Eine Adresse für 2 Länder

JAHRESBERICHT 2019

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa

ECC-Net

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

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

Vincent Thiébaut

VERWALTUNGSRATS-VORSITZENDER DES ZEV

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) setzt sich für europäische, deutsche und französische Verbraucherrechte ein und beschäftigt sich in diesem Zusammenhang mit der Umsetzung europäischer Gesetze in Deutschland und Frankreich. Aus dem Grund war es für mich als Abgeordneter, der sich stark für die deutsch-französischen Beziehungen einsetzt, eine Selbstverständlichkeit, mich als Verwaltungsratsvorsitzender in die Arbeit des Vereins einzubringen.

Zunächst möchte ich mich ganz herzlich beim gesamten deutsch-französischen Team des ZEV bedanken, welches im vergangenen Jahr mit seiner Arbeit neue Perspektiven eröffnet und somit wesentlich zur Weiterentwicklung dieses grenzüberschreitenden Instruments beigetragen hat. Die hervorragende Arbeit des ZEV leistet einen wertvollen Beitrag dazu, dass sich das tägliche Leben der Verbraucher auf beiden Seiten des Rheins stets verbessert.

Und die Zeichen stehen gut, dass sich das ZEV auch in den kommenden Jahren positiv weiterentwickeln wird. Insbesondere dank folgender Punkte, die ich hier gerne hervorheben möchte:

- Der durch Angela Merkel und Emmanuel Macron im Januar 2019 unterzeichnete Vertrag von Aachen, der neue Perspektiven der deutsch-französischen Zusammenarbeit eröffnet;

- Eine nachhaltigere Finanzierung, die dank der Förderungen unserer deutschen und französischen Finanzpartner möglich wurde. An dieser Stelle sei nochmals Brigitte Klinkert und Frédéric Bierry gedankt, Präsidenten der Conseils Départementaux Haut-Rhin und Bas-Rhin, die das ZEV seit 2019 ebenfalls unterstützen. Der gute Kontakt lässt auf sehr gute Beziehungen zwischen dem ZEV und der zukünftigen Europäischen Gebietskörperschaft Elsass hoffen, für dessen Schaffung ich mich eingesetzt habe;

- Die Einbringung und Konkretisierung neuer Vorschläge für grenzüberschreitende Thematiken durch die neu gegründete Deutsch-Französische Parlamentarische Versammlung – ein binationales Gremium, welches durch ein im März 2019 vom Deutschen Bundestag und der französischen Nationalversammlung ratifiziertes Abkommen eingerichtet wurde.

Ich bin glücklich und stolz, Verwaltungsratsvorsitzender dieser tollen Einrichtung zu sein. Es ist und bleibt eine spannende Aufgabe, sich für unsere europäischen Mitbürger einzusetzen.

Inhaltsverzeichnis

2 Grußwort des Verwaltungsratsvorsitzenden
4 Grußwort des Vorstands
6 Das Jahr in Zahlen
7 Höhepunkte

DEUTSCH-FRANZÖSISCHE THEMEN

10 Aufgaben in der Grenzregion
11 Einkaufen in Frankreich
12 Tachomanipulation
12 Immobilien in Frankreich
14 Grenzüberschreitende Dienstleistungen
15 Zusammenarbeit in den grenzüberschreitenden Einrichtungen
17 Öffentlichkeitsarbeit

EUROPÄISCHE THEMEN

18 Aufgaben in Europa
19 Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland
24 Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren
26 Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich

NATIONALE KONTAKTSTELLEN

27 Nationale Kontaktstellen zur Unterstützung der Verbraucher und Unternehmer
28 ODR-Kontaktstelle / ADR-Beratung
28 Kontaktstelle für Dienstleistungen in der EU
29 eCommerce-Verbindungsstelle
29 Geoblocking-Kontaktstelle

VERWALTUNG / ADMINISTRATION

30 Team
Mitglieder
Budget & Begleitausschuss
Impressum
Verwaltungsrat
Partner

Dr. Martine Mérigeau
VORSTAND

Seit 27 Jahren ist das ZEV, mit Sitz im Herzen der deutsch-französischen Grenzregion, Ansprechpartner für deutsche und französische Verbraucher, die Fragen zu ihren Rechten haben oder Streit mit einem Unternehmen aus dem Nachbarland. Zusätzlich zu dieser ursprünglich deutsch-französischen Ausrichtung, nimmt das ZEV seit 2005 europäische Aufgaben im Rahmen des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren wahr, die ihm von Deutschland und Frankreich anvertraut wurden. Über dieses Netzwerk hat sich der Tätigkeitsbereich unseres Vereins auf die 27 EU-Mitgliedstaaten, Norwegen, Island und das Vereinigte Königreich ausgeweitet. Im Laufe der Jahre haben Deutschland und Frankreich zusätzlich entschieden, verschiedene ihrer nationalen Kontaktstellen im ZEV anzusiedeln: Mittlerweile ist das ZEV ebenfalls die deutsche Kontaktstelle zur Online-Streitbeilegung/Schlichtung, Geoblocking, zu Dienstleistungen und eCommerce. Dank der Zusammenlegung dieser juristischen Informations- und Beratungsstellen unter dem Dach des Vereins, ist das Zentrum in Kehl zum Experten im deutsch-französischen und europäischen Verbraucherschutz geworden.

FACHKOMPETENZ UND SEISMOGRAPH FÜR GRENZÜBERSCHREITENDE PROBLEME

Von insgesamt 18.891 bearbeiteten Beschwerden konnten die verschiedenen Abteilungen des ZEV 80 % außergerichtlich zu Gunsten der Verbraucher lösen. Die Effizienz der individuellen Verbraucherhilfe des ZEV spiegelt sich in diesen Zahlen wider. Gleichzeitig kann das ZEV dank seiner Fachkompetenz politische Entscheidungsträger für drängende Probleme im Europäischen Binnenmarkt und insbesondere in der Grenzregion sensibilisieren und Vorschläge für deren Abbau einbringen.
Um aufzuzeigen, in welchen Bereichen das Alltagsleben der Bürger in der deutsch-französischen Grenzregion vereinfacht werden kann, erstellte das ZEV auf Anfrage des im Rahmen des Aachener Vertrags neu geschaffenen Ausschusses für grenzüberschreitende Zusammenarbeit eine Liste mit Hindernissen und den dazugehörigen Lösungsvorschlägen. Wir freuen uns sehr, dass das Thema der grenzüberschreitenden Anerkennung der deutschen und französischen Umweltplakette in das Arbeitsprogramm 2020 des Ausschusses aufgenommen wurde.

„Dank der Unterstützung seiner regionalen, nationalen und europäischen Finanzpartner setzt sich das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. mit seinen 45 deutschen und französischen Mitarbeitern, darunter 27 dreisprachige Juristen, dafür ein, dass die deutsch-französische Zusammenarbeit verstärkt wird und die Vorteile und Errungenschaften, die Europa den Bürgern bringt, besser wahrgenommen werden."

VERSTÄRKTE ZUSAMMENARBEIT MIT ALLEN GRENZÜBERSCHREITENDEN AKTEUREN

Im Rahmen der Gründung der neuen europäischen Gebietskörperschaft Elsass im Jahr 2021 wurde das ZEV vom Conseil Départemental des Haut-Rhin zur Auftakt-Konferenz der Oberrhein-Strategie eingeladen. Diese Strategie soll die Grundlage der zukünftigen grenzüberschreitenden Beziehungen des Elsasses mit seinen Nachbarn bilden. Angehört wurde das ZEV zu den Entwicklungsmöglichkeiten der hiesigen grenzüberschreitenden Einrichtungen und wie diese die neue Gebietskörperschaft unterstützen könnten. In diesem Zusammenhang stellte sich auch die Frage, welche Rolle dem ZEV zukommen könnte.
Auf Initiative der Region Grand Est hat das ZEV seine Zusammenarbeit mit den verschiedenen Informations- und Beratungseinrichtungen des Oberrheins (Deutschland, Frankreich, Schweiz) und der Großregion (Deutschland, Frankreich, Belgien und Luxemburg) intensiviert. Im Sommer 2019 kam es zu einem Treffen im Kehler Zentrum, bei dem aktuelle Themen und Perspektiven der Zusammenarbeit besprochen wurden. Das Ziel: gemeinsam die grenzüberschreitende Mobilität der Bürger zu fördern, ihnen den Alltag zu erleichtern, z. B. in den Bereichen Arbeit, Verbraucherschutz und Gesundheitsversorgung.

UNSERE ZIELRICHTUNG: EINE ZWISCHENSTAATLICHE ANERKENNUNG MIT EUROPÄISCHER PRÄGUNG

Die Entwicklung der deutsch-französischen Zusammenarbeit im Jahr 2019 hat es dem ZEV ermöglicht, seinen Bekanntheitsgrad bei den Behörden beider Länder zu steigern. Unser Ziel bleibt dennoch das gleiche: deutsche und französische Entscheidungsträger mit unserer Arbeit zu unterstützen, um so als Instrument beider Länder eine Konvergenz der nationalen Vorschriften im Grenzgebiet zu Gunsten der Bürger voranzutreiben.
Einen großen Wert werden wir im kommenden Jahr auch wieder darauf legen, die Bekanntheit unseres kostenlosen Services und die Wahrnehmung der Verbraucherrechte bei den Bürgern zu erhöhen. Wir möchten mit unserer Arbeit einen Beitrag dazu leisten, dass sich die Bürger der Vorteile, die Europa ihnen bringt, noch bewusster werden. Gleichzeitig soll das Bild eines bürgernahen Europas gestärkt werden, das die Bürger in ihrem täglichen Leben schützt und sich für mehr Nachhaltigkeit im Umgang mit Ressourcen und der Umwelt einsetzt.
Mögen all diejenigen, die diese Vision teilen, weiterhin ihr Vertrauen in uns setzen, sich uns anschließen und so unser Team und unsere Aufgaben für ein bürgernahes Europa unterstützen – und dies in einer Region, die sich zum Ziel gesetzt hat, Europa zu leben.

Das ZEV bei der Zeremonie zur Unterzeichnung des Vertrags von Aachen, am 22. Januar

Teilnahme an einer Podiumsdiskussion zum Thema der deutsch-französischen Beziehungen, am 25. November in der ENA in Straßburg

Teilnahme an einer Podiumsdiskussion „Europa in Baden-Württemberg", in Stuttgart am 27. November

DAS JAHR IN ZAHLEN

2019

45 dreisprachige Mitarbeiter
darunter 27 Juristen

18 891 bearbeitete **Beschwerden**

+20 % im Vergleich zu 2018

80 % der Fälle
wurden zu Gunsten der Verbraucher gelöst

79 718 Verbraucherkontakte

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

4 526 143 Besucher
auf allen Webseiten

+16 % im Vergleich zu 2018

1 180 Bürgerinnen und Bürger
empfing das ZEV in seinen Räumlichkeiten, darunter viele Schulklassen und Studierende

1 200 erfasste Medienberichte
über das ZEV in deutscher und französischer Sprache

+35 % im Vergleich zu 2018

HÖHEPUNKTE 2011

1 Januar

16.01 Vorstellung der Strategie für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit durch die Collectivité Européenne d'Alsace (CEA)

22.01 Teilnahme am Festakt zur Unterzeichnung des Aachener Vertrags

2 Februar

03.02 Infostand auf der Verbrauchermesse "afa" in Augsburg

07.02 Deutsch-Französischer Tag in Karlsruhe

3 März

25.03 Verwaltungsratssitzung des ZEV

4 April

7.04 Expertenvortrag im Rahmen der Model European Union Straßburg

15.04 Guido Wolf, Minister der Justiz und für Europa des Landes Baden-Württemberg, würdigt Dr. Martine Mérigeau als "Gesicht Europas"

5 Mai

01.05 Teilnahme an der Datenethikkonferenz in Berlin

15.05 Gemeinsame Aktion mit der EU-Kommission auf gutefrage.net zur Europawahl und zum Brexit

11.05 Infostand am Tag der offenen Tür im Europäischen Parlament in Straßburg

24.05 Austausch mit Vertretern der koreanischen Verbraucherschutzeinrichtung KCA in Kehl

26.05 ECC-Net Communication Workshop in Kopenhagen, organsisiert vom EVZ Deutschland

6 Juni

24.06 Fachgespräch zum Thema "Legal Tech" mit der Bundestagsfraktion Bündnis 90 / Die Grünen in Berlin

7 Juli

01.07 Treffen mit dem Gemeinsamen Zentrum der deutsch-französischen Polizei- und Zollzusammenarbeit Kehl

13.07 Infostand mit dem EVZ Polen beim grenzüberschreitenden HanseStadtFest „Bunter Hering" in Slubice

16.07 Teilnahme am Empfang der neuen EU-Parlamentarier in Straßburg

8 August

07.08 Botschafter R. Mafael, Konsulin M. Therre-Mano und Konsul S. Dörr zu Besuch in Kehl

17.-18.08 Infostand am Tag der offenen Tür des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz in Berlin

21.08 Austausch mit Stephan Haupt, Mitglied des Landtags von Nordrhein-Westfalen, in Kehl

9 September

23.09 Mitgliederversammlung des ZEV

24.-25.9 Cooperation Day & Consumer Competion Day in Helsinki

26.09 Teilnahme an der Verleihung des "EU Product Safety Awards" in Brüssel

26.09 Infostand beim Verbraucherforschungsforum in Karlsruhe

Oktober

01.10 Infostand am Tag der Justiz in Dresden

14.10 Konferenz zum Thema "Mitarbeiterentsendung in der Grenzregion" in Saarbrücken

23.10 Teilnahme an der Pressekonferenz des Eurodistrikts Pamina: Vorstellung der Ergebnisse des Projekts Patientenmobilität in der Grenzregion

24.10 Verbrauchertag in Stuttgart

28.-29.10 Vortrag und Podiumsdiskussion bei der Tagung "New Paths of Effective Consumer Protection" in Berlin

10

November

06.11 MEP-Event & Treffen mit Marion Walsmann (MEP) in Brüssel

08.-09.11 Deutsch-Französisches Forum in Straßburg

19.11 Aachener Vertrag: Erste Sitzung des Ausschusses für grenzüberschreitende Zusammenarbeit

20.11 Dr. Martine Mérigeau beim Empfang zu Ehren des baden-württembergischen Ministerpräsidenten Winfried Kretschmann in der deutschen Botschaft in Paris

25.11 Studyvisit / Austausch mit Kollegen aus 13 Europäischen Verbraucherzentren

27.11 Podiumsdiskussion über den gesellschaftlichen Zusammenhalt in Europa mit Staatsrätin Gisela Erler und Minister Guido Wolf in Stuttgart

11

Dezember

02.12 Verwaltungsratssitzung des ZEV

12.12 Vorlesung zum Thema "Online-Streitbeilegung" an der Humboldt-Universität in Berlin.

12

UNSERE AUFGABEN
in der Grenzregion

Seit 1993 steht das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Bürgern in der Grenzregion mit Rat und Tat zur Seite. Dank seiner dreisprachigen, deutsch-französischen Juristen, die auf internationales Privatrecht, EU-Recht sowie französisches und deutsches Verbraucherrecht spezialisiert sind, erhalten Bürger Rechtsberatung und kostenlose Unterstützung bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im Nachbarland.

Darüber hinaus führt das ZEV Projekte und Studien durch, die Fragen des Alltags und Hürden für Grenzbewohner zum Schwerpunkt haben, u. a. zu den Themen Gesundheit, Immobilien, Fahrzeugkauf und Dienstleistungen.

1 354 Informationsanfragen
im Jahr 2019

1 620 bearbeitete
Beschwerden

Tätigkeiten und Aktionen 2019

EINKAUFEN IN FRANKREICH

FAQ ZU GESCHENKGUTSCHEINEN AUS FRANKREICH

Viele greifen bei der Suche nach dem passenden Geschenk auf Gutscheine zurück, z. B. für einen Restaurantbesuch oder eine Kleidermarke. **Was gilt für Gutscheine aus Frankreich?** Können Verbraucher sie bei der gleichen Kette in Deutschland einlösen? Wie lange haben sie Zeit, um die Geschenkkarte aus dem Nachbarland einzulösen? Das ZEV beantwortet häufig gestellte Fragen.

CASH ODER KARTE: WAS MAN ÜBER DAS BEZAHLEN IN FRANKREICH WISSEN MUSS

Während die einen das neue Auto in bar begleichen, bezahlen die anderen jede einzelne Briefmarke mit der Bankkarte. So könnte man die unterschiedlichen **Zahlungsgewohnheiten** von Deutschen und Franzosen überspitzt zusammenfassen. Das ZEV informiert über kulturelle Unterschiede beim Bezahlen, über **Bargeldhöchstgrenzen, Gebühren beim Geldabheben** und mehr.

Mehr Informationen: https://www.cec-zev.eu/de/themen/einkaufen-in-frankreich/bezahlen-in-frankreich/

SCHLUSSVERKAUF IN FRANKREICH: TIPPS FÜRS UMTAUSCHEN UND REKLAMIEREN

Zweimal im Jahr findet in Frankreich der gesetzlich geregelte Schlussverkauf statt, bei dem Händler die Ware unter dem Einkaufspreis verkaufen dürfen. Damit der Shoppingtour im Nachbarland nichts mehr im Wege steht, klärt das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. über Verbraucherrechte im Nachbarland auf: **Was tun, wenn der Artikel mir doch nicht mehr gefällt? Oder ich feststelle, dass er defekt ist?** Auf seiner Internetseite gibt der Verein Tipps.

TACHOMANIPULATION

DAS RISIKO GERING HALTEN

Einen Tachostand zu manipulieren dauert nur wenige Minuten, und das nötige Gerät kann man sich einfach im Internet besorgen. Die Folgen sind jedoch weitreichend. Durchschnittlich 3.000 Euro teurer werden Fahrzeuge verkauft, bei denen am Kilometerstand getrickst wurde. **Um Verbraucher gerade bei grenzüberschreitenden Gebrauchtwagenkäufen zu schützen**, hat das ZEV gemeinsam mit dem ADAC und der französischen "Automobile Club Association" Merkblätter mit Tipps für deutsche und französische Verbraucher erarbeitet sowie eine ausführliche zweisprachige Studie zum Thema erstellt. Um zukünftig den Betrug beim Gebrauchtwagenkauf zu erschweren, wurden zudem Verbesserungsvorschläge formuliert: Zum einen sollte die Tachomanipulation auf technischer Ebene erschwert werden. Darüber hinaus setzt sich das ZEV für eine europaweite Lösung nach Vorbild des belgischen "Car-Pass" ein, also für eine grenzüberschreitende Erfassung und den Austausch von Kilometerdaten. Um dieser Problematik auf europäischer Ebene Nachdruck zu verleihen, hat das ZEV die Studien an Abgeordnete der Ausschüsse TRAN und IMCO des Europäischen Parlaments versandt.

Mehr Informationen: https://www.cec-zev.eu/de/themen/autofahren-in-frankreich-praktische-verbrauchertipps/tachomanipulation-in-frankreich/

IMMOBILIEN IN FRANKREICH

NEUAUFLAGE DER BROSCHÜREN MIETEN UND IMMOBILIENKAUF IN FRANKREICH

In den vergangenen Jahren verzeichnete das ZEV einen konstanten Anstieg an Verbraucherfragen zum Thema Immobilien in Frankreich. Ob der Kauf eines Zweitwohnsitzes in den Vogesen oder zur Miete in einem WG-Zimmer für das Studium in Straßburg – immer mehr Deutsche zieht es über die Grenze ins Nachbarland. Entsprechend viele Fragen stellen sich den Käufern und Mietern, da das deutsche und französische Recht nach wie vor sehr unterschiedlich ist. Umso beliebter sind die Ratgeber und Broschüren des ZEV, in denen Verbraucher einen Überblick und Tipps erhalten. Das gesamte Informationsmaterial, d. h. vier Broschüren zum Thema Kauf und Miete in Frankreich wurden vollständig überarbeitet und an die neuen französischen Gesetze sowie an die Fragen der Verbraucher angepasst. Gemeinsam mit den Musterbriefen stellt das ZEV den Verbrauchern ein Gesamtpaket an Informationen zu Immobilienfragen in Frankreich zur Verfügung.

Mehr Informationen: https://www.cec-zev.eu/de/themen/wohnen-in-frankreich/immobilie-in-frankreich-kaufen/immobilienkauf-in-frankreich-broschuere-und-ratgeber/

Mehr Informationen: https://www.cec-zev.eu/de/themen/wohnen-in-frankreich/immobilie-in-frankreich-mieten/mieten-in-frankreich-broschuere-und-ratgeber/

MUSTERBRIEFE FÜR MIETER IN FRANKREICH

Den Mietvertrag kündigen, den Schimmel in der Wohnung reklamieren oder die Kaution zurückfordern: Oft wissen Mieter nicht, wie sie das bewerkstelligen sollen. Als deutscher Mieter in Frankreich kommen weitere Hürden hinzu, nämlich unterschiedliche Rechtslagen sowie eine eventuelle Sprachbarriere. Mit **kostenlosen Musterbriefen** auf Französisch gibt das ZEV **Hilfe zur Selbsthilfe**. Zudem informiert es Mieter eingehend über die jeweiligen rechtlichen Grundlagen der Musterschreiben und gibt Tipps, wie sie am besten vorgehen.

Mehr Informationen: https://www.cec-zev.eu/de/themen/wohnen-in-frankreich/immobilie-in-frankreich-mieten/musterbriefe-fuer-mieter-in-frankreich/

DEUTSCH-FRANZÖSISCHE IMMOBILIEN-SPRECHSTUNDE

Seit über 10 Jahren organisiert das ZEV eine **kostenlose, deutsch-französische Immobiliensprechstunde** mit externen Experten. Der Erfolg dieser grenzüberschreitenden Sprechstunden spiegelt sich in der kontinuierlich steigenden Zahl Verbraucher wider, die dieses Angebot nutzen möchten. Verbraucher, die beispielsweise im Nachbarland eine Immobilie erwerben, mieten oder vermieten möchten oder Fragen zum Erb- oder Steuerrecht haben, können sich zu dem monatlich stattfindenden Termin anmelden. 2019 haben **90 deutsche und französische Verbraucher** diesen Service in Anspruch genommen.

MIETBETRUG: SCHUTZ VOR ZWEIFELHAFTEN ANGEBOTEN

Onlineportale sind für die Wohnungssuche beliebt, doch leider tummeln sich im Netz auch Betrüger. Gerade junge Menschen, die für das Studium oder den Job nach Frankreich oder in ein anderes Land ziehen wollen, sind beliebte Opfer. Das ZEV erklärt, wie Verbraucher **zweifelhafte Wohnungsanzeigen erkennen und sich vor Abzocke schützen können.**

Beispiel: Stefan sucht für sein Auslandssemester eine Wohnung in Straßburg. Im Internet findet er ein vielversprechendes Angebot: Zimmer in zentraler Lage, bezahlbare Miete. Um die Sache fix zu machen, soll er ohne Besichtigung die erste Monatsmiete inklusive Kaution überweisen. Das kommt ihm zwar komisch vor, doch er tut es. Nach Erhalt der Überweisung bricht der vermeintliche Vermieter den Kontakt ab. Und Stefan steht ohne Zimmer da und hat kaum eine Chance, sein Geld zurückzubekommen.

Mehr Informationen: https://www.cec-zev.eu/de/themen/wohnen-in-frankreich/immobilie-in-frankreich-mieten/betruegerische-wohnungsanzeigen-erkennen-und-sich-schuetzen/

GRENZÜBERSCHREITENDE DIENSTLEISTUNGEN NOCH MÖGLICH?

Einen Handwerker aus Kehl beauftragen, um die defekte Heizung in der Straßburger Wohnung zu reparieren? Einfacher gesagt als getan. Strenge französische Vorschriften haben dazu geführt, dass immer weniger deutsche Handwerksbetriebe zur Mitarbeiterentsendung bereit sind.

Das ZEV hat die Problematik der grenzüberschreitenden Dienstleistungen aktiv verfolgt, regelmäßig Verbraucher über rechtliche Neuigkeiten und deren Auswirkungen informiert, sich mit Einrichtungen wie z. B. der IHK Südlicher Oberrhein intensiv ausgetauscht und die Hindernisse vor dem Oberrheinrat vorgestellt. Um zu erfahren, wie sich das Gesetz auf Verbraucher auswirkt, wurde bei Bürgern im französischen Grenzgebiet eine Umfrage durchgeführt. Das Ergebnis: sobald der Wohnsitz des Verbrauchers sich in Frankreich befindet, blocken die deutschen Unternehmen ab. Ausgerechnet in der Grenzregion stößt der europäische Binnenmarkt an seine Grenzen.

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

GRENZÜBERSCHREITENDER LEITFADEN

Rund 22 Millionen Verbraucher leben in der deutsch-französischen Grenzregion. Um ihnen den Alltag zu erleichtern und Ansprechpartner für grenzüberschreitende Angelegenheiten zu nennen, hat das ZEV auch dieses Jahr den Leitfaden erweitert. Inzwischen sind es mehr als 150 Anlaufstellen, die Verbrauchern mit Rat und Tat zur Seite stehen: von A wie Anwalt bis V wie Versicherung. 2019 lag der Fokus auf Ansprechpartnern aus dem Saarland sowie aus der Region Grand Est.

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

ZUSAMMENARBEIT MIT GRENZÜBERSCHREITENDEN EINRICHTUNGEN

GESUNDHEIT

Gemeinsam mit weiteren grenzüberschreitenden Einrichtungen (INFOBEST, Euro-Institut, Trisan) hat das ZEV sich an einem europäischen B-Solutions-Projekt, getragen vom Eurodistrikt Pamina, beteiligt, in dem Hindernisse beim Zugang zur grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung thematisiert wurden. Da das ZEV sich der Thematik seit mehr als 15 Jahren annimmt, konnte es seine rechtliche Fachkompetenz und Praxiserfahrung bei den Arbeiten und Treffen einbringen.

Der Abschlussbericht wurde im Europäischen Parlament, im Oktober 2019 vorgestellt

UMWELTPLAKETTE

Das ZEV hat seine Expertise in das europäische Projekt B-Solutions „European Solution for a Vignette for Air Pollution Control“, welches vom Eurodistrikt Strasbourg-Ortenau getragen wurde, eingebracht. Das Ziel: die Möglichkeiten einer harmonisierten europäischen Umweltplakette, beziehungsweise die Übergangslösung einer regionalen Anerkennung in der deutsch-französischen Grenzregion, herauszuarbeiten.

AUFBAU EINES NETZWERKS DER GRENZÜBERSCHREITENDEN EINRICHTUNGEN

Im Jahr 2018 hatte die Region Grand Est die Idee eine verstärkte Netzwerkbildung diverser Einrichtungen ins Leben zu rufen. Vor diesem Hintergrund intensivierte das ZEV seine Zusammenarbeit mit den verschiedenen Beratungs- und Informationseinrichtungen für Bürger des Oberrheins und der Großregion. Am 7. Mai 2019 kamen auf Einladung des ZEV die grenzüberschreitenden Einrichtungen von Kehl zusammen. Das Ziel: die Zusammenarbeit zu verstärken, Synergieeffekte zu schaffen, Ressourcen zu bündeln und eine bessere Sichtbarkeit der verschiedenen Angebote für Bürger zu ermöglichen.

Beratungs- und Informationseinrichtungen der Grenzregion zu Besuch im ZEV

PROJEKT "LEBEN MIT BEHINDERUNG IN DER GRENZREGION"

Im Juli 2019 wurde das ZEV seitens des Conseil Départemental du Bas-Rhin mit der Durchführung des Projektes "Leben mit Behinderung in der Grenzregion" beauftragt. Dieses befasst sich mit den Schwierigkeiten, die Verbraucher aufgrund der fehlenden Anerkennung der nationalen Schwerbehindertenausweise haben; besonders im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs. Im Rahmen des Projekts, das auf drei Jahre angelegt ist, wird ein Austausch mit grenzüberschreitenden Einrichtungen, Vereinen sowie den zuständigen Behörden in Deutschland und Frankreich erfolgen. Darüber hinaus wird die Rechtslage beider Länder analysiert. Die Ergebnisse werden sowohl in deutscher als auch in französischer Sprache auf der Internetseite des ZEV veröffentlicht. Ziel des Projektes: konkrete Hindernisse, die die grenzüberschreitende Mobilität von Menschen mit Behinderungen erschweren, abzubauen.

Mehr Informationen: https://www.cec-zev.eu/de/deutsch-franzoesische-projekte/leben-mit-behinderung-in-der-grenzregion/

IM GESPRÄCH MIT JUGENDLICHEN

Um junge Menschen über ihre Verbraucherrechte in Europa zu informieren und ihnen die Arbeit unseres Vereins näher zu bringen, wurde die Zusammenarbeit mit Universitäten und Schulen aus der Grenzregion intensiviert. Die Mitarbeiter des ZEV waren nicht nur auf mehreren deutsch-französischen Ausbildungsmessen präsent, sondern empfingen auch über 700 Schüler und Studierende in den hiesigen Räumlichkeiten. Vier Schüler absolvierten ein Praktikum in unserem Hause.

Deutsch-Französisches Forum. 8. -9.11 in Straßburg (7500 Besucher)

Darüber hinaus wurden die beiden **Ratgeber „Studieren & Leben in Frankreich“** sowie **„Étudier et vivre en Allemagne“** überarbeitet.
So wurde z. B. das Kapitel Krankenversicherung an die geänderte Rechtslage in Frankreich angepasst. Um auf die Ratgeber aufmerksam zu machen, wurde ein deutsch- sowie ein französischsprachiges, animiertes Video erstellt, das Tipps rund um das Studium im Nachbarland gibt. Der deutsche Studierenden-Ratgeber wurde über 40.000 Mal, der französische über 50.000 Mal aufgerufen – ein Anstieg um 85 % im Vergleich zum vergangenen Jahr.

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

Öffentlichkeitsarbeit 2019
IM GRENZGEBIET

1 007 000 Besucher
www.cec-zev.eu

26 Pressemitteilungen
in deutscher und französischer Sprache

258 Presseartikel
in deutschen und französischen Medien
+18 % im Vergleich zu 2018

24 Live-Interviews
beim Radiosender France Bleu Elsass

12 Newsletter
in deutscher Sprache

60 neue Artikel
auf der deutsch-französischen Website

25 Publikationen
deutsche und französische Studien und Broschüren

Neues LinkedIn-Konto
„Centre Européen de la Consommation"

Besuchergruppen und Veranstaltungen

Vorstellung des ZEV im Rahmen eines Seminares, organisiert vom deutsch-französischen Hochschulnetzwerk CFALor, am 25. September in Metz

8. November: Deutsch-französisches Forum zur grenzüberschreitenden Arbeit in Forbach, organisiert von der MOSA.

Das ZEV trifft Studierende und Doktoranden im Rahmen des trinationalen Afterwork organisiert vom European Campus Eucor, am 26. April in Straßburg

UNSERE AUFGABEN *in Europa*

Seit 2005 befinden sich die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich an einem gemeinsamen Ort: In Kehl unter dem Dach des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz. Dies ist die einzige binationale Einrichtung im gesamten Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), das in jedem EU-Land sowie in Island, Norwegen und dem Vereinigten Königreich präsent ist.

Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich sind wichtige Akteure im Netzwerk; nicht nur bei der Bearbeitung von grenzüberschreitenden Verbraucherbeschwerden, sondern auch, wenn es um Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying geht.

30 Europäische Verbraucherzentren
in Europa

einziges binationales Zentrum
in Kehl

16 389 Beschwerden
beim EVZ Deutschland
und beim EVZ Frankreich

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM Deutschland

Bei Fragen zum Verbraucherschutz in Europa ist das EVZ ein wichtiger Ansprechpartner für in Deutschland wohnende Verbraucher. Es informiert und berät zu Rechten und unterstützt kostenlos bei Problemen mit einem Unternehmen im EU-Ausland, Norwegen, Island oder dem Vereinigten Königreich. Genauso hilft das EVZ, wenn Verbraucher aus dem Ausland Schwierigkeiten mit einem Unternehmen in Deutschland haben.

Das Jahr 2019 stand für viele Verbraucher im Zeichen des Brexits, was zu einem hohen Informationsbedarf über die möglichen Folgen für Verbraucher führte. Umso wichtiger war uns, aufkommende Fragen auf der Webseite, in Radio- und Fernsehinterviews und auf Online-Plattformen ausführlich zu beantworten. Mit dem Websiteauftritt konnten wir ein Alleinstellungsmerkmal erreichen, wie die Zugriffszahlen zeigen (S. 22). Verbraucherbeschwerden gegen Unternehmen aus dem Vereinigen Königreich werden mindestens noch bis Ende 2020 vom ECC-Net bearbeitet.

Besonders wichtig ist dem EVZ Deutschland, dass Verbraucher sich selbst helfen können. So stellten wir im vergangenem Jahr Musterbriefe zur Verfügung, z. B. für Betroffene von Airline-Insolvenzen (Germania, Wow Air, Adria Airways). Konkrete Hilfe gab es auch rund um die Thomas-Cook-Pleite. Eine Beschwerdewelle erreichte uns aufgrund einer Online-Abofalle: Eine Videoanleitung erklärt Verbrauchern Schritt für Schritt, wie sie sich zur Wehr setzen können (S. 22).

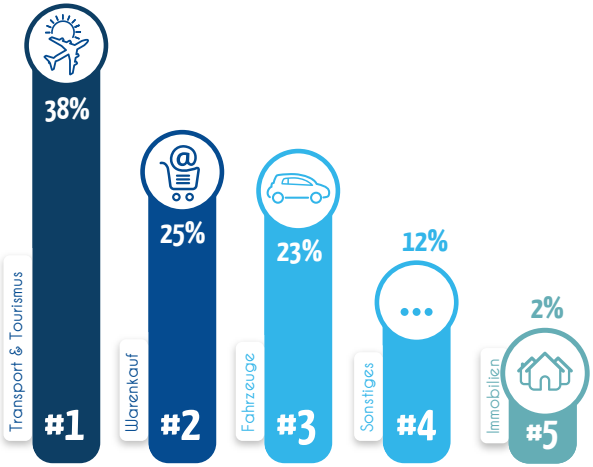
Da zu einem gelungenen Urlaub eine gute Vorbereitung gehört, befasste sich das EVZ 2019 mit den Ärgernissen von Online-Buchungsportalen und erarbeitete im Rahmen einer Broschüre Tipps, wie man diese vermeiden kann. Mit einer weiteren Broschüre informierten wir zum Thema Timesharing (S. 20). Erfreulich: 83 % aller bearbeiteten Beschwerden konnten im Verbrauchersinne gelöst werden.

8 246 grenzüberschreitende **Beschwerden**
+18 % im Vergleich zu 2018

83 % der Fälle zu Gunsten der Verbraucher gelöst

4 338 individuelle **Informationsanfragen**

TOP 5 DER BEARBEITETEN BESCHWERDEN



VERÖFFENTLICHUNGEN

DER GUTSCHEIN TRÜGT

Jahr für Jahr werden auf Gran Canaria Touristen angesprochen und zur Teilnahme an einem Gewinnspiel animiert. Wer ein Los zieht, hat gewonnen. Doch der versprochene Preis ist nur ein Lockmittel. In einer Hotelanlage werden die Urlauber in Verkaufsgespräche verwickelt. Sie sollen Übernachtungsgutscheine für Luxusappartements kaufen. Nein sagen, aufstehen und gehen gelingt nur den wenigsten. Wer einen Gutschein kauft, muss sich auf Probleme einstellen. Denn die Unterkünfte sind weder zum gewünschten noch zu irgendeinem Zeitpunkt verfügbar. Die Broschüre erklärt, wie die Masche funktioniert und wie Betroffene versuchen können, aus dem Vertrag herauszukommen.

VERBRAUCHERSTIMME:

Ich möchte mich (...) vielmals für Ihren Beistand und Ihre Hilfe bedanken, ohne die eine zufriedenstellende Klärung der Angelegenheit nicht möglich gewesen wäre (...). Ich finde die Arbeit, die Sie leisten absolut super und lobenswert.

BUCHUNGSPORTALE FÜR DEN URLAUB

Wer sich seine Reise selbst zusammenstellen möchte, sieht sich einem großen Angebot gegenüber: für Flüge, Mietwagen, Unterkünfte. Online-Buchungsportale können bei der Suche hilfreich sein: Bieten sie doch einen schnellen Überblick. Die Buchung kann bequem von zu Hause erfolgen.

Durch künstlich aufgebauten Druck, fragwürdige Ranglisten, schwierige Preisvergleiche und irreführende Bewertungen besteht jedoch die Gefahr, dass Reisende ausgetrickst werden. Vor allem bei der Buchung einer privaten Ferienwohnung ist ein wachsames Auge gefragt; denn Wohnungsvermittlungsportale locken auch immer wieder Betrüger an.

Unsere Broschüre hilft Verbrauchern sich im Dschungel der Online-Portale zurechtzufinden.

Die Broschüren können Sie auf www.evz.de unter Publikationen herunterladen oder als Printversion bestellen.

INKASSOVERGLEICH

Inkassounternehmen machen nicht an der Landesgrenze halt. Immer wieder erhalten Verbraucher auch Mahnungen aus dem Ausland. Dies veranlasste die EVZen Deutschland, Frankreich und Österreich, die rechtlichen Grundlagen von Inkassounternehmen einmal genauer unter die Lupe zu nehmen. Heraus kam, dass sich die Regelungen in den einzelnen Ländern nur unwesentlich unterscheiden, aber alle mit ähnlichen Problemen zu kämpfen haben. Insbesondere haben Verbraucher in allen Ländern eine völlig falsche Vorstellung von dem, was Inkasso überhaupt bedeutet und welche rechtlichen Möglichkeiten den Forderungseintreibern zur Verfügung stehen. Die Folge: zahlreiche Verbraucher zahlen aus Angst, obwohl sie die Forderung für unberechtigt halten. Die komplette Studie steht unter www.evz.de zum Download bereit.

„MIT ERFOLG REKLAMIEREN" – JETZT ALS WEB-APP

Welche Rechte haben Verbraucher nach Einkäufen im EU-Ausland? Rechtliche Infos und Tipps gibt unsere Gewährleistungs-App. Erstmals 2016 für Android- und iOS-Geräte erschienen, sind die Informationen jetzt als Webanwendung erhältlich. Eine Software-Installation wird damit überflüssig. Das Schöne: Die Webseite www.mit-erfolg-reklamieren.de lässt sich wie eine App bedienen – das gewohnte „App-Feeling" bleibt somit erhalten. Zudem können wir die Informationen zeitnah und unkompliziert aktualisieren. Verbraucher sind also stets auf dem neuesten Stand. Ende 2020 soll die App „Mit dem Auto ins Ausland" als Web-App erscheinen.

WAS BEDEUTET DER BREXIT FÜR VERBRAUCHER IN DEUTSCHLAND?

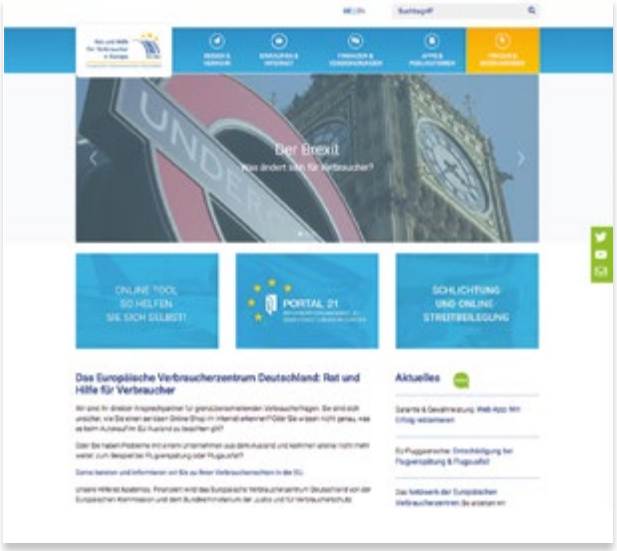
Der ursprünglich zum 31. März 2019 angekündigte Austritt des Vereinigten Königreiches aus der EU wurde das ganze Jahr zum Dauerbrenner: Was ist zukünftig bei der Einreise nach Großbritannien zu beachten? Gelten die EU-Fluggastrechte noch? Wird das Telefonieren ins Vereinigte Königreich zukünftig teurer, weil die Kostenbremse der EU-Roaming-Verordnung nicht mehr gilt?

Auf seiner Webseite informiert das EVZ umfassend und aktuell. Und seine Experten waren auch in den Medien mit ihrem Wissen präsent. Demzufolge kann sich die Resonanz sehen lassen: Über 120.000 Zugriffe auf die Webseite und mindestens 93 Meldungen in der Presse waren 2019 das Ergebnis. Auch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz verweist auf unser Informationsangebot.

VERBRAUCHER INFORMIEREN

NEUE HOMEPAGE

Das EVZ Deutschland hat im vergangenem Jahr seinen Internetauftritt grundlegend überarbeitet. Die Webseite www.evz.de erscheint nun in einem zeitgemäßen Design mit verbesserter Menüführung und neuen Funktionen. Dadurch soll es Nutzern erleichtert werden, sich über Verbraucherrechte zu informieren und Ansprüche durchzusetzen. Um die Sichtbarkeit der Seite und seiner Inhalte zu erhöhen wurde beim Relaunch großen Wert auf Suchmaschinenoptimierung (SEO) gelegt. Texte und Fotos sind zudem barrierefrei gestaltet. Da immer mehr Menschen mit dem Smartphone online gehen, lag das Augenmerk auch auf einem verbesserten „Responsive Webdesign". Im vergangenem Jahr wurden auf www.evz.de übrigens 1.640.727 Besuche gezählt.



WARNUNG VOR ABOFALLE UND KONKRETE HILFESTELLUNG VIA YOUTUBE

Das EVZ Deutschland erhielt im vergangenem Jahr knapp 600 Beschwerden gegen die Firma Aliaz Cooperation. Verbraucher beschwerten sich über ungewollte Lieferungen, Rechnungen, Mahnungen und Inkassoschreiben. Die EVZ-Mitarbeiter gingen der Sache nach und stellten eine perfide Betrugsmasche fest: Über Werbeanzeigen auf Facebook oder pornografischen Internetseiten tappen die Nutzer in die Abofalle. In einem Video erklärt das EVZ Schritt für Schritt, wie sich Betroffene mit Hilfe eines Musterbriefes wehren können. Ein zweites Video erklärt, wie die Online-Falle funktioniert.

Fünf weitere Kurzfilme entstanden im vergangenem Jahr. Abrufbar auf dem YouTube Kanal des EVZ Deutschland.

KONTAKT MIT DER PRESSE

23 Pressemitteilungen wurden im vergangenem Jahr versandt. 145 Pressevertreter wandten sich mit einer konkreten Frage an uns. Stark nachgefragt waren die Themen Brexit und Thomas Cook. Die Pleite des Reiseveranstalters warf komplizierte rechtliche Fragen auf, die wir in Interviews sowie auf www.evz.de beantworteten. Insgesamt gab es 625 erfasste Medienberichte über das EVZ.

Juristin Sophie Sutor beantwortet dem SWR Fernsehen Fragen zur Insolvenz von Thomas Cook. (Bild: © swr)

NEWSLETTER & TWITTER

Was tut die EU und das EVZ für den Verbraucherschutz? Was ändert sich im Alltag der Verbraucher? Diese und andere Fragen beantwortet das EVZ in einem monatlichen Newsletter und täglich seinen rund 1 350 Followern auf Twitter (@EVZ_Deutschland).

BESUCHERGRUPPEN & BERATUNG PER SKYPE

31 Besuchergruppen besuchten im vergangenem Jahr das ZEV. Die ein- bis zweistündigen Vorträge geben Einblick in die grenzüberschreitende Tätigkeit des Zentrums. Zudem werden den Besuchern wichtige EU-Verbraucherrechte nähergebracht. Angenommen wird das kostenlose Angebot vorwiegend von Gruppen, die sich auf Bildungsreise in Straßburg befinden, aber auch von Schülern und Studierenden.

Darüber hinaus wurden 2019 auch wieder Senioren per Skype beraten. In Zusammenarbeit mit „Digital Kompass“ fanden 11 Sprechstunden statt.

GASTBEITRÄGE IN ZEITUNGEN

Mit welchen Problemen wenden sich Verbraucher an das EVZ? Und wie werden die Beschwerden bearbeitet? Um Bürgern unsere Arbeit und kostenlose Hilfe näher zu bringen, berichten wir seit vielen Jahren in der Badischen Zeitung und im Newsletter des Europe Directs Saarbrücken über aktuelle Verbraucherthemen. An dieser Stelle ein herzliches Dankeschön für die Treue. Neu hinzu kam 2019 eine Kooperation mit der Mittelbayerischen Zeitung.

EUROPÄISCHE ZUSAMMENARBEIT

DAS NETZWERK DER EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERZENTREN (ECC-NET)

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland unterstützt seit mehreren Jahren die Kolleginnen und Kollegen im gesamten European Consumer Centres Network (ECC-Net) auf vielfältige Weise, wenn es darum geht, das Erscheinungsbild des Netzwerkes nach außen hin zu stärken.

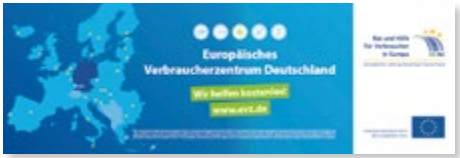
Im vergangen Jahr haben wir uns zum Ziel gesetzt, die Sichtbarkeit im Internet weiter zu verbessern. Hierfür wurde unter anderem der Grundstein für eine Datenbank mit eigenen Fotos gelegt, auf die das Netzwerk nun zurückgreifen kann. Auf diese Weise wird die Bildsprache unserer Kommunikationsaktivitäten harmonisiert und weiterentwickelt. Außerdem haben wir nicht nur dem Netzwerk erneut Social-Media-Kampagnen und visuelle Inhalte zur Verfügung gestellt, sondern bei Bedarf auch einzelne Zentren bei der grafischen Umsetzung ihrer Vorhaben unterstützt.

Plakate

Kalender

Roll-ups

Visuelle Inhalte für Social Media



KOMMUNIKATIONS-WORKSHOP IN KOPENHAGEN: FILMEN MIT DEM SMARTPHONE

In enger Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Dänemark haben wir einen zweitägigen Workshop durchgeführt. Thema: Professionelles Filmen mit dem Smartphone. Unter Anleitung eines externen Profis wurden die Grundlagen zum Filmen und Bearbeiten von Videomaterial vermittelt und das Gelernte sogleich in die Praxis umgesetzt.

Ziel der Veranstaltung war es, dem Netzwerk ein weiteres, noch dazu sehr gebräuchliches Instrument zur Steigerung der Attraktivität und Verständlichkeit unserer Verbraucherinformationen an die Hand zu geben.

Der nächste Kommunikations-Workshop wird in Kooperation mit dem EVZ Portugal durchgeführt werden. Dann soll es schwerpunktmäßig um Social-Media-Marketing und Kommunikationsplanung gehen.

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM Frankreich

Das EVZ Frankreich ist die einzige französische Anlaufstelle für europäische Verbraucherangelegenheiten. Seine Hauptaufgaben bestehen darin, Verbraucher über ihre Rechte in Europa zu informieren und sie bei der gütlichen Beilegung ihres Rechtsstreits mit einem Unternehmer aus einem anderen EU-Land, Island, Norwegen und dem Vereinigten Königreich rechtlich und kostenlos zu unterstützen. 2019 informierte das EVZ Frankreich 1833 Verbraucher über ihre Rechte und bearbeitete 8143 grenzüberschreitende Beschwerden, was einem Anstieg von mehr als 23% im Vergleich zu 2018 entspricht.

TOURISMUS, E-COMMERCE UND FAHRZEUGE: DIE 3 UMSTRITTENSTEN SEKTOREN

Von Flugannullierungen und Verspätungen, Airline-Insolvenzen bis hin zu Problemen mit dem Gepäck oder bei der Hotelreservierung – mehr als ein Drittel der bearbeiteten Streitfälle betrafen 2019 den Verkehr oder den Tourismus. Der Online-Kauf von Kleidung oder Möbeln machte fast 30 % der Fälle aus, gefolgt von Problemen mit Fahrzeugen, hier insbesondere mit Autovermietern in Europa.

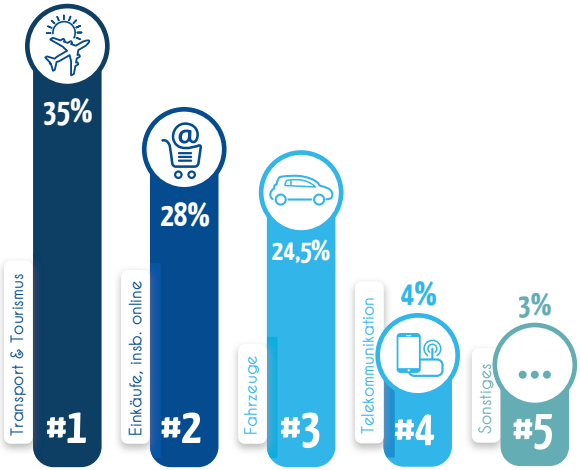
Seit 2016 leitet das EVZ Frankreich das Projekt "ECC-CPC-Monitor", in welchem wiederholte Verstöße gegen das Verbraucherrecht durch denselben Händler ermittelt und an das CPC-Netz gemeldet werden. So ist es dem EVZ Frankreich möglich, die Warnmeldungen aller Europäischen Verbraucherzentren zu zentralisieren und sie in ein standardisiertes, speziell für diese Zwecke entwickeltes Formular zu übertragen. Dadurch konnte nicht nur der Informationsaustausch erleichtert, sondern auch eine gemeinsame Datenbank für beide Netze geschaffen werden. 2019 wurden 64 Unternehmen aus 8 verschiedenen Bereichen (u. a. Luftfahrt, Autovermietung, Designermöbel, digitale Dienstleistungen, Abofallen, Ticket-Wiederverkauf und virtuelle Währung) im ECC-CPC-Monitor gelistet. Das entspricht 21 neuen Einträgen.

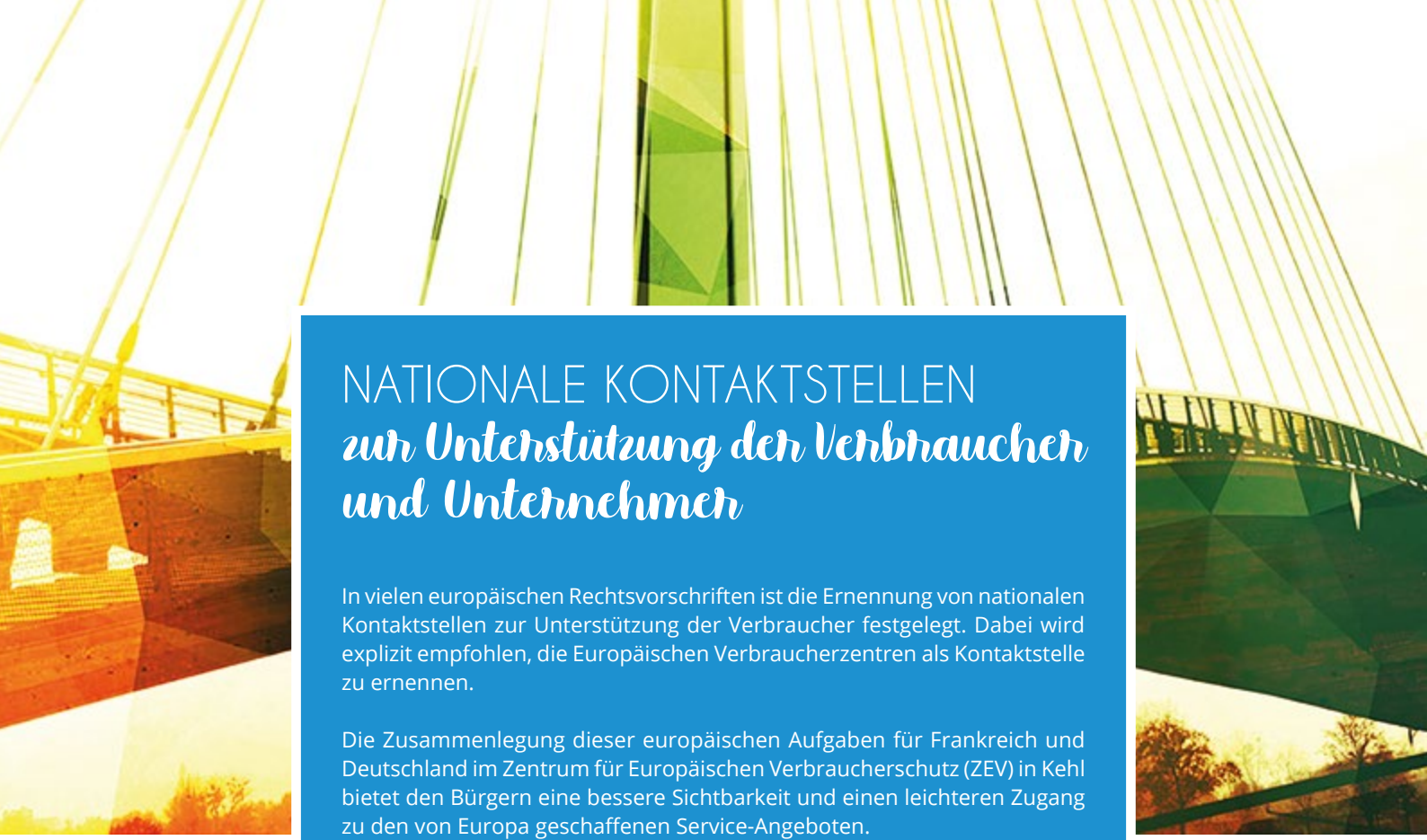
8143 grenzüberschreitende **Beschwerden**
+23 % im Vergleich zu 2018

in 77 % der Streitigkeiten außergerichtliche Einigung

1833 Informationsanfragen

TOP 5 DER BEARBEITETEN BESCHWERDEN





NATIONALE KONTAKTSTELLEN
zur Unterstützung der Verbraucher und Unternehmer

In vielen europäischen Rechtsvorschriften ist die Ernennung von nationalen Kontaktstellen zur Unterstützung der Verbraucher festgelegt. Dabei wird explizit empfohlen, die Europäischen Verbraucherzentren als Kontaktstelle zu ernennen.

Die Zusammenlegung dieser europäischen Aufgaben für Frankreich und Deutschland im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) in Kehl bietet den Bürgern eine bessere Sichtbarkeit und einen leichteren Zugang zu den von Europa geschaffenen Service-Angeboten.

Das ZEV vereint unter seinem Dach das EVZ Deutschland und Frankreich und erfüllt die Aufgaben von sechs deutschen und französischen Kontaktstellen:

- eCommerce
- Dienstleistungen
- Geo-blocking
- Online-Streitbeilegung

KONTAKTSTELLEN

ODR-KONTAKTSTELLE / ADR-BERATUNG

Dank des Bundesamts für Justiz berät das EVZ Deutschland seit 2016 als nationale Kontaktstelle zur Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission und zu Schlichtungsstellen in Europa, einschließlich Island, Norwegen, Liechtenstein und dem Vereinigten Königreich.

Die OS-Plattform ist mit bisher 8,5 Millionen Besuchern eine der am meisten besuchten Webseiten der EU-Kommission. Mehr als ein Viertel der 130.000 über sie eingereichten Beschwerden sind mit deutscher Beteiligung, stammen also entweder von einem deutschen Verbraucher oder richten sich gegen einen deutschen Händler.

In diesem Rahmen hat die OS-Kontaktstelle 2019 über 3.000 Anfragen beantwortet. Sie erklärt die Funktionsweise, berät (allgemein) zum Verbraucherrecht und unterstützt Verbraucher, deren Beschwerden auf der Plattform erfolglos geblieben sind.

In ganz Europa gibt es 460 anerkannte Schlichtungsstellen. Im Jahr 2019 haben wir 1.335 Mal zu ihnen beraten. Mit Hilfe der Kollegen des europäischen Netzwerks haben wir dabei u. a. in Deutschland, Frankreich, Italien, Lettland und den Niederlanden Verbraucher in Verfahren vor Schlichtungsstellen unterstützt.

Seit dem 1. Januar 2020 ist das EVZ Frankreich gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/213 zur nationalen Kontaktstelle für die Online-Streitbeilegungsplattform der EU ernannt worden. In dieser Funktion unterstützt es Franzosen bei der Ermittlung der zuständigen Schlichtungsstelle aus einem anderen EU-Land, Island, Liechtenstein, Norwegen und dem Vereinigten Königreich.

KONTAKTSTELLE FÜR DIENSTLEISTUNGEN IN DER EU

2015 wurde das EVZ Deutschland zur Art. 21-Kontaktstelle für Dienstleistungen ernannt. In dieser Funktion unterstützen wir erfolgreich Verbraucher bei Problemen mit Dienstleistern wie z. B. Abo-Anbieter, Mietwagenfirmen oder Handwerker, die ihren Sitz im EU-Ausland haben. In diesem Jahr verdoppelte sich erstmals die Anzahl der Online-Nutzer auf 127.696. Gleichzeitig erhöhte sich die Zahl der bearbeiteten Dienstleistungsanfragen und -beschwerden auf 4.946, was eine Steigerung um 20 % zum Vorjahr bedeutet. Besonderer Dank gilt unserem Kooperationspartner der "Germany Trade and Invest" (GTAI) in Bonn, der Unternehmer berät.

Auch das EVZ Frankreich wurde im Rahmen der Dienstleistungsrichtlinie (2006/13) mit der Aufgabe betraut, französische Verbraucher über Dienstleistungen im EU-Ausland zu informieren und sie bei Beschwerden zu unterstützen. 2019 betrafen viele der bearbeiteten Beschwerden den Bereich Finanzdienstleistungen, hier insbesondere die Schwierigkeit, Lastschriften über ausländische Konten durchführen zu lassen.

GEOBLOCKING-KONTAKTSTELLE

Am 3. Dezember 2018 trat die Verordnung (EU) 2018/302 in Kraft, um das ungerechtfertigte Geoblocking in der EU zu beenden. Vor diesem Hintergrund wurde am 5. Dezember 2018 das EVZ Frankreich zur nationalen Geoblocking-Kontaktstelle ernannt, um die französischen Verbraucher über die Verordnung zu informieren und sie bei einer Beschwerde gegen ungerechtfertigtes Geoblocking zu unterstützten. Im vergangenem Jahr veröffentlichte das EVZ Frankreich gemeinsam mit dem EVZ Deutschland und dem gesamten ECC-Net einen Bericht in englischer und französischer Sprache mit Empfehlungen für eine bessere Anwendung der Geoblocking- Verordnung.

ECOMMERCE-VERBINDUNGSSTELLE

Fragen rund um den Onlinehandel? Hier hilft die eCommerce-Verbindungsstelle Verbrauchern und Unternehmern.

Informationen für Verbraucher
Info-Anfragen betrafen 2019 hauptsächlich die Themen Widerrufsrecht, Gewährleistung, Geoblocking, Datenschutz und betrügerische Online-Shops. Im Rahmen des Projekts „Digitaler Kompass" fanden 11 Skype-Sprechstunden statt.

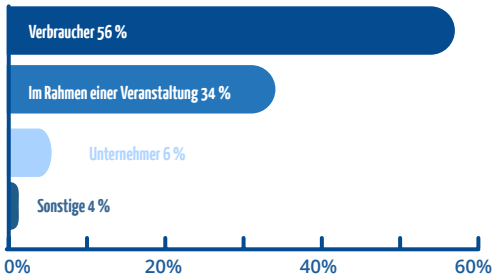
Informationen für Unternehmer
Vorträge für landwirtschaftliche Betriebe in der Region wurden genauso gehalten wie persönliche Beratungstermine für Unternehmer. Außerdem wurde an einem Symposium für den regionalen Einzelhandel teilgenommen.

Neue Broschüre: Datenschutz auf dem Bauernhof

Kommunikation 2019
Hierzu gehörten: Regelmäßige Aktualisierungen der Internetseite, Pressemitteilungen u. a. zu den Themen „Fake-Shops" und „Abofallen", 2.625 verteilte Broschüren, Erstellung einer neuen Broschüre "Datenschutz auf dem Bauernhof... und auch noch anderswo".

Weitere Informationen:
www.ecommerce-verbindungsstelle.de

607 individuelle **Informationsanfragen**



ONLINESCHLICHTER

ONLINE-SCHLICHTER.DE

2009 wurde der Online-Schlichter als Schlichtungsstelle im Bereich des eCommerce ins Leben gerufen.

Er diente damit in einer Zeit, als Schlichtung noch wenig bekannt und verbreitet war, als Experimentierstube wie Schlichtung künftig aussehen könnte.

Mehr als 10.000 Fälle wurden über die Jahre hinweg geschlichtet; über 70 % mit einer gütlichen Einigung. Darüber hinaus gingen von diesem Projekt wichtige Impulse für die heutige Gestaltung der Schlichtungslandschaft in Deutschland und auch Europa aus. Seine Erfahrungen sind insbesondere im Zentrum für Schlichtung e.V., Träger der heutigen Universalschlichtungsstelle des Bundes, aufgegangen. Inzwischen gibt es in fast allen verbraucherrelevanten Bereichen Schlichtungsstellen, die Verbrauchern unbürokratisch helfen. Der Online-Schlichter, ein Projekt des ZEV, hat damit aus Sicht der Projektpartner seine Aufgabe erfüllt: den Aufbau eines effektiven Schlichtungswesens in Deutschland zu fördern. Die Projektförderung endete daher zum 31.12.2019. Wir bedanken uns herzlich bei allen privaten und öffentlichen Partnern, die sich über die Jahre an diesem Projekt beteiligt haben.

918
Schlichtungsanträge

576 €
Durchschnittlicher Streitwert

5 Wochen
Durchschnittliche Bearbeitungsdauer

81 %
Erfolgsquote aller Fälle

Team / Equipe

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

Mitglieder 2011 / Membres 2011

21 Institutionelle Mitglieder / 21 Membres institutionnels

Bund der Versicherten e. V.
CCA 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 · Groupement transfrontalier européen · INC (Institut National de la Consommmation)
Toute l'Europe · Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. · Verbraucherzentrale Bayern e. V.
Verbraucherzentrale Brandenburg e. V. · Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V.
Verbraucherzentrale Hamburg e. V. · Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. · Verbraucherzentrale Sachsen e. V.
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V. · Verbraucherzentrale Thüringen e. V.
VerbraucherService Bayern im KDFB e. V. · VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V

27 Einzelmitglieder / Membres individuels

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 · Klaus Gras · Edmond Gresser · Monika Hohlmeier · Dietmar Hollederer · Peter Jockers · Annette Lipowsky · Gilbert Luttenschlager · Dr. Kurt Rohner · Anne Sander · Natacha Sauphanor-Brouillaud · Rainer Stumm · Vincent Thiébaut · Catherine Trautmann · Sylvain Wasermann · 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 UND VERLUSTRECHNUNG / COMPTE DE RÉSULTAT

EINNAHMEN	TOTAL PRODUITS	
Eigenmittel	Ressources propres	10.005,78 €
Institutionelle Förderung	Subventions de fonctionnement	253.200,00 €
Projektförderungen	Subventions de projet	2.405.392,16 €
GESAMT	**TOTAL**	**2.668.597,94 €**
AUSGABEN	**TOTAL CHARGES**	
Personalkosten	Frais de personnel	2.318.079,67 €
Abschreibungen	Dotations aux amortissements	8.937,40 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	Frais de fonctionnement	341.778,71 €
Sonstige Zinsen	Intérêts	-296,21 €
GESAMTAUSGABEN	**TOTAL CHARGES**	**2.668.499,57 €**
JAHRESERGEBNIS	**RÉSULTAT DE L'EXERCICE**	**98,37 €**

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 / Markus Ibert
Maire de Lahr / Oberbürgermeister der Stadt Lahr

Klaus Muttach
Maire d'Achern / Oberbürgermeister der Stadt Achern

Marco Steffens
Maire d'Offenbourg / Oberbürgermeister der Stadt Offenburg

Toni Vetrano
Maire de Kehl / Oberbürgermeister der Stadt Kehl

Équipe / Team

Mentions légales 2011

ÉDITEUR 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 | Straßburger Str. 43 | 77866 Rheinau-Honau | Allemagne
MISE À JOUR Mars 2020

Ce rapport ne prétend pas être exhaustif mais vise à donner un aperçu des thématiques traitées.

MAQUETTE Sarah La Selva, 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 2011

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 März 2020

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

GESTALTUNG Sarah La Selva, 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

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

Cofinancé par l'Union européenne

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

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

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.

2019 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 im Regionalrat 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)
(Jusqu'à juin 2019 Bis Juni 2019)

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.

Crédits photos

Page 5 Photo de groupe *Ministère de la Justice et des Affaires européennes* • Page 7 Photo de groupe *Conseil départemental Haut-Rhin* • Page 7 Audition au Bundestag *Députés de l'Assemblée nationale, Sabine Thillaye https://sabinethillaye.fr* • Page 10 Passerelle des Deux Rives *Morris Hund - www.derFlamograf.de* • Page 11 Photo d'immeubles *Pexels - Pexels.com* • Page 13 Brochure « En Allemagne, pas d'immatriculation sans assurance » *Pexels - Pexels.com* • Page 14 réunion organisée par la CCI de la Sarre *Denis Kollmannsperger* • Page 14 Guide des services transfrontaliers France-Allemagne *Morris Hund - www.derFlamograf.de* • Page 15 Guide étudiant *Designed by Freepik - Freepik.com* • Page 20 visuels vidéos *Designed by Freepik - Freepik.com* • Page 20 visuels réseaux sociaux *Designed by Freepik - Freepik.com* Page 20 Flyer « Der große Rubbel Urlaubsärger » *Designed by Freepik - Freepik.com* • Page 20 Brochure « Der Gutschein trügt » *Pexels - Pexels.com* • Page 26 GIF de Saint Valentin *Freepik.com* • Page 27 Photo Passerelle des Deux Rives *Bernd Krieger* • Page 29 Brochure « La protection des données à la ferme et ailleurs » *Pexels - Pexels.com*

Bildnachweis

Seite 5 Gruppenfoto *Ministerium der Justiz und für Europa BW* • Seite 7 Gruppenfoto *Conseil départemental Haut-Rhin* • Seite 7 Anhörung im Bundestag *Abgeordnete der Assemblée nationale, Sabine Thillaye https://sabinethillaye.fr* • Seite 10 Foto Passerelle *Morris Hund - www.derFlamograf.de* • Seite 11 Foto Schaufenster *Bernd Krieger* • Seite 12 Broschüre "Mieten in Frankreich / Französisches Mietrecht" *Pexels - Pexels.com* • Seite 13 Foto Wohngebäude *Pexels - Pexels.com* • Seite 14 Grenzüberschreitender Leitfaden Deutschland-Frankreich *Morris Hund - www.derFlamograf.de* • Seite 16 Studierendenratgeber *Designed by Freepik - Freepik.com* • Seite 20 Flyer "Der große Rubbel Urlaubsärger" *Designed by Freepik - Freepik.com* • Seite 20 Broschüre "Der Gutschein trügt" *Pexels - Pexels.com* • Seite 23 Sophie Sutor © *swr*• Seite 27 Foto Passerelle des Deux Rives *Bernd Krieger* • Seite 29 Broschüre *Pexels - Pexels.com*