aufmerksam macht, konkrete Lösungsvorschläge liefert. Das ZEV sorgt dafür, dass die Schutzrechte, die wir im Europäischen Parlament beschließen, im Alltag durchgesetzt werden. Gemeinsam mit den Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich informiert das ZEV Verbraucher über ihre Rechte und hilft bei Streit mit einem Händler im Ausland. 2017 konnten 76 % der Streitfälle positiv gelöst werden. Im EU-Parlament wurden 2017 viele verbraucherschutzpolitische Maßnahmen, die das ZEV begleitet hat, beschlossen. So sind die Abschaffung des Geoblockings oder die neuen Regeln zur Portabilität von digitalen Inhalten ein Durchbruch. Die bisher existierenden, künstlichen Grenzen sind mit der europäischen Idee unvereinbar. Für den Abbau dieser Barrieren hat sich das ZEV eingesetzt. Von den beschlossenen Änderungen profitieren Verbraucher in ganz Europa. Auch die Begleitung des Prozesses zur Revision der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz war ein Bestandteil der Arbeit des ZEV.
Im „Consumer Protection Cooperation Network“ (CPC) arbeiten die zuständigen nationalen Behörden europaweit zusammen, um Verbraucherrechte durchzusetzen. Die Revision der CPC-Verordnung weitet das nationale Verfahrensrecht und die Befugnisse der Behörden aus und stärkt die grenzüberschreitende Kooperation. Um seine Rechte wahrzunehmen, muss man sie kennen. Im Bereich des grenzüberschreitenden Datenschutzes wird den Verbrauchern künftig eine aktivere Rolle zuwachsen, um zu wissen, was in grenzüberschreitenden Transaktionen mit den eigenen Daten geschieht, welche Datenschutzrechte es gibt und insbesondere, wie man diese durchsetzt. Bürger zu informieren ist hier unerlässlich. Somit nimmt die Bedeutung des Informationsangebotes des ZEV stetig zu. Mit dem zentralen digitalen Zugangstor wird ein leichterer Zugang zu hochwertigen Informationen und Onlinehilfsdiensten entstehen. Hier werden auch die Europäischen Verbraucherzentren eine zentrale Rolle spielen. Das ZEV leistet seit fast 25 Jahren einen wichtigen Beitrag, Grenzen zu überwinden. Ich freue mich, mich im Verwaltungsrat gemeinsam mit meinem stellvertretenden Vorsitzenden Frédéric Pfliegersdoerffer für einen effektiven Verbraucherschutz in der Grenzregion einsetzen zu können. Aus beruflichen Gründen werde ich für dieses Amt nicht mehr zur Verfügung stehen. Ich bedanke mich für die Unterstützung und die gute Zusammenarbeit und wünsche dem neuen Vorsitz alles Gute bei der Arbeit für ein vereintes Europa zum Wohle der Verbraucher.

Inhalt

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

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

4 Vorwort des Vorstands
5 Der Verein und seine Aufgaben
6 Das Jahr in Zahlen
8 Höhepunkte

Deutsch-französische Themen

10 Ratgeber für Studierende
12 Immobiliensprechstunde und steuerrechtliche Informationen
13 Sozialabgaben auf Vermögenserträge
14 Fahrzeuge
15 Privatinsolvenzverfahren
16 Patientenrechte
18 Grenzüberschreitende Vollstreckung von Urteilen
19 Öffentlichkeitsarbeit

Europäische Themen

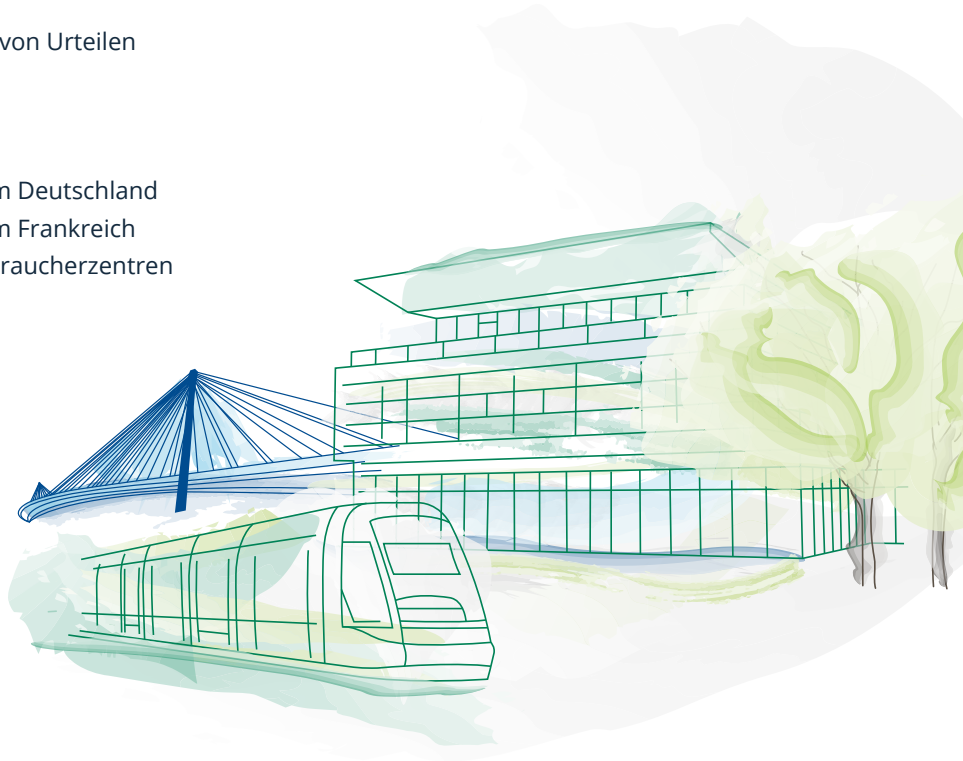
20 Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland
25 Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich
26 Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren

eCommerce

28 Der Online-Schlichter
29 Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

Verwaltung / Administration

Das deutsch-französische Team
Mitglieder des Vereins
Budget / Begleitausschuss
Impressum
Partner / Bildnachweis
Verwaltungsrat



Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Jahresbericht auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung (z. B. Verbraucherinnen / Verbraucher) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Dr. Martine Mérigeau
Vorstand

Nichts ist besser als der Verbraucherschutz, um den Menschen anhand konkreter Maßnahmen den europäischen Gedanken näherzubringen, und genau dafür steht das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Durch die Gebietsreform haben Rheinland-Pfalz, das Saarland und Baden-Württemberg 2016 einen neuen Nachbarn bekommen: die Region Grand Est. Aufgrund der langjährigen Erfahrung und großen Kompetenzen im deutsch-französischen Verbraucherschutz ist das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) der ideale Ansprechpartner für all die Menschen in der neuen europäischen Kernregion. Um den Bedürfnissen der 22 Millionen Bürger Rechnung zu tragen, hat sich das ZEV im Jahr 2017 verstärkt auf die Suche nach neuen Finanzpartnern begeben.

Unsere Bitten um zusätzliche Förderung stießen zwar bei der Politik auf positive Resonanz, sie kollidierten jedoch mit den drastischen finanziellen Einschnitten der französischen Gebietskörperschaften.

Daher werden wir uns 2018 noch stärker bemühen, die Gebietskörperschaften davon zu überzeugen, dass ihre finanzielle Beteiligung – selbst in geringem Umfang – unabdingbar ist für den Zusammenhalt der deutsch-französischen Grenzregion. Umso mehr freuen wir uns, dass sich auf deutscher Seite Rheinland-Pfalz ab 2018 an der Finanzierung unseres Vereins beteiligt.

DAS ZEV ALS GEMEINSAMES INSTRUMENT FÜR EINE MODERNE DEUTSCH-FRANZÖSISCHE EUROPAPOLITIK

Die Verknüpfung unterschiedlicher Serviceangebote unter dem Dach des ZEV ist ein besonders gutes Beispiel für wirksame Synergien.

Diese führen in der Konsequenz zu einer effektiven Ausübung der Verbraucherrechte in Europa. Hierbei ist die Nähe zu den europäischen Instituten in Straßburg, insbesondere zum Europäischen Parlament, von großem Vorteil.

IM FOKUS DIE GRENZREGION

Das ZEV wird auch zukünftig sein besonderes Augenmerk auf den Großraum Kehl / Straßburg legen.

Hier ist der Verein beheimatet. Hier kann er vor Ort deutsche und französische Bürger direkt unterstützen und bei grenzüberschreitenden Problemen helfen.

Noch immer gibt es viele Hürden, die den Alltag der Menschen in der Grenzregion erschweren. Um nur zwei Beispiele zu nennen: Die nationalen Umweltplaketten für Autofahrer werden vom Nachbarland nicht anerkannt. Nationale Regelungen bringen den Markt für grenzüberschreitende Dienstleistungen fast völlig zum Erliegen.

2018 werden wir uns mit diesen Problemen befassen und versuchen, pragmatische und an die Besonderheiten der Grenzregion angepasste Lösungen zu finden. Um seine ambitionierten Vorhaben erfolgreich umsetzen zu können, ist der deutsch-französische Verein mehr denn je auf seine Partner und Unterstützer angewiesen. Schließlich feiert das ZEV 2018 sein 25-jähriges Bestehen!

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Für eine bessere Zusammenarbeit zwischen Deutschland und Frankreich im Verbraucherschutz

EIN DEUTSCH-FRANZÖSISCHER VEREIN

SEIT 1993

Spezialisiert auf deutsch-französische Verbraucherfragen

www.cec-zev.eu

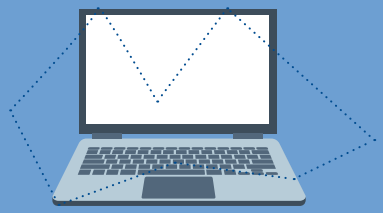
MIT EUROPÄISCHER AUSRICHTUNG

SEIT 2005

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland und Frankreich

www.evz.de

www.europe-consommateurs.eu



ZWEI ANSPRECHPARTNER FÜR DEN ONLINE-HANDEL IN DEUTSCHLAND

SEIT 2003

Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

SEIT 2009

Der Online-Schlichter

www.online-schlichter.de

Verbraucherkontakte

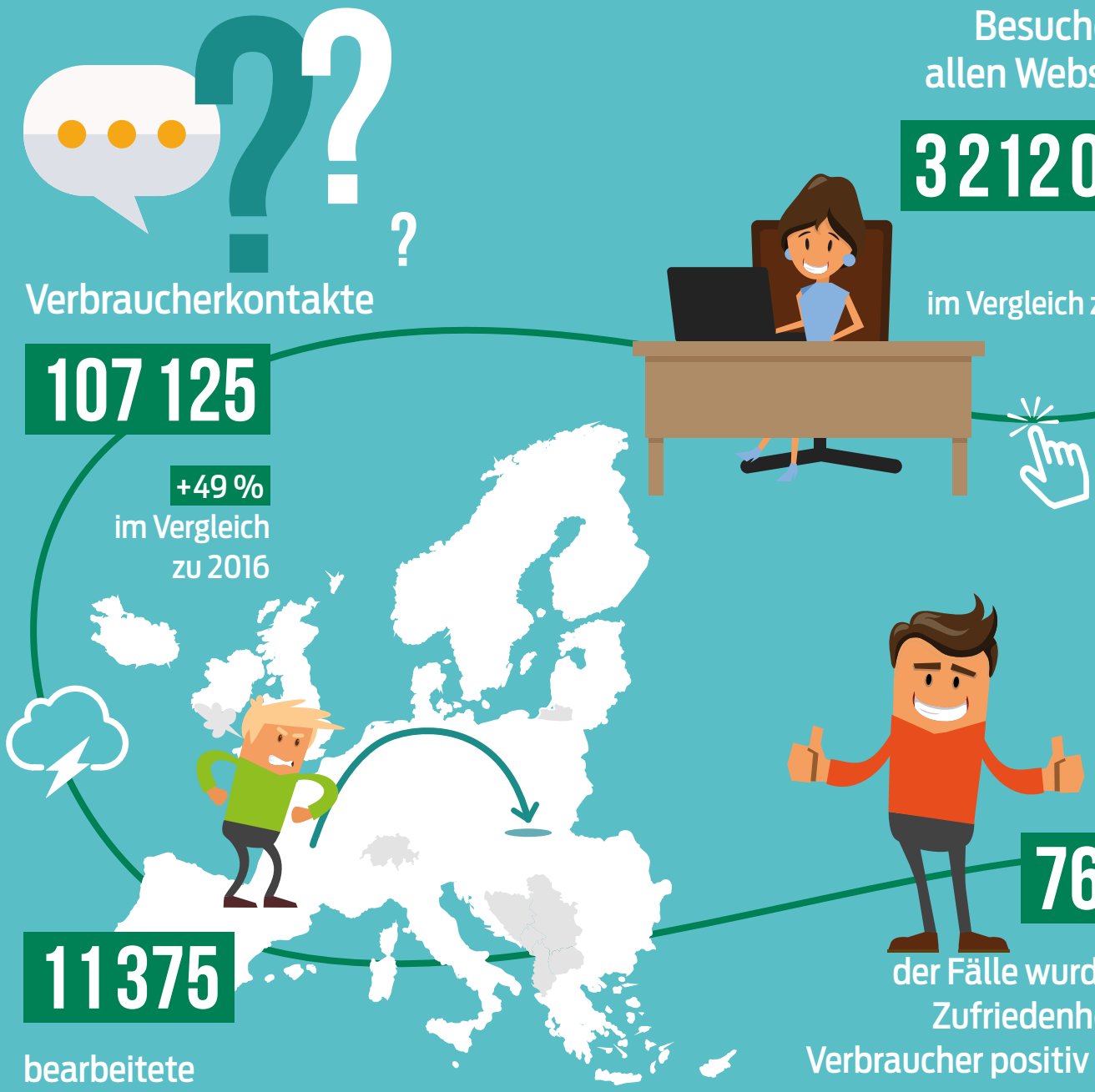
107 125

+49 %
im Vergleich
zu 2016

Besucher auf
allen Webseiten

3 212 005

+15 %
im Vergleich zu 2016



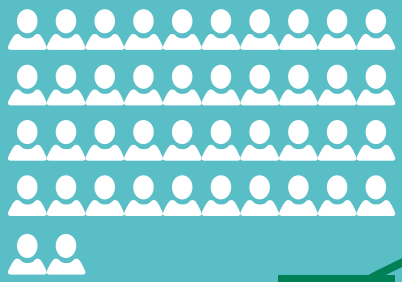
11 375

bearbeitete
Beschwerden
aller Fachbereiche

76 %

der Fälle wurden zur
Zufriedenheit der
Verbraucher positiv gelöst

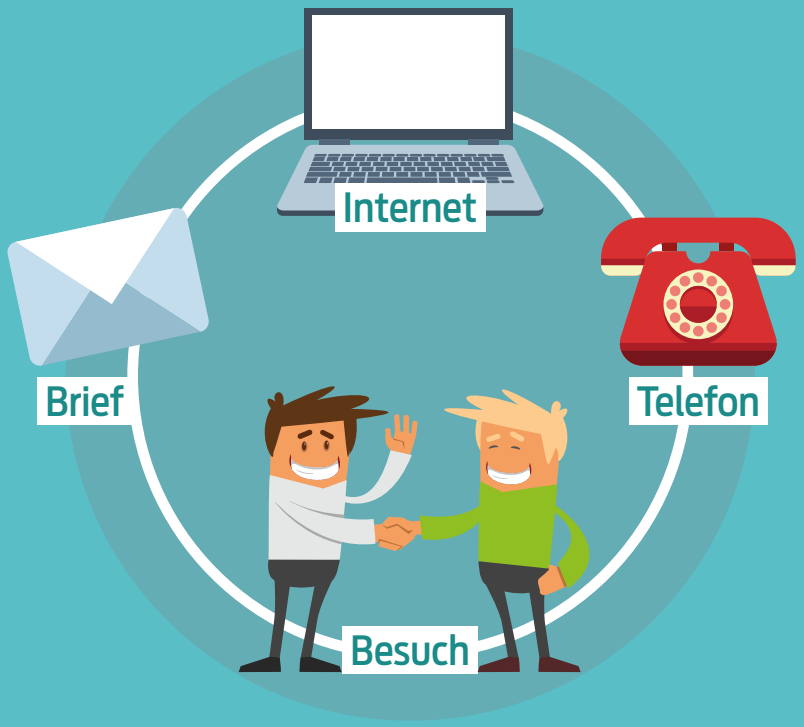
Das Jahr in Zahlen 2017



42

MITARBEITER

Kontaktaufnahme über



Höhepunkte

Januar

Veröffentlichung der App „Mit Erfolg reklamieren"

18.
Treffen mit dem Eurodistrikt SaarMoselle und MOSA

Februar

07.
Erweiterung der Immobilien-sprechstunde mit zwei weiteren deutsch-französischen Spezialisten

März

25.
Informations-kampagne zu „60 Jahre Römische Verträge"

April

06.
Besuch von Dr. Christine Rohleder, Staatssekretärin Rheinland-Pfalz

10.
ECC-Net Cooperation Day in Malta

29.-30.
Tramfest in Kehl

Mai

12.
Europatag in Freiburg

14.
Tag der offenen Tür im Europäischen Parlament in Straßburg

Juni

07.
Video-Konferenz mit Verbrauchern zum Thema „Online-Banking"

28.
Treffen mit dem saarländischen Minister für Finanzen und Europa, Stephan Toscani

2017

Juli

03.
Mitglieder-versammlung des ZEV

10.
Veröffentlichung einer Studie zum deutsch-französischen Privatinsolvenz-Verfahren

19.
Treffen mit dem Deutsch-Französischen Jugendwerk (DFJW)

August

29.
Studiogespräch mit einer EVZ-Juristin im ARD-Buffet zum Thema „Duty Free"

31.
Besuch von Elvira Drobinski-Weiß, MdB, Mitglied des Verwaltungsrates des ZEV und Dr. Nils Schmid, Mitglied des Landtags Baden-Württemberg

Oktober

17.
Treffen mit der deutschen und französischen Kontaktstelle für grenzüber-schreitende Gesundheits-versorgung

19.
Begleitausschuss mit der Vorsitzenden Friedlinde Gurr-Hirsch, Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

26. - 27.
ECC-Net Communication Workshop in Tallinn

November

8.
Europäischer Tag der Justiz in Aachen

14.
Treffen mit Vertretern einer japanischen Verbraucher-schutzeinrichtung

23.
Besuch des Ausschusses für Europaangelegen-heiten, Entwicklungs-politik und Verbraucherschutz des Landtages Brandenburg

Dezember

12.
Videokonferenz mit dem Europäischen Rechnungshof zur Evaluierung der Fluggastrechte

13. - 14.
Besuch des EVZ Österreich in Kehl

Studieren und Leben in Frankreich – Ein Ratgeber für den Alltag

In Frankreich studieren, ein Praktikum oder eine Ausbildung absolvieren oder einfach einige Zeit dort leben. Jahr für Jahr wagen 6.500 Studierende aus Deutschland diesen Schritt. Und alle, die ihre erste Auslandserfahrung bereits gemacht haben, wissen: Ganz so einfach ist es nicht. Zwar liegen Frankreich und Deutschland geografisch direkt nebeneinander, aber dennoch unterscheiden sich die beiden Länder. Hinsichtlich ihrer Sitten und Gebräuche, hinsichtlich ihrer Gesetze und Vorschriften.

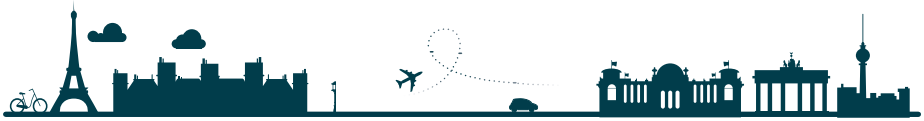
Um jungen Menschen ihren Alltag im Nachbarland zu erleichtern, hat das ZEV einen kostenlosen Online-Leitfaden herausgebracht: „Studieren und Leben in Frankreich: Ein Ratgeber für den Alltag“.

Teilnahme am Europatag in Freiburg, um Studierenden den Ratgeber näherzubringen

Dr. Martine Mérigeau und Frédéric Pfliegersdoerffer bei der Vorstellung des Studierendenratgebers

PRÄSENTATION DES STUDIERENDENRATGEBERS AM 10. APRIL 2017

Um den Ratgeber vorzustellen, wurde eine Pressekonferenz, im Beisein von Frédéric Pfliegersdoerffer, Vorsitzender des Ausschusses für internationale und grenzüberschreitende Beziehungen im Regionalrat Grand Est und stellv. Verwaltungsratsvorsitzender des ZEV, durchgeführt.



INTERAKTIVER RATGEBER

Der kostenlose Online-Ratgeber beantwortet Fragen, die sich vor, während und nach dem Frankreich-Aufenthalt stellen. Er enthält neben praktischen Tipps für das Leben im Nachbarland viele nützliche Adressen und interaktive Links.

DER INFO-FLYER

Um den Ratgeber bekannt zu machen, wurden 9.000 deutschsprachige Flyer u. a. an Universitäten, Fachhochschulen, Gymnasien, Europe Directs und an die Agentur für Arbeit verteilt.

9 THEMENSCHWERPUNKTE – DAMIT DER FRANKREICH-AUFENTHALT SO EINFACH WIRD WIE „BONJOUR"-SAGEN

- Finanzielle Unterstützung
- Formalitäten
- Wohnen
- Bezahlen
- Gesundheit
- Arbeiten
- Verkehrsmittel
- Kommunikation
- Praktische Ratschläge für den Alltag, z. B. Einkaufen, Bibliotheken, Sportvereine

10 gute Gründe für den Ratgeber

1. praktisch – enthält konkrete Tipps, Adressen und Links,
2. kostenlos und ohne Registrierung,
3. online und interaktiv – am Puls der Zeit,
4. vor, während, danach – umfasst alle Etappen des Auslandsaufenthaltes,
5. einfache Handhabung – und daher anwenderfreundlich,
6. alltagstauglich – beantwortet Fragen zum Alltag im Nachbarland,
7. länderspezifisch – Inhalte sind auf die Belange des Gastlandes zugeschnitten,
8. ein Ratgeber – zwei Fassungen: auf Deutsch: für deutsche Studierende in Frankreich,
9. auf Französisch: für französische Studierende in Deutschland,
10. und dazu noch die Übersetzung der wichtigsten Begriffe in die Sprache des Gastlandes.

Kaufen, verkaufen, vererben oder mieten: Sie haben Fragen zu einer Immobilie im Nachbarland?

Seit mehr als zehn Jahren organisiert das ZEV einmal pro Monat die Immobiliensprechstunde. Deutsche und französische Notare, Steuerberater und Anwälte beantworten Fragen zum Thema Immobilie im Nachbarland. Und da sich viele Menschen, auch grenzüberschreitend, für ihre finanzielle Absicherung interessieren, wurde das Angebot entsprechend erweitert. Hierfür konnte sowohl ein deutscher als auch ein französischer, auf Steuerrecht spezialisierter, Anwalt gewonnen werden.

2017 haben 120 Bürger (66 aus Deutschland und 54 aus Frankreich) das kostenlose Angebot in Anspruch genommen.

Folgende Fragen werden im Rahmen der Immobiliensprechstunde erörtert:

- Ich möchte auf die andere Rheinseite ziehen. Welche steuerrechtlichen Folgen hat das?
- Ich möchte meinen Kindern, die in Deutschland leben, meine Wohnung in Frankreich schenken. Was muss ich tun?
- Ich habe eine Lebensversicherung in Deutschland abgeschlossen. Nun ziehe ich nach Frankreich. Welche steuerrechtlichen Konsequenzen hat das?
- Ich habe ein französisches Aktienpaket geerbt, lebe aber in Deutschland. Was ist bei der Steuer zu beachten?

Unsere Broschüren und Ratgeber

Sozialabgaben auf Vermögenserträge: Gemeinsame Beschwerde bei der Europäischen Kommission

Der Europäische Gerichtshof hat 2015 (C 623/13) bestätigt, dass Personen, die in einem anderen EU-Land sozialversichert sind, keine zusätzlichen Sozialabgaben auf Vermögenserträge in Frankreich abführen müssen, um die französische Sozialversicherung zu finanzieren. Folgende Sozialabgaben sind davon betroffen: Die Contribution Sociale Généralisée (CSG) und die Contribution au Remboursement de la Dette Sociale (CRDS).

Um die Entscheidung zu umgehen und die Sozialabgaben wieder einzuführen, hat Frankreich ab Januar 2016 deren Verwendungszweck geändert: Sie fließen seitdem an den Fonds de solidarité vieillesse (Solidaritätsfonds zur Altersversorgung) und an die Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (nationale Solidaritätskasse für Autonomie). Tausende Franzosen, Deutsche und Schweizer sind in der Grenzregion betroffen. Sie müssen seit Januar 2016 wieder Sozialabgaben auf ihre Vermögenserträge aus Immobilien, Mieteinkünften und Kapitalvermögen in Frankreich bezahlen.

Das ZEV hat auf die zahlreichen Verbraucherbeschwerden reagiert und zusammen mit zwei unabhängigen grenzüberschreitenden Organisationen, dem Groupement transfrontalier européen und dem Comité de défense des travailleurs frontaliers de la Moselle, Beschwerde gegen Frankreich bei der Europäischen Kommission eingereicht.

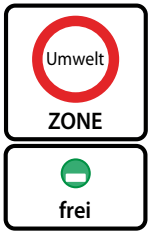
BEGRÜNDETE BESCHWERDE

Auch wenn die Europäische Kommission die Beschwerde noch nicht weiterverfolgt hat, gab es 2017 zwei Gerichtsentscheidungen, die zeigen, dass die Beschwerde begründet ist:

- Am 10. Mai 2017 bestätigte der Europäische Gerichtshof das Prinzip der Befreiung von Sozialversicherungsbeiträgen (CSG-CRDS) auf Vermögenserträge in Frankreich für Beamte der Europäischen Kommission, die in einem anderen EU-Land sozialversichert sind.
- Im Juli 2017 hat das Verwaltungsgericht Straßburg ein elsässisches Ehepaar, das in der Schweiz sozialversichert ist, von der Zahlung der Sozialabgaben (CSG-CRDS) auf ihre französischen Vermögenserträge aus dem Jahr 2015 befreit.

Fahrzeuge

Grenzüberschreitende Mobilität, z. B. im Nachbarland Auto zu fahren oder das Fahrzeug auf der anderen Seite des Rheins zu versichern, gehört zum deutsch-französischen Alltag. Das wirft viele Fragen auf, mit denen sich das ZEV im Jahr 2017 befasst hat.



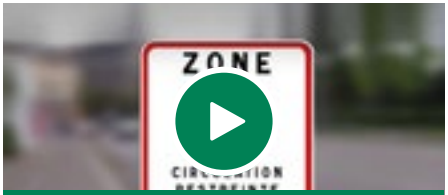
UMWELTPLAKETTEN IN DER GRENZREGION

Seit 01.11.2017 gilt die Umweltplakette „Crit'Air" in Straßburg: Bei Feinstaubalarm dürfen nur noch schadstoffarme Autos fahren. Egal, ob sie in Frankreich oder im Ausland zugelassen sind.
Die deutsche Umweltplakette gibt es seit zehn Jahren. Sie ist in 56 Umweltzonen Pflicht, auch für ausländische Fahrzeuge. Obwohl eine europaweite Richtlinie existiert und die Umweltprobleme nicht an den EU-Landesgrenzen halt machen, sind die Systeme in jedem Land verschieden. Das bringt vor allem in den Grenzregionen viele Autofahrer in Schwierigkeiten, weil sie für jedes durchfahrene Land eine eigene Plakette brauchen.

2018 wird das ZEV seine Aktivitäten zur Einführung einer europaweiten Umweltplakette fortsetzen und sich dafür einsetzen, dass zumindest die Plaketten gegenseitig anerkannt werden.

Das ZEV ist sich dieser Problematik, die auch zwischen Frankreich und Deutschland besteht, bewusst und hat

- eine Vergleichsstudie zu beiden Umweltplaketten erstellt,
- eine zweisprachige Informationskampagne durchgeführt,
- ein Erklärvideo zur französischen Umweltplakette erarbeitet,
- Verbraucher individuell in Sachen Umweltplakette beraten.



Wie bestelle ich die französische Umweltplakette?

UMZUG INS NACHBARLAND: WAS PASSIERT MIT DEM SCHADENFREIHEITSRABATT?

Deutsche und französische Autofahrer, die auf die andere Rheinseite ziehen und ihr Fahrzeug dort versichern möchten, haben Probleme, den in ihrem Heimatland erworbenen Schadenfreiheitsrabatt anerkennen zu lassen.
Trotz einer europäischen Richtlinie unterscheiden sich die Regelungen zur Berechnung des Schadenfreiheitsrabatts in Deutschland und Frankreich.

Um Verbraucher zu informieren, hat das ZEV eine Studie erstellt, die die Versicherungssysteme beider Länder erläutert und erklärt, was zu tun ist, um den Schadenfreiheitsrabatt auf die andere Rheinseite mitzunehmen. 2018 wird das Projekt gemeinsam mit deutschen und französischen Versicherungsverbänden weitergeführt.

Privatinsolvenz in der Grenzregion Welches Verfahren ist das richtige?

Wer in der Grenzregion verschuldet ist, hat viele Fragen: Können Deutsche in Frankreich Privatinsolvenz anmelden? Wenn ja, was ist dann zu tun?

Das ZEV hat in Zusammenarbeit mit dem Caritasverband Offenburg-Kehl e. V. und der CRESUS Alsace eine Studie und Merkblätter erarbeitet, die die Privatinsolvenzverfahren in Frankreich und Deutschland sowie deren Voraussetzungen erklären und die zuständigen Ansprechpartner nennen.

VORTEILE DER FRANZÖSISCHEN VERFAHREN GEGENÜBER DEM DEUTSCHEN

- Die Verfahrensdauer kann in Frankreich kürzer sein.
- Die restlichen Schulden werden dem Schuldner bei ordnungsgemäßer Erfüllung der gesetzlichen Auflagen nach Verfahrensende automatisch erlassen. Ein Antrag ist dafür nicht erforderlich (automatische Restschuldbefreiung).
- Es wird nicht grundsätzlich ein Zeitraum von drei bis sechs Jahren festgelegt, in dem der Schuldner an seine Gläubiger zahlen muss, damit ihm die restlichen Schulden erlassen werden (keine Wohlverhaltensperiode).

FRANKREICH: KEIN ELDORADO FÜR ÜBERSCHULDETE DEUTSCHE

Aufgrund zuvor genannter Vorteile denken viele überschuldete Deutsche darüber nach, ihren Hauptwohnsitz nach Frankreich zu verlagern, um dort Privatinsolvenz anzumelden. Doch ganz so einfach ist es nicht. Eine Wohnsitzverlegung alleine genügt nicht, damit dem Antrag stattgegeben wird. Es muss auch nachgewiesen werden, dass sich der Lebensmittelpunkt des Schuldners für längere Zeit in Frankreich befindet. Und das wird bei Antragsstellung ganz genau überprüft.

WELCHE VERFAHREN GIBT ES?

Während in Deutschland nur das Verbraucherinsolvenzverfahren existiert, gibt es in Frankreich zwei Verfahren: Das Privatinsolvenzverfahren, das nur in der Grenzregion Elsass-Moselle angewendet wird (Faillite Civile) sowie das klassische, frankreichweite Überschuldungsverfahren (Procédure de surendettement). Wie die Verfahren funktionieren und was dabei zu beachten ist, zeigt die Studie „Grenzüberschreitende Herausforderungen bei der Überschuldung von Privatpersonen“.

Gesundheit hört nicht an der Grenze auf

Dank einer Vielzahl gelöster Streitfälle, einer neuen Broschüre und einer verstärkten Zusammenarbeit mit nationalen Kontaktstellen hat das ZEV 2017 seine Fachkompetenz im Bereich grenzüberschreitende Gesundheit erweitert.

Nicht nur bei Notfällen können Patienten in einem anderen EU-Land zum Arzt gehen. Auch bei geplanten Behandlungen ist das möglich. Für Bewohner der Grenzregion ist es oft einfacher, ein Krankenhaus im Nachbarland aufzusuchen, statt viele Kilometer in die nächste deutsche Großstadt zu fahren.
Außerdem sind in Frankreich vielleicht die Wartezeiten kürzer oder andere Behandlungsmethoden verfügbar. Das ZEV wird daher häufig von Patienten mit Fragen zur Kostenerstattung kontaktiert. Es ist die einzige Einrichtung, die direkt mit deutschen und französischen Krankenkassen in Verbindung tritt und zwischen Verbraucher und Versicherer vermittelt. Das ZEV erklärt Patienten, welche Leistungen sie vorher bei der Krankenkasse anmelden müssen, wie hoch die Kostenerstattung ausfällt und welcher Tarif in einem bestimmten Fall Anwendung findet.

BROSCHÜRE FÜR PATIENTEN IN DER EU

Das ZEV hat in Zusammenarbeit mit dem EVZ Deutschland die Broschüre „Ihre Rechte als Patient in der EU“ erstellt. Sie informiert, welche medizinischen Leistungen in welchem Umfang erstattet werden. Außerdem erklärt sie Patienten, welche Dokumente sie dafür bei der Krankenkasse einreichen müssen.

GELÖSTER FALL

Frau V. ist Deutsche, wohnt in einem grenznahen französischen Dorf und unterzieht sich einer gynäkologischen Notfallbehandlung in einem deutschen Krankenhaus. Die Kosten: über 4 000 Euro. Ihre französische Krankenkasse will nicht zahlen, weshalb das ZEV sich einschaltet. Die Krankenkasse erklärt sich schließlich bereit, die Kosten für die in einem anderen EU-Land erhaltenen medizinischen Leistungen zu übernehmen.

VERBESSERTE VERBRAUCHER-RECHTE IN DER GRENZREGION

Das ZEV hat Beschwerden von deutschen Grenzgängern erhalten, die in Frankreich leben, jedoch in Deutschland arbeiten und dort privat krankenversichert sind. Grund der Beschwerden ist, dass die Versicherungsgesellschaften auf deutsche Versicherungsprämien eine französische Versicherungssteuer (die sog. TSA) erheben. Zusammen mit der Task Force Grenzgänger Saarbrücken und dem Verband der Privaten Krankenversicherungen e. V. hat sich das ZEV mit der Rechtmäßigkeit dieser Abgaben auseinandergesetzt.

Die unternommenen Schritte haben es ermöglicht, die Sachlage mit den zuständigen französischen Behörden zu klären: Die TSA muss bei Grenzgängern nicht auf den Teil der Versicherungsprämien erhoben werden, mit dem Leistungen finanziert werden, die jenen der gesetzlichen deutschen Krankenversicherungen entsprechen.

In seiner im August 2017 veröffentlichten Studie vertritt das ZEV jedoch die Auffassung, dass die TSA als Sozialabgabe eingestuft werden sollte und daher gar nicht erst bei deutschen Grenzgängern erhoben werden dürfte.

STÄRKERE ZUSAMMENARBEIT

Das ZEV hat 2017 die Zusammenarbeit mit den nationalen Kontaktstellen für grenzüberschreitende Gesundheit vertieft.

Für Deutschland ist das die Online-Plattform eu-patienten.de, für Frankreich die Einrichtung CLEISS.

Anfragen zur grenzüberschreitenden Gesundheit und Kostenerstattung kann das ZEV nun noch zielführender beantworten.

Treffen mit eu-patienten.de, CLEISS und Vertretern lokaler Krankenkassen

Grenzüberschreitende Vollstreckung von Urteilen: Projekt Redress 17

Trotz der vereinfachten Europäischen Gerichtsverfahren ist es nicht immer einfach, ein Gerichtsurteil im anderen Land geltend zu machen. Das ZEV engagiert sich in einem internationalen Projekt für Lösungen.

EINFACH IN DER THEORIE, SCHWIERIG IN DER PRAXIS

Christophe wohnt in Straßburg und hat bei einem wenige Kilometer entfernten Händler in Deutschland ein Sofa bestellt, das nicht geliefert wurde. Ein französisches Gericht entscheidet deshalb, dass der Händler den Kaufpreis zurückbezahlen muss.

Gut für Christophe, aber in der Praxis gar nicht so einfach: Er weiß nicht, wie er diese Entscheidung in Deutschland geltend machen kann. Muss er sich an einen deutschen Gerichtsvollzieher wenden? Oder an einen französischen? Muss er das Urteil übersetzen lassen?

Sowohl von Verbrauchern als auch von Rechtsexperten wird die grenzüberschreitende Vollstreckung von Urteilen als hohes Hindernis wahrgenommen.

ÄRGER IM NACHBARLAND GEHÖRT ZUM ALLTAG

Das ZEV ist sich der Problematik bewusst und engagiert sich im Projekt Redress 17, das die grenzüberschreitende Anwendung von Gerichtsurteilen vereinfachen möchte.

In der deutsch-französischen Grenzregion gehört es zum Alltag, im Nachbarland einzukaufen, Immobilien zu erwerben oder dort Auto zu fahren. Genauso alltäglich sind auch die Rechtsstreitigkeiten, die sich daraus ergeben können.

Ziel des Projekts ist es, Bürgern, Juristen und Verbraucherorganisationen Lösungen zur Verfügung zu stellen und das Vertrauen in die europäische Rechtsprechung zu stärken. Zusammen mit dem Projektträger, der Verbraucherzentrale Brandenburg e. V. und der polnischen Verbraucherschutzeinrichtung Federacja Konsumentów soll neben der deutsch-französischen auch die deutsch-polnische Grenzregion betrachtet werden. Redress 17 läuft bis November 2018.

Das ZEV in der Öffentlichkeit

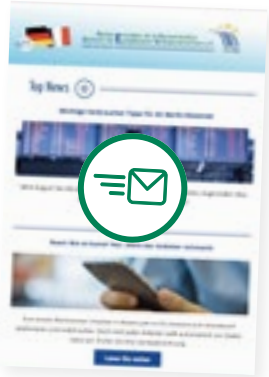
DOPPELT SO VIELE BESUCHER ALS IM VORJAHR

Mehr als 750 000 Einzelbesucher haben die Website 2017 konsultiert.

WWW.CEC-ZEV.EU

NEWSLETTER

Der monatliche Newsletter behandelt aktuelle Verbraucherthemen und gibt Tipps.



Infostand im Europaparlament in Straßburg

INFOSTÄNDE

Im Jahr 2017 war das ZEV auf Infoständen in Freiburg, Offenburg, Müllheim, Emmendingen, Nancy sowie Colmar präsent und konnte so seine Bekanntheit steigern. Beim Tag der offenen Tür im Straßburger Europaparlament konnte es seine Arbeit präsentieren.
Fast 400 Personen waren zudem vor Ort in Kehl zu Besuch, um sich über den Service des ZEV zu informieren.

FLYER UND BROSCHÜREN

Neue deutsch-französische Flyer und Broschüren z. B. der Flyer über Struktur und Aufgaben des ZEV.

PRESSEMITTEILUNGEN

Um Verbraucher präventiv über ihre Rechte als EU-Bürger zu informieren, gibt das ZEV regelmäßig Pressemitteilungen heraus. 2017 wurden z. B. folgende Themen veröffentlicht:

- *Weihnachtseinkäufe in Frankreich: Wie können Käufer Geschenke im Nachbarland reklamieren oder umtauschen?*
- *Straßburger Umweltplakette Crit'Air: Wie funktioniert sie? Wo gilt sie? Wo bekommt man sie?*
- *Skiurlaub in Frankreich: Sind deutsche Skifahrer auf französischen Pisten krankenversichert?*

GRÖSSERE GRENZREGION

Seit der Gebietsreform Frankreichs ist die deutsch-französische Grenzregion größer geworden.
Die neue französische Großregion Grand Est, ein Zusammenschluss aus Elsass, Lothringen und Champagne-Ardenne, grenzt nun an Baden-Württemberg, das Saarland und Rheinland-Pfalz. Das ZEV freut sich sehr, seinen Service nun auch Bürgern aus Rheinland-Pfalz zur Verfügung stellen zu können.

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland

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

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland hilft, wenn hierzulande Verbraucher Probleme mit einem Unternehmen im EU-Ausland, Norwegen oder Island haben und alleine nicht weiterkommen.

Das Team des EVZ Deutschland

VERBRAUCHERSTIMME

„Wir freuen uns sehr, dass Ihre Bemühungen erfolgreich waren und danken Ihnen ganz herzlich! Das Geld ist das eine, genauso wichtig ist uns, dass wir nach Monaten erfolgloser Auseinandersetzung mit diesem Unternehmen und dem zunehmend frustrierenden Gefühl, sich im Recht zu wissen und dennoch völlig machtlos zu sein, endlich zu unserem Recht gekommen sind. Es hat sich gelohnt nicht aufzugeben und Sie um Hilfe gebeten zu haben".
Ralf Müller

Verbraucher erhalten nicht nur umfassende Auskunft zu ihren Rechten in Europa, sei es beim Einkaufen oder Reisen. Auch außergerichtliche juristische Unterstützung gibt es bei grenzüberschreitenden Beschwerden – und das sogar kostenlos. Hauptsächlich beschweren sich Verbraucher über:

- Ärger mit dem Mietwagen,
- nichtgelieferte Ware, die online bestellt wurde,
- keine Entschädigung nach Flugverspätung.

5 445
Informationsanfragen

4 422
Beschwerden

Themengebiete

76 %
der Beschwerden stammen aus dem Bereich eCommerce

Ben Borsche, Projektleiter

Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung und Beratung zur Schlichtung

Im Auftrag des Bundesamts für Justiz ist das EVZ Deutschland nationale Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung und berät Verbraucher zu Verbraucherschlichtungsstellen in Europa. In dieser Funktion hat es 5 452 Anfragen im Jahr 2017 beantwortet.

4 875 davon betrafen die Funktionsweise der Plattform. Bei 577 Anfragen wurde gezielt nach Schlichtungsstellen gefragt; 320 Anfragen konnten erfolgreich vermittelt werden. Um Verbrauchern die Suche nach der passenden Schlichtungsstelle zu erleichtern, wurde auf der Website des EVZ Deutschland zudem eine interaktive Europakarte errichtet. Einfach vom Sofa aus die zuständige Stelle auswählen, Antrag online einreichen, fertig! Bei Fragen helfen die Mitarbeiter der Kontaktstelle natürlich gerne weiter. Laut Statistik der Europäischen Kommission gab es über die Plattform zur Online-Streitbeilegung in den vergangenen zwei Jahren insgesamt 17 500 Beschwerden mit Beteiligung eines Verbrauchers und / oder Unternehmens aus Deutschland. 44 Prozent davon konnten positiv gelöst werden. Das ist ein gutes Ergebnis! Allerdings wurden nur wenige an eine Schlichtungsstelle weitergeleitet. Die Kommission ist dabei, das zu verbessern.

PORTAL 21
INFORMATIONSANGEBOT ZU DIENSTLEISTUNGEN IN EUROPA

DIENSTLEISTUNGEN

Im vergangenen Jahr hat das EVZ Deutschland in seiner Funktion als deutsche Art. 21-Kontaktstelle 3 109 Dienstleistungsanfragen von Verbrauchern bearbeitet. Dazu gehörten ebenso Fragen zur Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit, wie auch zum Timesharing oder zur Entschädigung bei Flugverspätungen. Damit erhöhte sich, im Vergleich zum Vorjahr, die Anzahl um 976 Anfragen. Eine Steigerung um 46 Prozent! Auch die Zahl der Internet-Besuche ging 2017 steil nach oben: Insgesamt nahmen 17 934 Nutzer das Informationsangebot zum Thema Dienstleistung wahr.
Zum Vergleich: Im Jahr zuvor wurden lediglich 3 834 Besuche registriert. Somit nutzten mehr als viermal so viele Verbraucher das Angebot. Ein Dank gilt Germany Trade and Invest (GTAI) für die gute Zusammenarbeit.

Neues Beratungsangebot

VIDEO-SPRECHSTUNDE

Wie erkenne ich im Internet einen Fakeshop? Was ist bei Online-Reiseportalen zu beachten? Welche Zahlungsart ist zu empfehlen? Bei Fragen zum Thema eCommerce konnten sich Bürger erstmals online per Videokonferenz beraten lassen. Insgesamt zwölf Veranstaltungen fanden bundesweit im Rahmen der „Digitalen Stammtische“ von „Digital-Kompass“ statt. Es handelt sich dabei um ein gemeinsames Projekt von BAGSO und „Deutschland sicher im Netz e. V.“, welches durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wird. Das von Verbrauchern gut angenommene Angebot wird 2018 weitergeführt.

VORTRÄGE FÜR SENIOREN

Darüber hinaus nahmen die Juristen an fünf Regionalen Konferenzen Verbraucher 60+ des Ministeriums für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg zum Thema „Chancen und Herausforderungen des Internets“ teil. Diese speziell für Senioren aus Baden-Württemberg konzipierte Veranstaltungsreihe wurde von der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. organisiert.

„Wir lieben Ihre Produkte, weil sie sich im Gegensatz zu vielen anderen Publikationen im EU-Bereich auf die konkrete Lebenswelt der Menschen konzentrieren“.
Gerhard Degen, Europa Direkt Informationszentrum Kaiserslautern

Neue Broschüren

MIT BAHN UND BUS DURCH EUROPA

Im handlichen Taschenformat gibt es Auskunft über Verbraucherrechte bei Verspätung, Annullierung, Gepäckverlust und Beschädigung. Und ganz wichtig: Tipps, wie Reisende bei der Durchsetzung der Rechte vorgehen sollen.

MIT DEM MIETWAGEN DURCH EUROPA

Ratschläge zur Online-Buchung, zur Abholung und Rückgabe sowie zu den Themen Unfall und Bußgeld. Außerdem: wie bei Ärger im Nachhinein vorzugehen ist. Eine Checkliste rundet die Broschüre ab.

Neue App: Reisetipps für junge Leute

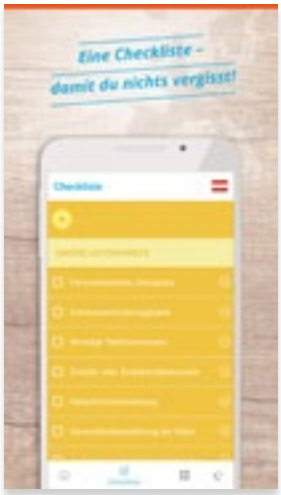
Wer ein bestimmtes Alter erreicht hat, möchte gerne ohne Eltern verreisen. Um unangenehme Situationen im Ausland zu vermeiden, sollte man sich aber gut vorbereiten. Mit der „APP ins EU-Ausland“ erhalten Jugendliche Tipps und Infos rund um die Themen Freizeit, Unterkunft, Transport, Notfall, Shoppen, Handy, Gesundheit und Geld. Ideal für Klassenfahrten, Jugendreisen oder wenn es allein für kurze Zeit ins europäische Ausland geht.

ALLE UNSERE APPS SIND KOSTENLOS FÜR IOS UND ANDROID ERHÄLTLICH

Gefördert durch:

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



Aktualisierungen

MIT DEM AUTO INS AUSLAND

Wer sich über landestypische Regelungen wie Tempolimits, Winterreifenpflicht oder Umweltzonen informieren möchte, lädt sich die App „Mit dem Auto ins Ausland“ herunter. Über 45 000 Autofahrer haben dies bisher getan. Neu: Deutschland als Reiseland.

Mit Erfolg reklamieren
Die App über Gewährleistung in Europa

MIT ERFOLG REKLAMIEREN

Mit Auskünften zu den Gewährleistungsrechten in der EU wird diese App besonders zur Urlaubs- und Weihnachtszeit genutzt. Neben Informationen zu Reparatur, Austausch und Widerruf werden auch einzuhaltende Fristen und Ansprechpartner genannt – und das für 30 europäische Länder! 2017 kamen Informationen zu Deutschland hinzu.

Das EVZ Deutschland in den Medien

André Schulze-Wethmar, Jurist beim EVZ Deutschland, gibt in der Landesschau Baden-Württemberg einen Kommentar zum Ende der Roaming-Gebühren.

Karolina Wojtal, Juristin beim EVZ Deutschland, beantwortet in der SWR-Sendung „Kaffee oder Tee" Fragen zum Thema „Duty Free" und Einkaufen im Ausland.

TWITTER

Täglich tweetet das EVZ Deutschland zu aktuellen Verbraucherthemen, Veranstaltungen und Neuigkeiten des Zentrums. Das Interesse der Social-Media-Nutzer steigt – knapp 1 000 Follower wurden Ende letzten Jahres gezählt.
Über den Account des ECC-Net wird mit Tweets auf Englisch auf die Arbeit des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren aufmerksam gemacht.

WEBSEITE

Ausführliche Infos zu den Rechten im europäischen Alltag finden sich auf der Webseite www.evz.de. Insbesondere häufig behandelte Beschwerden sind hier aufgeführt.

WWW.EVZ.DE

PRESSEMITTEILUNGEN

28 Pressemitteilungen wurden an Vertreter der deutschen Presse verschickt. Ein Fokus lag 2017 auf der Insolvenz von Air Berlin und wie Reisende sich verhalten sollten.

KOLUMNE

Seit nunmehr fünf Jahren informiert das EVZ in der Badischen Zeitung einmal monatlich über typische grenzüberschreitende Fälle.

MIT GEWINN LEBEN

Abgezockt auf der Traminsel

MIT GEWINN LEBEN

Ärger mit dem Mietwagen

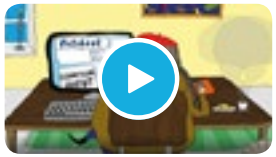
„Wir empfinden die Kolumnen des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland als großen Gewinn für unsere Leserinnen und Leser – ganz so, wie es der Titel „Mit Gewinn leben" verspricht". Barbara Schmidt, Badische Zeitung

Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich

Das Team des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Frankreich besteht aus sechs Juristen und einer Pressereferentin. Es ist für 66 Millionen Franzosen und deren Fragen zum Verbraucherrecht in Europa sowie für deren Streitfälle mit Unternehmen in einem anderen EU-Land, in Island oder Norwegen zuständig.

Das Team des EVZ Frankreich

Immer mehr Franzosen reisen innerhalb Europas oder bestellen Ware auf ausländischen Internetseiten. Dadurch kommt es auch zu mehr grenzüberschreitenden Rechtsstreitigkeiten. 2017 sind die Informationsanfragen um 47 Prozent gestiegen, die Verbraucherbeschwerden um 3 Prozent. Die nationalen und europäischen Fördermittel hingegen folgen einem gegenteiligen Trend. Um seine Arbeit erfolgreich fortführen zu können, wird das EVZ Frankreich auch in den nächsten Jahren auf die Unterstützung von zahlreichen Finanzpartnern und Politikern angewiesen sein.



ROAMING, ABOFALLEN UND DESIGNMÖBEL

Einen besonderen Fokus hat das EVZ Frankreich im Jahr 2017 auf Informationskampagnen zu aktuellen Verbraucherthemen gelegt:

- das Ende der Roaminggebühren,
- Abofallen im Internet,
- der Kauf von Designermöbeln im Internet.

5 356 Informationsanfragen

4 600 Beschwerden

75 % betrafen den Online-Handel

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)

WIR HELFEN IN 24 SPRACHEN

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, European Consumer Centres Network, kurz: ECC-Net, ist in jedem der 28 EU-Staaten sowie in Island und Norwegen vertreten. Seit 13 Jahren steht das Netzwerk Verbrauchern in Europa mit Rat und Tat zur Seite. Dabei informieren die Zentren nicht nur über Verbraucherrechte, sondern bieten kostenlose juristische Unterstützung.

GEMEINSAME PROJEKTE

Seit zwei Jahren unterstützt das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland das Netzwerk in der Kommunikationsarbeit. Um den Bekanntheitsgrad des ECC-Net auf europäischer Ebene zu steigern, wurde erstmals ein gemeinsamer Newsletter zu aktuellen Verbraucherthemen an die Mitglieder des IMCO- und TRAN-Ausschusses herausgegeben. Der Newsletter soll im kommenden Jahr weiter optimiert und um Positionspapiere erweitert werden. Des Weiteren wurden zahlreiche Gemeinschafts-Projekte erfolgreich durchgeführt. Hierzu zählt unter anderem die Twitter-Kampagne „60 gute Gründe für Europa“, die während der Feierlichkeiten zum 60-jährigen Jubiläum der Römischen-Verträge im März veröffentlicht wurde, sowie eine Kampagne, die zur Vorsicht vor Abo-Fallen im Internet aufruft.

- Wir informieren Verbraucher in 24 Sprachen.
- Folgen Sie uns auf dem ECC-Net Twitter Account.

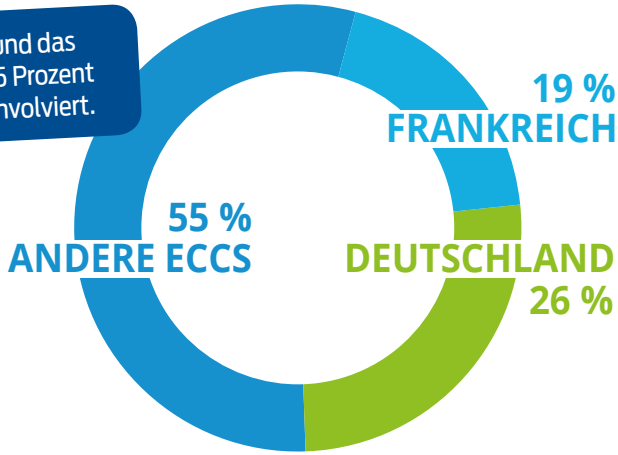
@ECC_web

VERBRAUCHER BESSER SCHÜTZEN

Unter dem Motto: Betrüger entlarven, Gegenstrategien erarbeiten, Verbraucher besser schützen, trafen sich die 30 Europäischen Verbraucherzentren bei einem gemeinsamen Workshop in Tallinn (Estland). Das ECC-Net diskutierte, wie Verbraucher in Europa noch besser erreicht und geschützt werden können. Als Spezialist brachte Herr Dr. André Melzer, Professor an der Universität Luxemburg, den Workshop-Teilnehmern das Thema „Social Engineering – Wie werden Verbraucherentscheidungen beeinflusst" näher.

GRENZÜBERSCHREITENDE BESCHWERDEN

Das EVZ Deutschland und das EVZ Frankreich sind in 45 Prozent aller Fälle des ECC-Net involviert.



DAS NETZWERK ...

- wurde 2005 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen
- und ist heute in jedem EU-Land, in Norwegen und Island vertreten.

13 590
grenzüberschreitende Beschwerden 2017

140
Rechts-experten europaweit

24
Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden in 24 Sprachen

ONLINE-SCHLICHTER.DE

Der Online-Schlichter

Sie haben ein Smartphone bestellt, das kaputt geliefert wurde? Der Händler erstattet Ihnen den Kaufpreis nicht und ist nicht erreichbar? Der Online-Schlichter vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Onlinehändlern.

Das Team des Online-Schlichters

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.

1 085 Schlichtungsanträge

Ø Streitwert **400 €**

6 WOCHEN Ø Verfahrensdauer

Erfolgsquote 2017 **73 %**

WWW.ONLINE-SCHLICHTER.DE

VERBRAUCHERSTIMME

„Auf jeden Fall wollte ich Ihnen einmal sagen, dass Sie aus meiner Sicht Ihre Aufgabe sehr gut erfüllen und ganz allgemein Danke für Ihren Einsatz sagen. Ich finde, dass hier endlich einmal etwas Sinnvolles auf die Beine gestellt wurde."
Heike Hartl

Der Online-Schlichter wird gefördert durch: Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg | Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz | Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung Berlin | Hessisches Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz | Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz | Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Arbeit, Technologie und Tourismus Schleswig-Holstein | DEVK Versicherungen | Trusted Shops | BDD (Bundesverband Direktvertrieb Deutschland e.V.)

Daniel Schulz, Projektleiter

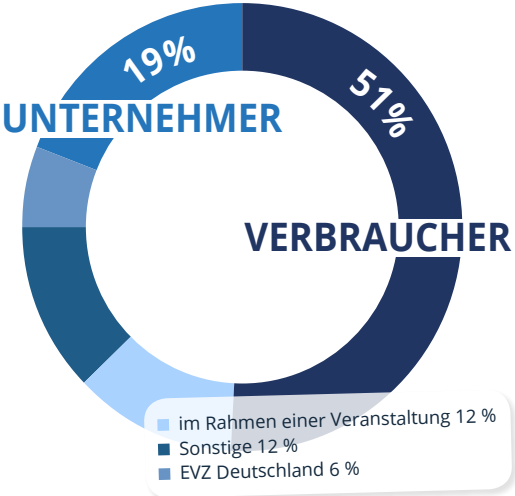
eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

Die eCommerce-Verbindungsstelle informiert und berät Unternehmer und Verbraucher zu Fragen rund um den Vertrieb von Waren und Dienstleistungen über das Internet. Sie besteht seit dem 01. Januar 2003.

MEDIEN 2017

- Starker Anstieg der Besucherzahlen nach der Neugestaltung der Webseite – 189 Prozent Steigerung im Vergleich zu 2016,
- Vorträge, Zeitungsartikel,
- neue Broschüre „Rechtssicherer Online-Shop“ mit Tipps zur rechtssicheren Gestaltung des Online-Shops für Unternehmer.

540 Anfragen in 2017



INFORMATIONEN FÜR VERBRAUCHER

- Neues Beratungsangebot per Videokonferenz. Die eCommerce-Verbindungsstelle als Expertin im Rahmen der „Digitalen Stammtische“ des Projekts „Digitaler Kompass“. Themen: Online-Einkauf, Online-Reisebuchung und Online-Banking,
- Rechte und Pflichten beim Online-Kauf,
- Widerruf und Gewährleistung,
- Rechtsbehelfe und Beschwerdestellen.

INFORMATIONEN FÜR UNTERNEHMER

- Sprechtage Online-Recht,
- Rechtskonformer Online-Shop,
- Impressum,
- Informationspflichten im Online-Handel.

WWW.ECOMMERCE-VERBINDUNGSSTELLE.DE

Das deutsch-französische Team

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

Mitglieder des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

21 INSTITUTIONELLE MITGLIEDER

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)
Deutsch-Französisches Jugendwerk / Office franco-allemand pour la Jeunesse
Die Verbraucher Initiative e.V. (Bundesverband) · Familles de France · Familles Rurales
INC (Institut National de la Consommmation) · Toute l'Europe · Trans Europe Experts
VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V.
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. · Verbraucherzentrale Bayern e. V.
Verbraucherzentrale Brandenburg e. V. · Verbraucherzentrale Hamburg e. V.
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. · Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.
Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. · Verbraucherzentrale Sachsen e. V.
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V. · Verbraucherzentrale Thüringen e. V.

30 EINZELMITGLIEDER

Hélène Abelson Gebhardt · Prof. Dr. Jochen Bauerreis · Elisabeth Bizet · Jacques Bigot
Prof. Dr. Tobias Brönneke · Caroline Charissé · 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
Natacha Sauphanor-Brouillaud · Dr. Martine Schoeppner · Martin Schulz · Dr. Andreas Schwab
Rainer Stumm · Catherine Trautmann · Florence Wetzel · Wilmya Zimmermann

SIE MÖCHTEN UNSERE ARBEIT UNTERSTÜTZEN? DANN WERDEN SIE MITGLIED BEIM ZEV!

WWW.CEC-ZEV.EU

Budget 2017

GEWINN & VERLUSTRECHNUNG

EINNAHMEN	TOTAL PRODUITS	
Eigenmittel	Ressources propres	68.598,84 €
Institutionelle Förderung	Subventions de fonctionnement	379.500,00 €
Projektförderung	Subventions de projet	1.005.320,59 €
Zuschüsse der EU-Kommission	Union européenne	1.063.912,50 €
Rückzahlung Nichtausschöpfung Mittel	Remboursement sur projets	- 35,34 €
GESAMT	**TOTAL**	**2.517.296,59 €**

AUSGABEN	TOTAL CHARGES	
Personalkosten	Frais de personnel	2.075.034,52 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	Frais de fonctionnement	426.676,22 €
Abschreibungen	Dotations aux amortissements	12.426,35 €
GESAMTAUSGABEN	**TOTAL CHARGES**	**2.514.137,09 €**

JAHRESERGEBNIS	**RÉSULTAT DE L'EXERCICE**	**3.159,50 €**

Begleitausschuss 2017

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

NAWEL RAFIK-ELMRINI,
Vertreterin des Präsidenten der Eurometropole Straßburg

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

FRANK SCHERER,
Landrat des Ortenaukreises

MATTHIAS BRAUN,
Oberbürgermeister der Stadt Oberkirch

DR. WOLFGANG G. MÜLLER,
Oberbürgermeister der Stadt Lahr

KLAUS MUTTACH,
Oberbürgermeister der Stadt Achern

EDITH SCHREINER,
Oberbürgermeisterin der Stadt Offenburg

TONI VETRANO,
Oberbürgermeister der Stadt Kehl

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.: Jahresbericht 2017

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofsplatz 3 | 77694 Kehl
Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 811 E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu
Druck: Roland Felder Offsetdruck GmbH | Straßburger Str. 43 | 77866 Rheinau-Honau | Deutschland
Stand: Februar 2018
Dieser Bericht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten.
Gestaltung: Sélène Holat, Susanne Breitkopf
Redaktion: Peter J. Koop, Ines Danzeisen, Nina Zeindlmeier, Daniel Schulz, Jonas Maunichy

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

This report is part of the action 670505 — ECC-Net DE 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.

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

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

Partner

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

Bildnachweis

Seite 2 portrait Evelyne Gebhardt *European Union 2013 EP / Jennifer Jacquemart* • Seite 5, 7 + 28 Computer *Designed by Makyzz - Freepik.com* • Seite 6, 20 und 25 Mann *Designed by Alekksall - Freepik.com* • Seite 6 Frau am Computer *Designed by Alekksall - Freepik.com* • Seite 7 Männer mit Händeschütteln *Designed by Alekksall - Freepik.com* • Seite 6 Zufriedener Mann *Designed by Alekksall - Freepik.com* • Seite 7 Telefon *Designed by Freepik* • Seite 7 Brief *Designed by Macrovector - Freepik.com* • Seite 6, 19, 23, 24, 25, 26, 28, 29 und 31 Hand Cursor *Designed by Freepik* • Seite 9 Foto ARD Buffet *© SWR* • Seite 11 Stadt und Titelbild Flyer *Designed by Freepik - Freepik.com*• Seite 13 Titelbilder Broschüre und Ratgeber (rechts)*Designed by Daria Nepriakhina - StockSnap.io* • Seite 15 Mann und Sparschwein *Designed by Dooder - Freepik.com* • Seite 16 Foto mit Arzt *Ridofranz - iStock.com* • Seite 19 Computer, tablet & smartphone *Designed by Freepik - Freepik.com* • Seite 22 Broschürentitel Bus *Designed by Onlyyouqj - Freepik.com* • Seite 24 Foto Landesschau Baden-Württemberg / Foto „Kaffee oder Tee" *© SWR* • Seite 27 Sprachen *Icon designed by Baianat from www.flaticon.com* • Seite 27 Rechtsexperten *Icon designed by Freepik from www.flaticon.comlang* • Seite 28 Kalender *Icon designed by SimpleIcon from www.flaticon.com*

Verwaltungsrat 2017

EVELYNE GEBHARDT
VORSITZENDE
MdEP, Vize-Präsidentin des Europäischen Parlaments,
Mitglied des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO)

FRÉDÉRIC PFLIEGERSDOERFFER
STELLVERTRETENDER VORSITZENDER
Mitglied des Regionalrats Grand Est,
Vorsitzender des Ausschusses für internationale und grenzüberschreitende Beziehungen

CATHERINE TRAUTMANN
Vize-Präsidentin
der Eurometropole Straßburg

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

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

ANNE SANDER
MdEP

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

ELVIRA DROBINSKI-WEISS
MdB a.D.

ULRIKE VON DER LÜHE
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz,
Verwaltungsratsvorsitzende des vzbv