Jahresbericht 2018

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

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa

ECC-Net

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Vincent Thiébaut

VERWALTUNGSRATSVORSITZENDER

Durch mein Engagement für Bürger und Verbraucher sowie für die Weiterentwicklung der deutsch-französischen Beziehungen, war es für mich selbstverständlich, mich im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) einzubringen und dort im Juli 2018 Vorsitzender des Verwaltungsrats zu werden.

Im vergangenen Jahr durfte ich das 25. Jubiläum des Vereins und seiner beeindruckenden Arbeit mitfeiern. Ob Autokauf im Nachbarland oder ein grenzüberschreitender Versicherungswechsel und vieles mehr: Das ZEV greift auf beiden Seiten des Rheins ein.

Gemeinsam mit dem sehr engagierten Team des Vereins haben wir 2018 weiter daran gearbeitet eine nachhaltigere Finanzierung zu ermöglichen. Gerade auf französischer Seite konnte so Dank der Region Grand Est und der Gebietskörperschaft Haut-Rhin eine breitere finanzielle Unterstützung des Vereins sichergestellt werden.

Der Bas-Rhin und der Haut-Rhin sollen bald zu einer neuen Verwaltungseinheit zusammenwachsen, was ich mit vorangetrieben habe. Diese sogenannte „Collectivité européenne d'Alsace" und der neue Elysée-Vertrag von Bundeskanzlerin Angela Merkel und Staatspräsident Emmanuel Macron vom Januar 2019 werden neue Perspektiven eröffnen und die grenzüberschreitenden Beziehungen zwischen unseren beiden Ländern stärken.

Wie mehrfach im Rahmen der 25-jährigen Jubiläumsfeier im europäischen Parlament betont wurde, möchte ich zusammen mit dem Verwaltungsrat, Frau Dr. Martine Mérigeau als Vorstand des ZEV und dem gesamten Team einen besser geeigneten Rechtsrahmen erarbeiten, um die Arbeit des Vereins noch lange fortführen und besser auf die Bedürfnisse der Verbraucher eingehen zu können. Ein spannendes und notwendiges Projekt!

Inhaltsverzeichnis

2 Grußwort des Verwaltungsratsvorsitzenden
4 Grußwort des Vorstands
6 Der Verein und seine Aufgaben
7 Das Jahr in Zahlen
8 Höhepunkte
10 25 Jahre Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz

DEUTSCH-FRANZÖSISCHE THEMEN

14 Grenzüberschreitende Mobilität
15 Kfz-Zulassung & Versicherung
16 Deutsch-französische Aufgaben
17 Dienstleistungen
18 Goldverkauf in Frankreich

EUROPÄISCHE THEMEN

20 Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland
25 Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich
26 Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren
27 Projekt zur grenzüberschreitenden Vollstreckung von Urteilen

eCOMMERCE

28 Der Online-Schlichter
29 Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

VERWALTUNG / ADMINISTRATION

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

Eine Adresse für 2 Länder

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

In einem Jahr, in dem sich Deutschland und Frankreich eine noch engere Zusammenarbeit auf die Fahne geschrieben haben, hat sich das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) dazu verpflichtet, seine Arbeit sowie die Notwendigkeit dieser deutsch-französischen Zusammenarbeit im Sinne eines Europas der Bürger auf beiden Seiten des Rheins bekannter zu machen.

„Seit 25 Jahren setzt sich das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) für die deutsch-französische Zusammenarbeit im Verbraucherschutz ein; einem Bereich, in dem das europäische Recht uns schützt und der jeden von uns betrifft. Mit der Unterstützung seiner Finanzpartner hat sich das ZEV für das Jahr 2019 das Ziel gesetzt, einen besser geeigneten Rechtsrahmen als den bisherigen für seine Arbeit zu finden, der unserer Einrichtung mehr Sichtbarkeit und eine höhere Anerkennung bringt."

ANHÖRUNG VOR DER DEUTSCH-FRANZÖSISCHEN PARLAMENTARISCHEN ARBEITSGRUPPE ZUR NEUAUFLAGE DES ELYSÉE-VERTRAGS

Seit 25 Jahren ist das ZEV Experte für grenzüberscheitende Fragen und vermittelt zwischen Verbrauchern und Unternehmen, sowohl auf nationaler als auch auf Ebene der Grenzregion, wenn der europäische Binnenmarkt nicht funktioniert. Aus diesem Grund hat das ZEV die deutsch-französische parlamentarische Arbeitsgruppe zur Neuauflage des Elysée-Vertrags auf die Probleme, denen Bürger der Grenzregion begegnen, sowie auf konkrete Lösungsvorschläge für einen vereinfachten Alltag der Grenzbewohner aufmerksam gemacht. Am 17. Mai wurde das ZEV dann von den neun deutschen Mitgliedern des Bundestags und den neun Abgeordneten der französischen Nationalversammlung angehört. Neben der Diskussion über die Anregungen des ZEV hat der Verein folgenden Vorschlag unterbreitet: das ZEV zum Deutsch-Französischen Büro für Verbraucherschutz (DFBV) weiterzuentwickeln, einem gemeinsamen Instrument Frankreichs und Deutschlands, das gemeinsame Positionen zu europäischen Themen und konkrete Lösungen für eine bessere grenzüberschreitende Mobilität ausarbeiten soll.

HOHE UNTERSTÜTZUNG SEITENS DER POLITIK

Die deutsch-französische Dynamik des Jahres 2018 hat es dem ZEV ermöglicht, sowohl bei den deutschen als auch bei den französischen Politikern bekannter zu werden: 2018 hat das ZEV deutsche Politiker der Grenzregion sowie insbesondere Abgeordnete der französischen Nationalversammlung mit Wahlkreis Bas-Rhin in Kehl empfangen. Vincent Thiébaut, Abgeordneter des Bas-Rhin, sowie Bun

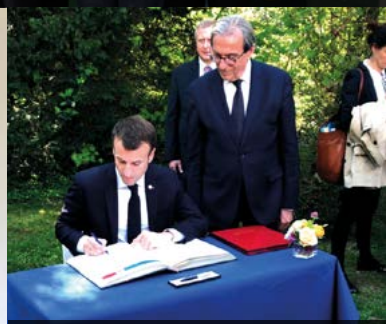
destagsmitglied Dr. Johannes Fechner sind nun sogar im Verwaltungsrat des ZEV tätig. Der Verein wurde vom französischen Außenministerium empfangen, um seine Vorschläge für die Förderung der europäischen Integration in der Grenzregion vorzustellen. Das ZEV nahm an mehreren Bürgerbefragungen zu Europa teil und wurde zu offiziellen Terminen wie der Unterzeichnung des Vertrags „Straßburg, europäische Hauptstadt 2018-2020“ im April 2018 sowie zur Unterzeichnung des Vertrags von Aachen durch den französischen Staatspräsidenten Emmanuel Macron und Bundeskanzlerin Angela Merkel im Januar 2019 eingeladen. Die 25-Jahrfeier des ZEV am 10. September 2018 stellte einen Höhepunkt dar, der die Unterstützung für das ZEV seitens seiner Partner und seitens politischer Persönlichkeiten sichtbar machte, und zwar auf europäischer, nationaler und regionaler Ebene.

ENGAGEMENT DER REGIONALEN PARTNER

Die Bemühungen des ZEV, französische Gebietskörperschaften als Finanzpartner für seine Aufgaben im Dienste der Bürger der Grenzregion dazuzugewinnen, hat Früchte getragen. Zunächst hat die Region Grand Est bei der 25-Jahrfeier des ZEV angekündigt, die Zuwendung ab 2019 zu verdoppeln. Die beiden elsässischen Gebietskörperschaften Haut-Rhin und Bas-Rhin haben Anfang 2019 ihre Unterstützung ebenfalls zugesagt. Die neuen Partner setzen damit ein starkes Zeichen für die Zusammenarbeit mit den deutschen Nachbarn, vor allem im Kontext der neuen elsässischen Gebietskörperschaft mit europäischer Ausrichtung („Collectivité européenne d’Alsace“), die 2021 entstehen wird. Auch die Eurometropole Straßburg hat die Finanzierung erhöht, wodurch das Gleichgewicht zwischen deutschen und französischen Finanzpartnern der Grenzregion ausgeglichener ist.

Nawel Rafik-Elmrini, beigeordnete Bürgermeisterin von Straßburg, die Abgeordneten des Bas-Rhin Thierry Michels und Bruno Studer und die Stellvertreterin des Abgeordneten Sylvain Wasermann, Christelle Koehler, am 9. April 2018 im ZEV.

Das ZEV bei der Unterzeichnung des Vertrags von Aachen am 22. Januar 2019



Die Unterzeichnung des dreijährigen Vertrags „Strasbourg, capitale européenne“ am 17. April 2018.

Martine Mérigeau bei der Anhörung im Bundestag vor der deutsch-französischen parlamentarischen Arbeitsgruppe am 17. Mai 2018.

Frank Scherer, Landrat des Ortenaukreises und stellvertretender Vorsitzender des ZEV, Martine Mérigeau, Vorstand des ZEV, Brigitte Klinkert, Präsidentin der Gebietskörperschaft Haut-Rhin, Vincent Thiébaut, Vorsitzender des ZEV und Frédéric Bierry, Präsident der Gebietskörperschaft Bas-Rhin, am 10. Dezember im ZEV.

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Grenzüberschreitend

SEIT 1993
Spezialisiert auf deutsch-französische Verbraucherfragen

www.cec-zev.eu

Europäisch

SEIT 2005
Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland

www.evz.de

Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich

www.europe-consommateurs.eu

Online-Handel

SEIT 2003
Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

www.ecom-stelle.de

SEIT 2009
Der Online-Schlichter

www.online-schlichter.de

Das Jahr 2018 in Zahlen

15 707
bearbeitete
Beschwerden

+38%
im Vergleich zu 2017

116 172
Verbraucher-
kontakte

+8%
im Vergleich zu 2017

3 896 052
Besucher
auf allen Webseiten

+21%
im Vergleich zu 2017

74%
der Fälle
wurden positiv gelöst

Höhepunkte 2018

09.02
Nawel Rafik-Elmrini wird zur Vorsitzenden, Friedlinde Gurr-Hirsch zur stellvertr. Vorsitzenden des Begleitausschusses des ZEV ernannt

09.03
Besuch des Generalkonsuls Gerhard Küntzle und der Konsulin Isolde Felskau

12.03
Veröffentlichung der „APP ins EU-Ausland"

12.04
YouTube-Fragestunde zum Thema „Reisen"

10.01
Unter Führung von Guido Wolf, Minister der Justiz und für Europa, Besuch von Landtagsabgeordneten Baden-Württembergs

22.05
Austausch mit Thomas Hitschler, MdB, zuständig für den Wahlkreis Südpfalz

13.04
Besprechung mit Dr. Johannes Fechner, MdB, in Kehl

17.05
Anhörung zum Élysée-Vertrag im deutschen Bundestag

15.05
Arbeitstreffen mit dem Bundesamt für Justiz in Kehl

17.04
Treffen mit dem franz. Staatspräsidenten Emmanuel Macron in Straßburg

01.05
Cooperation Day in Sofia

09.05
Infostand beim Europatag in Freiburg

10.06

Tag der offenen Tür im Europäischen Parlament in Straßburg

02.07

Verwaltungsratssitzung des ZEV, Vincent Thiébaut wird zum neuen Vorsitzenden gewählt

26.07

Besprechung mit Elmar Steinbacher, Ministerialdirektor des Ministeriums der Justiz und für Europa BW, anlässlich des 25. Jubiläums des ZEV

22.08

Teilnahme am Bürgerdialog zur „Zukunft Europa“ in Trier; mit Justizministerin Dr. Katarina Barley

10.09

Das ZEV feiert sein **25-jähriges** Jubiläum im europäischen Parlament in Straßburg

01.10

Teilnahme am Europadialog in Freiburg, mit Jean-Claude Juncker und Winfried Kretschmann, Ministerpräsident von BW

09.10

ECC-Net Communication Workshop in Wien, organisiert durch das EVZ Deutschland

06.11

Konferenz zum Projekt REDRESS17 in Warschau

08.11

Infostand beim Tag der Justiz in Bonn

09.11

Deutsch-Französisches Forum in Straßburg

08.12

Infostand beim Tramfest für die Haltestelle Kehl Rathaus

25 Jahre Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Seit 25 Jahren fördert das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) die Zusammenarbeit zwischen Deutschland und Frankreich im Verbraucherschutz, also einem Bereich, der jeden betrifft und in dem Bürger von Europa geschützt werden.

Am 10. September hat das ZEV sein **25. Jubiläum** und gleichzeitig das 25-jährige Bestehen des europäischen Binnenmarkts **im Europäischen Parlament in Straßburg** gefeiert. Gäste waren unter anderem EU-Justizkommissarin Věra Jourová, Bundesjustizministerin Katarina Barley, die EU-Abgeordneten Anne Sander und Alain Lamassoure, die baden-württembergische Staatssekretärin Friedlinde Gurr-Hirsch und Frank Scherer, Präsident des Eurodistrikts Strasbourg-Ortenau sowie Landrat des Ortenaukreises. Betont wurde die Wichtigkeit der Einrichtung für die deutsch-französische Grenzregion, Deutschland, Frankreich und Europa. Außerdem wurden Perspektiven für die nächsten 25 Jahre eröffnet. Wir danken dem Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg (MLR) für die finanzielle Unterstützung der Veranstaltung.

MEILENSTEINE

1993

Der europäische Binnenmarkt und der Verein **„Euro-Info-Verbraucher e.V."** werden gegründet. Der Verein ist auf die Beratung von deutschen und französischen Verbrauchern sowie auf die außergerichtliche Beilegung von grenzüberschreitenden Rechtsstreitigkeiten spezialisiert. Sitz: an der deutsch-französischen Grenze in Kehl.

2003

Der deutsch-französische Verein wird um die **eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland** erweitert.

2005

Der Verein hilft nun auch Verbrauchern aus anderen EU-Ländern, mit der **Schaffung der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) Deutschland und Frankreich.** Beide sind Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).

2009

Der Verein wird um den **Online-Schlichter** erweitert, der bei Streitigkeiten im Bereich des Onlinehandels vermittelt.

2011

2011 wird der deutsch-französische Verein umbenannt in **Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV).** Außerdem zieht er in ein neues Büro in Kehl, das heute durch die Straßenbahnlinie direkt mit Frankreich verbunden ist.

2012

Das ZEV startet **das Projekt „Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein"** und wird vom Eurodistrikt Strasbourg-Ortenau mit einer Studie über den grenzüberschreitenden Zugang zu medizinischen Leistungen beauftragt.

V. links oben: Theodor Hölscher, Ministerialrat im BMJV; Frank Scherer, Landrat Ortenaukreis, stellv. Verwaltungsratsvorsitzender ZEV; Vincent Thiébaut, Abgeordneter der französischen Nationalversammlung, Verwaltungsratsvorsitzender ZEV; Rolf Mafael, deutscher Generalkonsul; Alain Lamassoure, MdEP; Elmar Steinbacher, Ministerialdirektor des Justizministerium BW
V. links unten: Virginie Beaumeunier, Generaldirektorin für Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung (DGCCRF); Fabienne Keller, französische Senatorin; Dr. Martine Mérigeau, Vorstand ZEV; Dr. Katarina Barley, Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz; Nawel Rafik-Elmrini, beigeordnete Bürgermeisterin der Stadt Straßburg, Vorsitzende des Begleitausschusses ZEV; Friedlinde Gurr-Hirsch, Staatssekretärin im MLR BW, stellv. Vorsitzende des Begleitausschusses ZEV; Sigrid Reichle, Abteilungsleiterin Verbraucherschutz im MFFJIV RP; Jean Rottner, Präsident der Region Grand Est
Unten rechts: Vera Jourová, EU-Kommissarin für Justiz, Verbraucherschutz und Gleichstellung; Anne Sander, MdEP, Verwaltungsratsmitglied ZEV

2013

Das ZEV feiert sein **20-jähriges Bestehen** in Straßburg in Anwesenheit des EU-Kommissars Neven Mimica.

2014

Im Europäischen Parlament wird **die App „ECC-Net: Travel“** vorgestellt, die das EVZ Deutschland gemeinsam mit dem ECC-Net entwickelt hat.

2015

Zum **10-jährigen Bestehen des ECC-Net** besucht EU-Justizkommissarin Věra Jourová das ZEV in Kehl.

2016

Die deutsche Kontaktstelle für die **Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR)** und die **Nationale Kontaktstelle zur Dienstleistungsrichtlinie (Portal 21)** siedeln sich im ZEV an.

2017

Veröffentlichung des Ratgebers **„Studieren und Leben in Frankreich“** und des Pendants „Étudier et vivre en Allemagne“.

2018

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz feiert sein **25-jähriges Jubiläum** und das 25-jährige Bestehen des europäischen Binnenmarkts im Europäischen Parlament in Straßburg.

Programm

Begrüßung

18:30

Anne Sander,
Mitglied des Europäischen Parlaments und Verwaltungsratsmitglied des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV)

Věra Jourová,
EU-Kommissarin für Justiz, Verbraucher und Gleichstellung

Rede

19:10

Die deutsch-französische Grenzregion: ein ideales Pilotumfeld für eine gemeinsame Strategie

Jean Rottner,
Präsident des Regionalrats Grand Est

Friedlinde Gurr-Hirsch,
Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, stellvertretende Vorsitzende des Begleitausschusses des ZEV

Elmar Steinbacher,
Ministerialdirektor des Ministeriums der Justiz und für Europa Baden-Württemberg

Schlusswort

20:30

Nawel Rafik-Elmrini,
beigeordnete Bürgermeisterin der Stadt Straßburg, Vorsitzende des Begleitausschusses des ZEV

18:40

25 Jahre deutsch-französische Zusammenarbeit für ein Europa im Dienste der Verbraucher

Rede

Dr. Katarina Barley,
Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz

Delphine Gény-Stephann,
Staatssekretärin beim Minister für Wirtschaft und Finanzen

19:30

Wie geht es weiter?
Perspektiven der künftigen Zusammenarbeit

Diskussion

MODERATION
Kai Littmann, Chefredakteur Eurojournalist

TEILNEHMER
Virginie Beaumeunier, Generaldirektorin für Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung (DGCCRF)
Alain Lamassoure, Mitglied des Europäischen Parlaments
Sigrid Reichle, Abteilungsleiterin Verbraucherschutz im Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz in Rheinland-Pfalz
Frank Scherer, Landrat des Ortenaukreises und Präsident des Eurodistrikts Strasbourg-Ortenau
Vincent Thiébaut, Mitglied der französischen Nationalversammlung, Vorsitzender des Verwaltungsrates des ZEV
M. Theodor Hölscher, Ministerialrat im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Momente für deutsch-französische Geselligkeit

VIDEOS ZUM JUBILÄUM DES ZEV

Straßenumfrage in Freiburg und Straßburg:
"Kennen Verbraucher ihre Rechte?"

Aftermovie der 25-Jahrfeier:
ZEV feiert im Europäischen Parlament

Frank Scherer, Landrat des Ortenaukreises und Präsident des Eurodistrikts Strasbourg-Ortenau, stellv. Verwaltungsratsvorsitzender ZEV

Jean Rottner, Präsident des Regionalrats Grand Est

Friedlinde Gurr-Hirsch, Staatssekretärin im MLR BW, stellv. Vorsitzende des Begleitausschusses des ZEV

REGION GRAND EST ERHÖHT DAS ENGAGEMENT

Jean Rottner, Präsident des Regionalrats Grand Est, kündigte bei der 25-Jahrfeier überraschend an, die Zuwendung der französischen Region Grand Est (Elsass, Lothringen und Champagne-Ardenne) im Jahr 2019 zu verdoppeln und zeigte so eine Unterstützung für die deutsch-französische Zusammenarbeit. Die deutschen Finanzpartner, die seit Jahren eine ausgeglichene Beteiligung von französischer und deutscher Seite fordern, begrüßen die Ankündigung. Das ZEV hofft, dass weitere regionale Finanzpartner aus Frankreich dem Beispiel folgen werden.

Vera Jourova, EU-Kommissarin für Justiz, Verbraucher und Gleichstellung

Dr. Katarina Barley, Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz

Mit Unterstützung des

OFAJ DFJW

Mehr Informationen: www.cec-zev.eu/de/themen/ratgeber-studieren-in-frankreich/

Mehr Informationen: https://www.cec-zev.eu/de/themen/grenzueberschreitender-leitfaden-deutschland-frankreich/

Ratgeber für Studierende

UPDATE UND INFOKAMPAGNE

Mit Unterstützung des Deutsch-Französischen Jugendwerks (DFJW/OFAJ) hat das ZEV den **Ratgeber „Studieren und Leben in Frankreich“** sowie das Pendant „Étudier et vivre en Allemagne“ auf den neuesten Stand gebracht und Jugendliche in einer Informationskampagne auf das Update aufmerksam gemacht. Beide kostenlosen „Guides” geben praktische Alltagstipps für das Auslandsstudium im Nachbarland zu den Themen Studienfinanzierung, Versicherungen, Wohnungssuche und mehr.

Grenzüberschreitender Leitfaden für das Oberrheingebiet

Mit dem grenzüberschreitenden Leitfaden möchte das ZEV Bürgern im Oberrheingebiet eine **Hilfestellung für grenzüberschreitende Angelegenheiten** bieten. Mehr als 100 Adressen und Anlaufstellen sind aufgeführt. 2018 wurden Ansprechpartner aus Rheinland-Pfalz und der französischen Region Grand-Est aktualisiert.

Immobilien dies- und jenseits des Rheins

KAUFEN, MIETEN, ERBEN

Im Rahmen der Immobiliensprechstunde, die das ZEV seit **mehr als 10 Jahren** koordiniert, beantworten deutsche und französische Anwälte, Steuerberater und Notare Fragen rund ums Thema Immobilien im Nachbarland. 2018 haben diesen kostenlosen Service **102 Verbraucher** (63 aus Deutschland und 39 aus Frankreich) genutzt.

Mehr Informationen: www.cec-zev.eu/de/themen/wohnen-in-frankreich/

Für Autofahrer

FAHRZEUGE IN FRANKREICH ZULASSEN

Seit Ende 2017 ist die Fahrzeugzulassung in Frankreich nur noch über ein Onlinesystem möglich und nicht wie zuvor in der Kfz-Zulassungsstelle der französischen „Präfektur". Aufgrund von Programmfehlern befanden sich zunächst zahlreiche Zulassungsanfragen in der Warteschleife. Insbesondere Fahrzeuge, die zuvor im EU-Ausland zugelassen waren, z. B. in Deutschland, hatten lange Wartezeiten. Das ZEV stellt auf seiner Internetseite ein detailliertes **Infoblatt** zur Verfügung, **welches die Onlinezulassung erklärt**. Außerdem erfahren Autofahrer, wie sie die Wartezeit auf ihr endgültiges Kfz-Kennzeichen mit den sogenannten französischen WW-Kurzzeitkennzeichen überbrücken können.

Mehr Informationen: www.cec-zev.eu/de/themen/auto-in-frankreich/fahrzeugzulassung-in-frankreich/

SCHADENFREIHEITSRABATT

Ein Umzug nach Frankreich oder nach Deutschland bedeutet, sein Auto in der neuen Heimat anzumelden und es dort versichern zu lassen. Autofahrer haben dabei häufig Probleme, ihren erworbenen Schadenfreiheitsrabatt bei der neuen Kfz-Versicherung anrechnen zu lassen. Gemeinsam mit dem französischen Versicherungsverband FFA hat das ZEV ein ausführliches **Infoheft für Fahrzeughalter** erstellt. Es enthält praktische Tipps, wie die Mitnahme des Schadenfreiheitsrabatts in ein anderes EU-Land klappen kann.

Mehr Informationen: www.cec-zev.eu/de/themen/versicherung-in-frankreich/schadenfreiheitsrabatt-in-frankreich-kfz-versicherung/

EUROPAWEITE KRAFTSTOFFBEZEICHNUNGEN

EuroSuper, Sans Plomb 95, Premium Unleaded: Es ist nicht immer einfach, im Urlaub oder auf Durchreise den richtigen Kraftstoff im EU-Ausland auszuwählen. Seit Oktober 2018 gelten aufgrund einer Richtlinie in allen EU-Ländern, Island, Liechtenstein, Mazedonien, Norwegen, Serbien sowie in der Türkei einheitliche Kraftstoffkennzeichnungen. Wer zum Beispiel nach Frankreich fährt und *Super95* tanken möchte, muss nun nach *E5* Ausschau halten. Wer *Super E10* braucht, nach *E10*. Das ZEV stellt eine **Übersicht mit den** ursprünglichen deutschen und französischen sowie den **neuen europäischen Bezeichnungen** zur Verfügung. So erkennen Fahrzeughalter auf einen Blick, welchen Sprit sie brauchen.

Mehr Informationen: www.cec-zev.eu/de/themen/auto-in-frankreich/tanken-in-frankreich-europaweit-einheitliche-kennzeichnungen-fuer-kraftstoffe/

FRANZÖSISCHE UMWELTPLAKETTE CRIT'AIR

Immer mehr französische Städte, darunter Paris, Lyon, Grenoble, Lille oder Straßburg, richten ständige oder temporäre Umweltzonen ein. Wer regelmäßig auf französischen Straßen unterwegs ist, sollte sich deshalb über die französische Umweltplakette „Crit'Air" informieren. Das ZEV bietet ein vergleichendes **Infoblatt über die deutsche und französische Plakette** sowie ein Erklärvideo und Verbraucherberatungen an. Weiterhin engagiert es sich für eine gegenseitige Anerkennung der Umweltplaketten in beiden Ländern.

Mehr Informationen: www.cec-zev.eu/de/themen/auto-in-frankreich/franzoesische-umweltplakette/

Mitarbeiterentsendung in der Grenzregion

Unternehmen sollen es einfacher haben, Mitarbeiter aus anderen EU-Ländern, also zum Beispiel von Deutschland nach Frankreich zu entsenden – zumindest wurde Anfang August 2018 ein entsprechendes Gesetz verabschiedet. Seit einigen Jahren bestand für Unternehmen nämlich ein erhöhter Verwaltungsaufwand, der ihnen das Entsenden von Mitarbeitern nach Frankreich erschwerte. Vor allem in der deutsch-französischen Grenzregion wirkte sich das negativ auf grenzüberschreitende Dienstleistungen aus: Das **Angebot für französische Verbraucher war stark eingeschränkt, vor allem bei Handwerkern aus Deutschland.** Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz beobachtet die Entwicklungen und informiert Verbraucher sowie Akteure der deutsch-französischen Grenzregion über die konkreten Auswirkungen.

AUFLAGEN FÜHRTEN ZU EINSCHRÄNKUNGEN IN DER GRENZREGION

Deutsche Unternehmen, die Mitarbeiter vorübergehend nach Frankreich entsenden, mussten bisher eine Reihe von Auflagen erfüllen: Unter anderem mussten sie Mitarbeiter vorher online bei den französischen Behörden anmelden (auch wenn sie nur Ware ausliefern sollten), sie mussten Unterlagen, wie z. B. den Arbeitsvertrag erst ins Französische übersetzen und einen gesetzlichen Vertreter vor Ort bestimmen. Ziel dieser Vorschriften war, gegen unlauteren Wettbewerb und Sozialdumping vorzugehen.

LÄNGST ÜBERFÄLLIG: EINE ANPASSUNG AN DIE WIRKLICHKEIT DER GRENZREGION

Mit dem im September 2018 in Kraft getretenen Gesetz möchte die französische Regierung **bürokratische Hürden so schnell wie möglich abbauen**, um Dienstleistungen in Grenzregionen wieder attraktiver zu gestalten. Das Gesetz umfasst drei Maßnahmen:

- Unternehmen, die Mitarbeiter für einen kurzen Zeitraum entsenden, sollen von den oben genannten Vorschriften befreit werden. Was als kurze Dauer definiert wird und welche Branchen genau davon profitierten, muss noch in einer Verordnung festgelegt werden.
- Die dem französischen Arbeitsministerium unterstellten, regionalen Aufsichtsbehörden DIRECCTE sollen im Einzelfall selbst entscheiden können, ob sie Unternehmen von Auflagen befreien, zum Beispiel von der Übersetzung der Unterlagen.
- Die Bestimmung eines gesetzlichen Vertreters und die Voranmeldung sollen wegfallen, wenn Unternehmen Mitarbeiter auf eigenen Auftrag entsenden, sie also z. B. auf eine Messe nach Frankreich schicken.

Mehr Informationen: https://www.cec-zev.eu/de/themen/alltag-in-frankreich/neues-gesetz-zur-mitarbeiterentsendung-nach-frankreich/

Gold verkaufen: Regelungen, Steuern & Zoll

Auf der deutschen Seite der deutsch-französischen Grenzregion fällt die **hohe Anzahl an Edelmetallhändlern** auf, die ihre Werbung mit Aussagen wie „zéro taxes prélevées en Allemagne" („Keine Steuerabzüge in Deutschland") an französische Kunden richten. Wo ist der Verbraucher besser geschützt? Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) hat die Gesetzeslage für das Goldgeschäft in beiden Ländern analysiert.

MEHR VERBRAUCHERSCHUTZ IN FRANKREICH

In Frankreich gibt es für Goldgeschäfte eine Reihe von Regelungen, die es in Deutschland nicht gibt: **Händler in Frankreich dürfen ihre Kunden nicht in bar bezahlen.** Sie müssen einen schriftlichen Kaufvertrag ausstellen und sind dazu verpflichtet, Transaktionen sowie persönliche Daten der Kunden in einem Register festzuhalten. Außerdem besteht bei Goldverkäufen in Frankreich ein **Widerrufsrecht von 48 Stunden.** Auch bei der Angabe des Ankaufspreises müssen sich Händler in Frankreich im Gegensatz zu Deutschland an genaue Regeln halten.

FRANZÖSISCHE EDELMETALLSTEUER

In Frankreich gibt es eine **Edelmetallsteuer,** die bei **Edelmetallen 11 % des Verkaufspreises** und **bei Schmuck 6 %** beträgt. Hinzu kommt eine Abgabe von 0,5 %. Alternativ besteht die Möglichkeit, nur den Gewinn aus dem Goldgeschäft mit 34,5 % zu versteuern. In Deutschland ist der Verkauf von Anlagegold unter bestimmten Umständen tatsächlich steuerfrei. Wer seinen steuerlichen Wohnsitz in Frankreich hat, muss den Verkauf trotzdem bei den französischen Behörden melden und Abgaben bezahlen.

ZOLLBESTIMMUNGEN BEIM GRENZÜBERTRITT

Jeder, der mit **10.000 Euro oder mehr** in Form von Bargeld, Goldmünzen oder -barren die französische Grenze überquert, muss dies **beim französischen Zoll melden.** Schmuck ist ausgenommen. Wer die Anmeldung nicht vornimmt, dem drohen die Beschlagnahmung des Guts sowie eine Geldstrafe (Höhe: ein Viertel der transportierten Summe). In Deutschland muss man es lediglich mündlich deklarieren, wenn man mit der genannten Summe die Grenze überquert und eine Kontrolle stattfindet.

Mehr Informationen: www.cec-zev.eu/de/themen/goldverkauf-in-frankreich-und-deutschland/

Im Jahr 2018

NEWSLETTER

+ 882 193
Besucher auf **cec-zev.eu**

13
Pressemitteilungen

218
Presseartikel
in regionalen Zeitungen
+25 %
im Vergleich zu 2017

Auftritte
in der Expertensendung des Radiosenders France Bleu Elsass **19**

11
Newsletter

NEUES LOGO DES ZEV

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

VIDEOPROJEKTE

Deutsch-Französisches Forum in Straßburg, 9. November

Bürgerbefragung in Straßburg am 24. Oktober

Eröffnung des grenzüberschreitenden Radiosenders France Bleu Elsass am 12. November

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

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Umfassende Informationen über Verbraucherrechte in Europa. Kompetente Rechtsberatung und viel Hilfe zur Selbsthilfe

Bernd Krieger, Leiter des EVZ Deutschland

Die abermals gestiegene Zahl individueller Anfragen und Beschwerden über Unternehmen im EU-Ausland, Norwegen oder Island macht deutlich: konsequente Informationsarbeit wird immer wichtiger. Im Ergebnis geht es darum Verbraucher zu befähigen ihre Reche selbstständig einzufordern. Hierbei sind wir mit Unterstützung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) einen großen Schritt vorangekommen: Unser **neues Selbsthilfetool** hilft Reisenden, die mit Fernbus, Flugzeug oder Bahn unterwegs sind, bei Unregelmäßigkeiten ihre Ansprüche geltend zu machen. Nicht zu vergessen die neuen Broschüren!

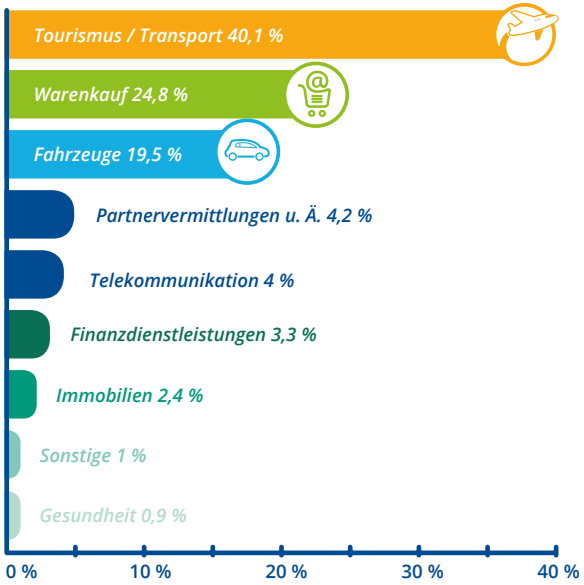
Noch besser ist es natürlich, wenn Probleme schon im Keim erstickt werden, weil Verbraucher sich rechtzeitig informieren konnten. Hierfür müssen Informationen leicht verständlich angeboten werden. Das gilt auch für die Erweiterung unserer **„App ins EU-Ausland“**.

An dieser Stelle ein **herzliches Dankeschön** an die Kollegen der Europäischen Verbraucherzentren in den 15 Ländern, die uns unterstützt haben. Das ist Europa!

6 960 grenzüberschreitende Beschwerden

+44 % im Vergleich zu 2017

4 988 individuelle Informationsanfragen



SEINE RECHTE SELBST DURCHSETZEN: DAS ONLINE-TOOL HILFT!

Der Flug annulliert oder verspätet, das Gepäck beschädigt. Wer viel reist, kennt solche Probleme. Doch nur die Wenigsten wissen, wie sie zu ihrem Recht kommen. Hilfe gibt ein Online-Tool des EVZ Deutschland: In mehreren Schritten werden alle wesentlichen Einzelheiten des Falles abgefragt und so die Rechtslage ermittelt. Das Ergebnis ist ein maßgeschneiderter Beschwerdebrief zur Vorlage beim Flugunternehmen. Dieses Schreiben gibt es wahlweise auf **Deutsch**, **Englisch**, **Französisch** oder **Spanisch**. Das gilt auch für Reisen mit **Flugzeug, Zug und Fernbus.**

Bei Ärger mit dem **Mietwagen** hilft eine Liste mit Antworten (FAQ) zu den häufigsten Problemen. Außerdem wird erklärt, wie man sich vor unseriösen Anbietern im Internet schützt und wie vereinfachte Gerichtverfahren durchgeführt werden.

Ein kurzes Video erklärt die Funktion des Online-Tools.

Mehr Informationen: www.selbsthilfe.evz.de/

SPEZIALISIERT AUF APPS: NR. 4 ERWEITERT FÜR LÄNGERE AUFENTHALTE

Studium, Schüleraustausch, Au-Pair, Work & Travel – in der beliebten **„App ins EU-Ausland“** sind jetzt zusätzliche Infos für längere Aufenthalte im EU-Ausland enthalten. Dazu gehören **Jobsuche, Meldepflichten, Mietvertrag, Versicherungen, Bankkonto** und vieles mehr. Insgesamt umfasst die App nun 70 Rubriken für die 15 von jungen Menschen am häufigsten besuchten Länder Europas.

MIT DEM AUTO INS AUSLAND

„Mit dem Auto ins Ausland” informiert kurz und knapp, woran bei der Fahrt mit dem Auto gedacht werden muss: Dokumente, Verkehrsregeln, Maut, Versicherungsschutz. 2018 kamen ausführliche Infos zu Umweltzonen neu hinzu.

ECC-NET TRAVEL APP

Im vergangenem Jahr haben die 30 Europäischen Verbraucherzentren die „ECC-Net Travel App” technisch und inhaltlich auf den neuesten Stand gebracht.

Broschüren

AUF PAUSCHALREISE DURCH EUROPA

Wer eine Pauschalreise bucht hat Dank der EU Rechte. Diese haben sich im vergangenem Jahr geändert. Grund genug für das EVZ Deutschland auf 14 Seiten darüber zu informieren.

MIT DEM FLUGZEUG AUF REISEN

Erstmals gibt es die Broschüre zu den Fluggastrechten im Taschenformat. Klar verständlich finden Reisende alles Wichtige zu Betreuungsleistungen, Ausgleichszahlungen, Gepäckproblemen oder den Rechten bei eingeschränkter Mobilität.

Diese Broschüre können Sie auf www.evz.de
> Publikationen herunterladen.

Studie

STORNOREGELUNGEN IN EUROPA

Wie ist die Rechtslage, wenn eine im Ausland gebuchte Reiseleistung storniert wird? Dieser Frage ging das EVZ Deutschland für sechs beliebte Urlaubsländer nach. Unter die Lupe genommen: **Flüge, Hotelzimmer, Mietwagen-** und **Freizeitverträge,** wie z. B. Tauchkurse.

In Spanien, Frankreich, Österreich, Deutschland und den Niederlanden regeln viele Anbieter im Vertrag, wieviel der Kunde zu zahlen hat, wenn er absagt. Das ist entscheidend davon abhängig, wie lange im Voraus storniert wurde.

Wer in Deutschland und Österreich Geld zurückhaben möchte, muss beweisen können, dass z. B. das Hotel ausgebucht oder das Mietfahrzeug anderweitig vermietet war. In Spanien zum Beispiel können Verbraucher zumindest beim Flug auch bei unvorhergesehenen Krankheiten den Preis in voller Höhe zurückverlangen. Eines gilt in allen EU-Ländern, egal ob Hotel, Flug oder Mietwagen: es gibt kein 14-tägiges Widerrufsrecht.

VERBRAUCHERSTIMME

„Sie sorgen mit Ihrem großartigen Engagement dafür, Bürger vor solch fragwürdigen Geschäftsmethoden zu schützen, denen man ansonsten – insbesondere in grenzüberschreitenden Fällen – eher hilflos gegenüberstünde. Insgesamt bin ich wirklich begeistert und möchte Ihnen (...) meinen Dank und meine höchste Anerkennung für Ihre wichtige Arbeit aussprechen."

Kommunikation

BESUCHERGRUPPEN

31 Gruppen besuchten das ZEV in Kehl, um sich über die hier geleistete Arbeit und die europäischen Verbraucherrechte zu informieren.

Besonderes Interesse bestand an den Themen rund ums Reisen, insbesondere auch Timesharing, Insolvenz oder Fluggastrechten bei Streik.

Besuch von Sonderschulpädagogen/-innen aus Bayern

Juristin Sabine Blanke gibt für die Sendung „Achtung Abzocke" von kabel eins Auskunft über Tricks beim Timesharing. (Bild: © kabel eins)

SKYPE-SPRECHSTUNDE

In Kooperation mit „Digital Kompass" fanden in 23 Sitzungen Beratungen per Videokonferenz statt.

AUSKÜNFTE AN JOURNALISTEN

Im vergangenen Jahr wandten sich 139 Journalisten an das EVZ Deutschland, um auf unser Wissen und die Erfahrung im europäischen Verbraucherschutz zurückzugreifen. Mindestens 610 Mal wurden wir in den Medien zitiert.

WWW.EVZ.DE

Die Website bietet Informationen über die Verbraucherrechte in der EU; kurz, bündig und immer aktuell. Mehr als 300 Beiträge wurden überarbeitet oder kamen neu hinzu. Hochaktuell das Thema Brexit. Die Besucherzahlen stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 29 %.

NEWSLETTER & TWITTER

In einem monatlichen Newsletter und täglich über den Twitter-Account „@EVZ_Deutschland" informieren wir über Aktivitäten des Zentrums und aktuelle Entwicklungen im europäischen Verbraucherschutz.

ODR-Kontaktstelle / ADR

Das EVZ Deutschland bleibt auch für die Jahre 2019 bis 2022, beauftragt durch das Bundesamt für Justiz, nationale Kontaktstelle für die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Union und Beratungsstelle für Schlichtung in Europa.

Über die OS-Plattform haben im vergangenen Jahr mehr als **44.000 Verbraucher in ganz Europa** Beschwerden eingereicht. 9.000 davon kamen aus Deutschland und **10.000 Beschwerden richteten sich gegen deutsche Unternehmen.** Die OS-Kontaktstelle wurde dabei 2.361 Mal von Verbrauchern oder Unternehmen um Hilfe gebeten. Sie erklärt die Funktionsweise, berät zum Verbraucherrecht und unterstützt Verbraucher, deren Beschwerden über die Plattform erfolglos geblieben sind. In ganz Europa gibt es 340 anerkannte Schlichtungsstellen. Dazu beraten wurde 866 Mal. Zusammen mit einem deutschen Verbraucher ist zum Beispiel ein Antrag bei der niederländischen Schlichtungsstelle „Geschillencommissie Wonen" gestellt worden. Er erhielt 1.200 €, weil sein Sofa entgegen der Händlerangaben nicht aus echtem Leder war.

2361 Anfragen zur OS-Plattform

866 Anfragen zur Schlichtung

Mehr Informationen: www.webgate.ec.europa.eu/odr/

Portal 21

KONTAKTSTELLE FÜR DIENSTLEISTUNGEN IN DER EU

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) ernannte im Jahr 2015 auf Grundlage der Dienstleistungsrichtlinie das EVZ Deutschland zur deutschen Art. 21-Kontaktstelle. Kooperationspartner des EVZ Deutschland ist dabei die Germany Trade and Invest (GTAI) in Bonn.

Die Kontaktstelle in Zahlen: 2018 **verdreifachte sich die Anzahl der Online-Besuche auf 64.470 registrierte IP-Adressen**. Insbesondere die neuen Länderbeiträge fanden bei den Verbrauchern großen Anklang. Die Anzahl der vom EVZ Deutschland **bearbeiteten Dienstleistungsanfragen konnte** ebenfalls **auf 4.164 gesteigert werden.** Dies bedeutet eine **Steigerung um 25 %** zum Vorjahr. Das Anfragenspektrum reichte von Ausgleichzahlungen für Flugunregelmäßigkeiten über Mietwagenprobleme bis hin zum Geoblocking. Dank gilt der Germany Trade and Invest (GTAI) in Bonn für ihren Beitrag zu diesem erneut positiven Jahresergebnis.

PORTAL 21
INFORMATIONSANGEBOT ZU DIENSTLEISTUNGEN IN EUROPA

Mehr Informationen: www.portal21.de

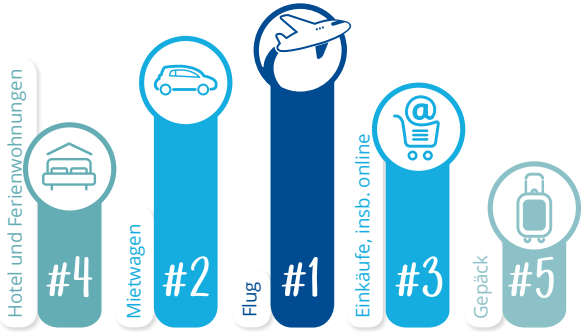
Protection des consommateurs en Europe
ECC-Net
Centre Européen des Consommateurs France

Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich

Wenn französische Staatsbürger eine Streitigkeit mit einem Unternehmer in einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen haben, erhalten sie beim EVZ Frankreich kostenlose Rechtsberatung und Unterstützung. Genauso wird ausländischen Verbrauchern bei Problemen mit Händlern in Frankreich geholfen.

Das Team aus 5 Juristen, einer Leiterin, einer Referentin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und einer Assistentin informierte im vergangenem Jahr 3200 Verbraucher über ihre Rechte in Europa und bearbeitete **6632 grenzüberschreitende Beschwerden** (ein Anstieg um 44 % gegenüber 2017).

TOP 5 DER BEARBEITETEN BESCHWERDEN



6632 grenzüberschreitende Beschwerden

+44% im Vergleich zu 2017

3200 individuelle Informationsanfragen

Die gestiegenen Zahlen sind u. a. zurückzuführen auf die verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, z. B. beim Thema „Datenschutz".

Seit 2016 leitet das EVZ Frankreich das **Netzwerkprojekt „ECC-CPC Monitor"**, das dazu dient, das Netzwerk der europäischen Durchsetzungsbehörden (CPC-Net) bei wiederholten Verstößen gegen das Verbraucherrecht schneller und effektiver zu informieren.
Im vergangenen Jahr arbeitete man zudem eng mit der französischen **Generaldirektion Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung** (DGCCRF) zusammen, deren Leiterin zusammen mit ihrem Team das Kehler Zentrum besuchte.

Bianca Schulz,
Leiterin des EVZ Frankreich

Seit Dezember 2018 ist das EVZ Frankreich **Geoblocking-Kontaktstelle** und unterstützt Franzosen, die im Rahmen der Geoblocking-Verordnung Probleme mit Anbietern haben.

ECC-Net

Im vergangen Jahr unterstützte das EVZ Deutschland - mit besonderer finanziellen Förderung der EU-Kommission - die Kolleginnen und Kollegen des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren mit dem Ziel, die Sichtbarkeit des Netzwerks bei zukünftigen Veröffentlichungen zu stärken.

PROJEKTE

Im Rahmen dieses „Shared-Tools“ wurde unter anderem ein Corporate Design Manual entwickelt, um für ein einheitliches Erscheinungsbild des ECC-Net in der Öffentlichkeit zu sorgen. Des Weiteren haben wir dem gesamten Netzwerk Grafikarbeiten, Social Media Kampagnen (z. B. 25 gute Gründe für Europa) sowie drei animierte Videos zu den Verbraucherthemen: „Roaming“, „Gesundheit“ und „Online-Shopping“ zur Verfügung gestellt.

KOMMUNIKATIONSWORKSHOP IN WIEN

Wie in den Jahren zuvor hat das EVZ Deutschland für alle Direktoren und Kommunikationsmitarbeiter einen Workshop in Wien organisiert. In Kooperation mit den österreichischen Kolleginnen und Kollegen wurde hierzu ein Experte zum Thema Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, kurz: SEO) nach Wien eingeladen. Das Ziel der eineinhalbtägigen Veranstaltung bestand darin, sich die Grundlagen und das technische Know-how zum Thema SEO für die alltägliche Arbeit anzueignen. Damit soll langfristig gewährleistet werden, dass die Europäischen Verbraucherzentren auch in Zukunft noch schneller und einfacher im Internet gefunden werden können, wenn es um grenzüberschreitende Verbraucherthemen geht. Der Kommunikationsworkshop 2019 wird in Zusammenarbeit mit dem EVZ Dänemark in Kopenhagen stattfinden und die Themen „Branding“ und „Videos mit dem Smartphone drehen“ behandeln.

NETZWERKARBEIT

Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich haben im Jahr 2018 in zahlreichen Arbeitsgruppen dazu beigetragen, dass sich die Netzwerkarbeit verbessert, z. B. Quality Charta, neues IT-Tool zum Bearbeiten und Teilen von Fällen im Netzwerk, Strategy Group.

Video zum Thema Widerrufsrecht bei Online-Einkäufen

Twitter-Kampagne zum 25-jährigen Bestehen des EU-Binnenmarktes

Workshop in Wien, 9. bis 10. Oktober 2018

Projekt zur grenzüberschreitenden Vollstreckung von Urteilen

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. beteiligte sich von Dezember 2016 bis November 2018 mit der polnischen Verbraucherschutzeinrichtung Federacja Konsumentów an dem von der Verbraucherzentrale Brandenburg e. V. getragenen Projekt REDRESS 17 über die Vollstreckung von Urteilen im Rahmen von grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten.

Abschlusskonferenz in Warschau am 6. November 2018 mit den drei Partnerorganisationen des Projekts

PROJEKTZIELE

- Bestandsaufnahme des Rechts und der Praxis in Polen, Frankreich und Deutschland, vor allem in den Grenzregionen
- Identifizierung der Problembereiche bei grenzüberschreitenden Vollstreckungen von Urteilen
- Einbringung von Verbesserungsvorschlägen für nationale und europäische Behörden.

DIGITALE LEITFÄDEN: WIE KANN EINE GERICHTLICHE ENTSCHEIDUNG IN EUROPA DURCHGESETZT WERDEN?

Die Untersuchungen der Projektpartner haben gezeigt, dass Verbraucher ohne rechtliche Unterstützung praktisch nicht in der Lage sind, eigenständig eine Vollstreckung im EU-Ausland durchzuführen. Auch bei Rechtsexperten, wie z.B. Anwälten oder Gerichtsvollziehern, bestehen Unsicherheiten in Bezug auf die anwendbaren Vorschriften. Aus diesem Grund wurden **zwei Leitfäden für Rechtsexperten und Verbraucher** erarbeitet. Diese bieten nützliche Informationen, Ratschläge und Kontakte, um das Funktionieren der grenzüberschreitenden Vollstreckung einer Gerichtsentscheidung besser zu verstehen.

Weitere Informationen: www.cec-zev.eu/de/deutsch-franzoesische-projekte/redress-17/

Online-Schlichter

Mehr Informationen:
www.online-schlichter.de

Online-Shopping ist bequem und einfach, daher nutzen Verbraucher diese Möglichkeit ungebrochen. Auch für die Unternehmen ist dieser Absatzmarkt nicht wegzudenken. Doch wo viel bestellt wird, bleiben Streitigkeiten nicht aus. Hier kommt **der Online-Schlichter** ins Spiel, **der als unabhängige Schlichtungsstelle schnell und unbürokratisch hilft.** Das Verfahren ist dank der Finanzierung durch mehrere Bundesländer und Partner aus der Wirtschaft für Verbraucher sowie Unternehmen kostenlos.

FLYER 2018

Patrick Oppelt, Projektleiter

BEISPIELFALL

Ein Verbraucher hatte mehrere Münzen für eine Sammlung bestellt und den Kaufpreis vorab bezahlt. Die Münzen sind jedoch auf dem Transportweg verloren gegangen. Das Unternehmen sah sich für den Verlust nicht verantwortlich. Der Kunde schaltete schließlich den Online-Schlichter ein. Dieser erörterte beiden Seiten die Rechtslage, wonach bei einem Verbrauchsgüterkauf der Unternehmer das Versandrisiko trägt. Wenige Tage später erhielt der Verbraucher die bezahlten 59,99 € zurückerstattet.

930
Schlichtungsanträge

504 €
ø Streitwert

5 Wochen
ø Verfahrensdauer

79 %
Erfolgsquote 2018

VERBRAUCHERSTIMME

Ich möchte mich hiermit ganz herzlich für Ihre Mühe und Unterstützung bedanken!!! Ich habe tatsächlich den kompletten Betrag zurückerstattet bekommen. Vielen lieben Dank! Ich bin begeistert!

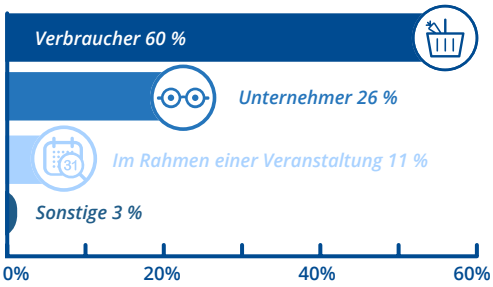
eCommerce Verbindungsstelle

Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland informiert und berät Verbraucher und Unternehmer zu Fragen rund um den Vertrieb von Waren und Dienstleistungen über das Internet. Seit 2003 besteht sie unter dem Dach des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz in Kehl.

INFORMATIONEN FÜR VERBRAUCHER

- Als fester Bestandteil der „Digitalen Stammtische“ des Projekts „Digitaler Kompass“ hat die eCommerce-Verbindungsstelle live per Video zu den Themen Online-Reisebuchung und Preisvergleichsseiten beraten.
- Betrug im Netz, Widerrufsrecht, Gewährleistung sowie die Auswirkungen der Geoblocking-Verordnung in Europa – all das sind Beispiele für Themen, zu denen die eCommerce-Stelle 2018 Informationsanfragen erhalten und bearbeitet hat.

488 individuelle Informationsanfragen



INFORMATIONEN FÜR UNTERNEHMER

- Vorträge in Zusammenarbeit mit den Industrie- und Handelskammern Freiburg und Südlicher Oberrhein zu den Themen Geoblocking und EU-Datenschutz-Grundverordnung
- Persönliche Beratungstermine für Fragen zum Online-Handel (Welche Informationen muss das Impressum enthalten? Benötige ich AGBs? Welche Einwilligung benötige ich für den Versand von Newslettern? usw.)

KOMMUNIKATION 2018

- Regelmäßige Aktualisierung der Internetseite
- Pressemitteilungen unter anderem zu den Themen „Safer Internet Day“ oder „Fake Shops“
- Live-Interview WDR-Radio zum Thema Geoblocking
- 4 729 verteilte Broschüren (Online-Shop, eCommerce)
- Neue Broschüre: Was man über Geoblocking wissen sollte.

Mehr Informationen:
www.ecommerce-verbindungsstelle.de

Ann-Katrin Zabel, Projektleiterin

Team Equipe

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

Mitglieder Membres

21 INSTITUTIONELLE MITGLIEDER / 21 MEMBRES INSTITUTIONNELS

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
Groupement transfrontalier européen · INC (Institut National de la Consommmation) · Toute l'Europe
VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. · VerbraucherService Bayern im KDFB 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.

28 EINZELMITGLIEDER / MEMBRES INDIVIDUELS

Hélène Abelson Gebhardt · Prof. Dr. Jochen Bauerreis · Elisabeth Bizet · Prof. Dr. Tobias Brönneke
Caroline Charissé · Jean-Marie Courtois · Elvira Drobinski-Weiß · Markus Ferber · Francis Frizon
Evelyne Gebhardt · Sven Giegold · Edmond Gresser · Nathalie Griesbeck · Monika Hohlmeier
Dietmar Hollederer · Peter Jockers · Alain Lamassoure · Annette Lipowsky · Gilbert Luttenschlager
Anne Sander · Natacha Sauphanor-Brouillaud · Rainer Stumm · Vincent Thiébaut · Catherine Trautmann
Sylvain Waserman · Florence Wetzel · Martine Wonner · Wilmya Zimmermann

SIE MÖCHTEN UNSERE ARBEIT UNTERSTÜTZEN? DANN WERDEN SIE MITGLIED BEIM ZEV!
VOUS SOUHAITEZ SOUTENIR NOTRE TRAVAIL? DEVENEZ MEMBRE DE L'ASSOCIATION!

www.cec-zev.eu

Budget & Begleitausschuss / Comité de suivi

GEWINN & VERLUSTRECHNUNG / COMPTE DE RÉSULTAT

EINNAHMEN	TOTAL PRODUITS	
Eigenmittel	Ressources propres	6.292,22 €
Institutionelle Förderung	Subventions de fonctionnement	210.400,00 €
Projektförderung	Subventions de projet	2.385.704,81 €
Rückzahlung Nichtausschöpfung Mittel	Remboursement sur projets	- 930,32 €
GESAMT	**TOTAL**	**2.601.466,71 €**
AUSGABEN	**TOTAL CHARGES**	
Personalkosten	Frais de personnel	2.162.151,07 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	Frais de fonctionnement	428.615,06 €
Abschreibungen	Dotations aux amortissements	5.453,92 €
GESAMTAUSGABEN	**TOTAL CHARGES**	**2.596.220,05 €**
JAHRESERGEBNIS	**RÉSULTAT DE L'EXERCICE**	**5.246,66 €**

NAWEL RAFIK-ELMRINI
VORSITZENDE / PRÉSIDENTE
Adjointe au Maire de Strasbourg, en charge des relations internationales et européennes / Beigeordnete Bürgermeisterin der Stadt Straßburg, zuständig für europäische und internationale Beziehungen

FRIEDLINDE GURR-HIRSCH
VICE-PRÉSIDENTE / STELLVERTR. VORSITZENDE
Secrétaire d'Etat, Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg / Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

HUGUETTE ZELLER
Membre du Conseil régional Grand Est, Commission relations internationales et transfrontalières / Mitglied im Regionalrat Grand Est, Ausschuss für internationale und grenzüberschreitende Beziehungen

FRANK SCHERER
Landrat de l'Ortenau / Landrat des Ortenaukreises

MATTHIAS BRAUN
Maire d'Oberkirch / Oberbürgermeister der Stadt Oberkirch

DR. WOLFGANG G. MÜLLER
Maire de Lahr / Oberbürgermeister der Stadt Lahr

KLAUS MUTTACH
Maire d'Achern / Oberbürgermeister der Stadt Achern

EDITH SCHREINER
Maire d'Offenbourg / Oberbürgermeisterin der Stadt Offenburg

TONI VETRANO
Maire de Kehl / Oberbürgermeister der Stadt Kehl

Conseil d'administration Verwaltungsrat

VINCENT THIÉBAUT **PRÉSIDENT / VORSITZENDER**

Député du Bas-Rhin
Mitglied der französischen Nationalversammlung

FRANK SCHERER **VICE-PRÉSIDENT / STELLVERTR. VORSITZENDER**

Landrat de l'Ortenaukreis
Landrat des Ortenaukreises

DR. JOHANNES FECHNER

Député du Bundestag et Porte-parole SPD pour la justice et la consommation MdB, rechtspolitischer Sprecher der SPD-Fraktion

HUGUETTE ZELLER

Membre du Conseil régional Grand Est, Commission relations internationales et transfrontalières Mitglied der Region Grand Est, Ausschuss internationale und grenzüberschreitende Beziehungen

ULRIKE VON DER LÜHE

Directrice générale de la Verbraucherzentrale Rhénanie-Palatinat, Vice-Présidente du Conseil d'administration du vzbv Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, stellvertr. Vorsitzende des Verwaltungsrats des vzbv

CATHERINE TRAUTMANN

Vice-Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg Vize-Präsidentin der Eurometropole Straßburg

AGNÈS-CHRISTINE TOMAS-LACOSTE

Directrice générale de l'Institut National de la Consommation (INC)
Vorstand des Institut National de la Consommation (INC)

KONRAD EPPLE

Député du Bade-Wurtemberg, Porte-parole du groupe CDU pour la politique des consommateurs
MdL Baden-Württemberg, verbraucherschutzpolitischer Sprecher der CDU-Landtagsfraktion

ANNE SANDER

Députée européenne MdEP

Partenaires Partner

Le Centre Européen de la Consommation remercie ses partenaires pour leur soutien financier sans lequel son travail au service des consommateurs européens ne pourrait être réalisé. 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.

Commission européenne

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

be Berlin – Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung

Baden-Württemberg – Ministerium für ländlichen Raum und Verbraucherschutz

RheinlandPfalz – Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz

HESSEN – Hessisches Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz

Liberté • Égalité • Fraternité – République Française – Ministère de l'Économie et des Finances

LAND BRANDENBURG – Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz

BDD – Bundesverband Direktvertrieb Deutschland

DEVK

Kehl am Rhein

Grand Est – Alsace Champagne-Ardenne Lorraine

Strasbourg.eu – eurometropole

SH – Schleswig-Holstein – Ministerium für Justiz, Europa, Verbraucherschutz und Gleichstellung

Stadt Offenburg

OBERKIRCH – Große Kreisstadt in der Ortenau

ortenau kreis

Stadt Lahr

Achern – vor der Hornisgrinde

CRÉDITS PHOTOS

page 5 photo audition au Bundestag *Députée de l'Assemblée nationale, Sabine Thillaye https://sabinethillaye.fr* • **page 8 rencontre avec Thomas Hitschler** *Député du Bundestag, Thomas Hitschler, https://www.thomas-hitschler.de* • **page 6 + 28 ordinateur** *Designed by Makyzz - Freepik.com* • **page 14 Etude** *Photo by Kari Shea on Unsplash - Unsplash.com* • **page 14 Guide Étudiant** *Designed by Freepik - Freepik.com* • **page 18 Arrière plan** *Designed by Sketchepedia - Freepik.com* • **page 18 Illustration** *Designed by Freepik - Freepik.com* • **page 24 Cour d'appel de Paris** *© MJ_Dicom* • **page 25 titre Pauschalreise** *Pixabay.com* • **page 25 ordinateur** *Designed by Freepik - Freepik.com* • **page 28 Smileys Flyer** *designed by Ibrandify - Freepik.com*

BILDNACHWEIS

Seite 5 Foto Anhörung im Bundestag *Abgeordnete der Assemblée Nationale, Sabine Thillaye https://sabinethillaye.fr* • **Seite 8 Foto YouTube-Fragestunde** *Dr. Florian Pressmar* • **Seite 6 + 28 Computer** *Designed by Makyzz - Freepik.com* • **Seite 14 Studentenratgeber** *Designed by Freepik - Freepik.com* • **Seite 15 Titelbilder Broschüre Mieten in Frankreich und Ratgeber Französisches Mietrecht** *Designed by Daria Nepriakhina - StockSnap.io* • **Seite 18 Schmuck** *Photo by Avantgarde Concept on Unsplash - Unsplash.com* • **Seite 22 Broschürentitel Pauschalreise** *Pixabay.com* • **Seite 23 Foto "Achtung Abzocke" von kabel eins** *© kabel eins* • **Seite 28 Smileys Flyer** *designed by Ibrandify - Freepik.com*

Rapport annuel 2018 Jahresbericht 2018

ÉDITORIAL

Editeur Centre Européen de la Consommation, Bahnhofsplatz 3 | 77694 Kehl / Allemagne
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
Impression Roland Felder Offsetdruck GmbH | Straß-burger Str. 43 | 77866 Rheinau-Honau | Deutschland
Mise à jour avril 2019
Ce rapport ne prétend pas être exhaustif mais vise à donner un aperçu des thématiques traitées.

Maquette Sélène Tiriou, Susanne Haas
Rédaction Elphège Tignel, Marie-Alix Dadillon

© Centre Européen de la Consommation
Registre des associations du Tribunal d'instance de Fribourg- en-Brisgau, numéro VR 370391; Directrice générale : Martine Mérigeau

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 April 2019
Dieser Bericht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten.

Gestaltung Sélène Tiriou, Susanne Haas
Redaktion Peter J. Koop, Ines Danzeisen, Nina Zeindlmeier, Jonas Maunichy

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

This publication was funded by the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this publication 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 (CHAFEA) 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.

Cofinancé par l'Union européenne

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

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

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