



GRÜßWORT

Vincent Thiébaut

Verwaltungsrats-
vorsitzender



Für die Europäische Union (EU) war 2023 ein besonderes Jahr: Sowohl 60 Jahre Élysée-Vertrag als auch 30 Jahre Binnenmarkt wurden gefeiert. Auch das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) feierte sein 30-jähriges Bestehen. Der 1993 gegründete deutsch-französische Verein verdankt seine Existenz der einzigartigen Beziehung zwischen Deutschland und Frankreich sowie dem Grundsatz des freien Waren-, Dienstleistungs-, Kapital- und Personenverkehrs in der EU. Das ZEV sitzt in Kehl, mitten im Herzen der deutsch-französischen Grenzregion, wo der grenzüberschreitende Austausch zum Alltag gehört. Ein idealer Standort, um Probleme und Hindernisse für deutsche sowie französische Verbraucherinnen und Verbraucher im grenzüberschreitenden Waren- und Dienstleistungsverkehr zu erkennen. Das Team des ZEV informiert, berät und hilft mit seinen ca. 30 Juristinnen und Juristen in konkreten Streitfällen zwischen Bürgerinnen und Bürgern Deutschlands sowie Frankreichs und Unternehmen im EU-Ausland. Dieses Engagement für den gemeinsamen deutsch-französischen Verbraucherschutz auf europäischer Ebene wurde anlässlich des 30-jährigen Bestehens des ZEV gewürdigt. Zu diesem Anlass versammelten sich am 3. Juli 2023 die deutschen, französischen und europäischen Unterstützerinnen und Unterstützer des Vereins zu einer Konferenz in den Räumlichkeiten des Fernsehsenders ARTE in Straßburg. Nur wenig später, am 8. September, feierte das ZEV dann gemeinsam mit drei weiteren grenzüberschreitenden Kehler Einrichtungen: Infobest Kehl/Strasbourg, Euro-Institut und Eurodistrikt Strasbourg-Ortenau. An dieser Stelle möchten

wir allen Finanzpartnerinnen und -partnern des ZEV herzlich danken, von Berlin bis Paris, über Brüssel, Bonn, Straßburg, Stuttgart, Mainz, Offenburg und Kehl. Sie ermöglichen es dem Verein, seine Aufgaben im Dienste der Bürgerinnen und Bürger wahrzunehmen - und das seit 30 Jahren. Sie stehen symbolisch für das, was die wahre Natur des ZEV ausmacht: eine solide deutsch-französische Zusammenarbeit im Dienste Europas. 2023 ist auch das Jahr, in dem das ZEV sein Angebot für Bürgerinnen und Bürger erweitern konnte. Und zwar um die deutsch-französische Kontaktstelle für Justizfragen, die am 10. Mai feierlich eingeweiht wurde. Das vom Verein getragene und in Partnerschaft mit den Landgerichten Straßburg und Offenburg erarbeitete Interreg-Projekt „Justiz ohne Grenzen“ ist eine Premiere in Europa. Das Projekt erleichtert den grenzüberschreitenden Zugang zur Justiz zwischen unseren beiden Ländern, wodurch es die Grenzen in diesem grundsätzlich national geprägten Bereich weiter verschwinden lässt. Diese breit aufgestellte Expertise steht auch den deutschen und französischen Behörden zur Verfügung. Im deutsch-französischen Ausschuss für Grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ) ist das ZEV als Experte für Verbraucherfragen tätig. Außerdem wurde es im Oktober 2023 von der Deutsch-Französischen Parlamentarischen Versammlung zur Umsetzung von EU-Richtlinien in deutsches und französisches Recht angehört. Im Juni 2024 wird das ZEV die Europawahlen besonders aufmerksam verfolgen. Im Rahmen seiner täglichen Arbeit wird es den deutschen und französischen Bürgerinnen und Bürgern weiterhin alle Vorteile Europas in einem Bereich aufzeigen, der sie alle betrifft: im Verbraucherschutz.



Frank Scherer

stellv. Verwaltungsrats-
vorsitzender

Grußwort Verwaltungsratsvorsitzende	2
Grußwort Vorstand	4
Historie	5
30 Jahre ZEV	6
Projekt „Justiz ohne Grenzen“	9
Die Zahlen für 2023	12
Höhepunkte	14
Deutsch-französische Öffentlichkeitsarbeit	16



Unsere Aufgaben

Deutsch-französische Grenzregion	20
Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland	24
Nationale Kontaktstellen	28
Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich	29



Kooperation und Expertise

Expertenrolle	34
Vorschläge für nationale und europäische Behörden	36
Verwaltungsrat	37
Finanzpartnerinnen und -partner	38
Impressum	39

GRÜßWORT

Christian Tiriou

Vorstand



Wir haben unsere Arbeit als neues Vorstands-Duo des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) am 1. April aufgenommen als Nachfolger von Dr. Martine Mérigeau. Diese neue Aufgabe haben wir mit Freude übernommen und es war ein ereignisreiches Jahr für den Verein:

Im Frühjahr haben wir die deutsch-französische Kontaktstelle für Justizfragen in der Grenzregion eröffnet. Das vom ZEV getragene Interreg-Projekt wird von deutschen sowie französischen Behörden unterstützt. Es folgten die 30-Jahr-Feier des Vereins in Straßburg im Juli und die Feier im September in Kehl mit unseren deutschen sowie französischen Partnerinnen und Partnern.

Gleichzeitig erhielten unsere 54 Mitarbeitenden mehr Verbrauchieranfragen und -beschwerden als im Vorjahr. Mit 47.417 individuellen Beratungen verzeichnen wir

einen Anstieg um 13%. Dank dem unermüdlichen Einsatz unseres Teams konnten 76% der Streitigkeiten gütlich gelöst und 4,4 Millionen Euro für Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland und Frankreich erstritten werden.

Das kommende Jahr verspricht, ebenfalls interessant zu werden. Das ZEV wird seine Zusammenarbeit mit den grenzüberschreitenden Einrichtungen und Behörden sowie auf nationaler und europäischer Ebene vertiefen. Hindernisse im Alltag der Verbraucherinnen und Verbraucher sollen ausfindig gemacht, analysiert und durch konkrete Lösungsvorschläge behoben werden. Wir werden aktiv zu den Europawahlen, Olympia und dem französischen System der Elementarschadenversicherung informieren. Denn unsere Priorität sind nach wie vor die Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland, Frankreich und ganz Europa.

Jakob Thevis

stellv. Vorstand



Die kostenlosen Angebote

des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz

Projekt „Justiz ohne Grenzen“

Service für die deutsch-französische Grenzregion

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich

Kontaktstellen für Verbraucherschutz in Deutschland und Frankreich



1993

- // Der Verein wird unter dem Namen „Euro-Info-Verbraucher e. V.“ in Kehl gegründet.

2005

- // Deutschland und Frankreich entscheiden gemeinsam, dem Verein zusätzliche Aufgaben im Bereich des europäischen Verbraucherschutzes zu übertragen. Die Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) Deutschland und Frankreich werden innerhalb der Trägerstruktur des Vereins angesiedelt und sind Teil des Netzwerks der europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).

2011

- // Der deutsch-französische Verein wird 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.

2016-2020

- // Die Regierungen Deutschland und Frankreich betrauen das ZEV mit der Einrichtung nationaler Kontaktstellen gemäß den Anforderungen der EU-Gesetzgebung.

2020

- // Änderung der Satzung des Vereins: eine deutsch-französische Governance für eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen Frankreich und Deutschland im Bereich des Verbraucherschutzes.

2023

- // Der Verein feiert sein 30-jähriges Bestehen und die Kontaktstelle für Justizfragen in der Grenzregion im Rahmen des Projekts „Justiz ohne Grenzen“ wird eröffnet.

30 Jahre deutsch-französische Zusammenarbeit

2023 feierte das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) sein 30-jähriges Bestehen. Seit drei Jahrzehnten engagiert sich der Verein für die individuellen und kollektiven Interessen der deutschen, französischen und europäischen Verbraucherinnen und Verbraucher. 1993 als Euro-Info-Verbraucher gegründet spielt er nunmehr eine zentrale Rolle bei der Stärkung der deutsch-französischen Zusammenarbeit. Durch die Informationsarbeit, Beratung, Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten und seinen Standort in der Grenzregion konnte das ZEV nicht nur eine wichtige Expertise gewinnen, sondern auch wertvolle Einsichten in den Alltag der deutschen, französischen und europäischen Bürgerinnen und Bürger erlangen. Dies erlaubt es dem Zentrum, wiederkehrende Hindernisse zu identifizieren, Probleme

zu analysieren und konkrete Lösungen zu unterbreiten. Und genau dieses Fachwissen darüber, was die deutschen, französischen und europäischen Verbraucherinnen und Verbraucher tatsächlich bewegt, stand am 3. Juli 2023 im Mittelpunkt. An diesem Tag feierte das ZEV sein 30-jähriges Bestehen mit einer großen Konferenz in den Räumlichkeiten von ARTE in Straßburg. Bei der Veranstaltung wurden Ansprachen von EU-Justizkommissar Didier Reynders, der französischen Ministerin für Wirtschaft, Finanzen und der industriellen und digitalen Souveränität Olivia Grégoire und der deutschen Bundesministerin für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz Steffi Lemke übertragen. Der EU-Kommissar betonte wie unerlässlich die Arbeit des ZEV sei, „um das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher auf beiden Seiten der Grenze zu gewinnen und zu erhalten“. Die Bundesministerin bezeichnete den Verein als „ganz besondere deutsch-französische Zusammenarbeit“ und wünschte ihm auch „weiterhin viel Erfolg bei seiner Arbeit für Verbraucherinnen und Verbraucher in Europa“. Auch die französische Ministerin schloss sich diesen Worten an und gratulierte dem ZEV auf Deutsch.



Im Anschluss an diese Reden wurden drei thematische Runde Tische organisiert, an denen alle deutschen, französischen und europäischen Partnerinnen und Partner des ZEV teilnahmen.

Die Europaabgeordnete und Regionalrätin der Region Grand Est Anne Sander und der Präsident der Europäischen Gebietskörperschaft Elsass Frédéric Bierry tauschten sich bei der Podiumsdiskussion mit dem Titel „Grenzüberschreitende Mobilität in der Corona-Pandemie und die daraus gezogenen Lehren für die Zukunft“ aus.

Der baden-württembergische Verbraucherschutzminister Peter Hauk, die Präsidentin der Eurometropole Straßburg Pia Imbs sowie Thibaut Bucher von der Präfektur der Region Grand Est nahmen auf der Bühne Platz für die Diskussionsrunde „Elementarschadenversicherung in Frankreich: Wie unsere Nachbarn eine flächendeckende Versicherungslage geschaffen haben und was Deutschland daraus lernen kann“.

Schließlich folgte die letzte Gesprächsrunde „Die Pläne der EU zum Recht auf Reparatur - wie positionieren sich Deutschland und Frankreich zu diesem Thema?“, an der die rheinland-pfälzische Ministerin für Familie, Frauen, Kultur und Integration Katharina Binz, Anja Mager, Referatsleiterin im BMUV, der Vizepräsident der Eurometropole Straßburg Antoine Dubois und Éric Maurus von der französischen Generaldirektion für Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung (DGCCRF) teilnahmen.

Die Konferenz wurde vom Abgeordneten des Bas-Rhin und Verwaltungsratsvorsitzenden des ZEV Vincent Thiébaut abgeschlossen. Während der Veranstaltung wurde nicht nur über die zahlreichen Aufgaben berichtet, die das ZEV seit 30 Jahren erfüllt. Das ZEV bekräftigte seine Absicht, sich auch in Zukunft für die Zusammenarbeit zwischen Deutschland und Frankreich stark zu machen und die deutschen, französischen und europäischen Verbraucherinnen und Verbraucher zu unterstützen. Das ZEV möchte allen seinen Partnerinnen und Partnern für ihre Teilnahme am 30-jährigen Jubiläum und für ihre unermüdliche Unterstützung danken.



30 Jahre ZEV können nicht gefeiert werden, ohne das Wirken von Dr. Martine Mérieau zu würdigen. Sie war Vorständin des ZEV von seiner Gründung im Jahr 1993 bis Ende März 2023 und hat sich unermüdlich dafür eingesetzt, das ZEV zu dem zu machen, was es heute ist. Peter Hauk, baden-württembergischer Verbraucherschutzminister, überreichte ihr für ihr herausragendes Engagement im Verbraucherschutz die Staatsmedaille in Gold.

„Dein Ehrgeiz im Dienste des europäischen Ideals und der deutsch-französischen Beziehungen, deine harte Arbeit und deine Entschlossenheit fordern den Respekt und die Anerkennung des gesamten ZEV-Teams und unserer deutschen und französischen Partnerinnen und Partner. „Merci Martine und auf Wiedersehen!“, schloss Vincent Thiébaut am Ende dieses festlichen Tages.





30 Jahre deutsch- französische Freundschaft in Kehl gefeiert

Das ZEV war nicht die einzige in Kehl ansässige grenzüberschreitende Einrichtung, die 2023 ein Jubiläum feierte. Am 8. September fand eine gemeinsame Feier mit dem Euro-Institut und der Infobest Kehl/Strasbourg im Rahmen des Kehler Stadtfestes statt, mit Beteiligung des Eurodistrikts Straßburg- Ortenau. Das Staatsministerium Baden-Württemberg, die europäische Gebietskörperschaft Elsass und die Stadt Kehl haben die bürgernahe Veranstaltung unterstützt, bei der die Finanzpartnerinnen und -partner der Einrichtungen zugegen waren. Jede Einrichtung hatte an den beiden Tagen der Veranstaltung einen Informationsstand, um sich mit den deutschen und französischen Bürgerinnen und Bürgern auszutauschen und Fragen zu beantworten.





Justiz ohne Grenzen: Ein in Europa einzigartiges Projekt

Ärger beim Hauskauf, bei der Arbeitsplatz-Kündigung oder beim Sorgerecht: Wer sich in einem deutsch-französischen Rechtsstreit befindet, steht vor einer Herausforderung. Viele Menschen sehen sich konfrontiert mit Sprachbarrieren, mit fehlendem Wissen über das Justizsystem des Nachbarlandes und mit Orientierungslosigkeit bei der Suche nach einer geeigneten Ansprechperson. Ausgehend von dieser Feststellung haben die Landgerichte von Offenburg und Straßburg sowie das ZEV „Justiz ohne Grenzen“ ins Leben gerufen.

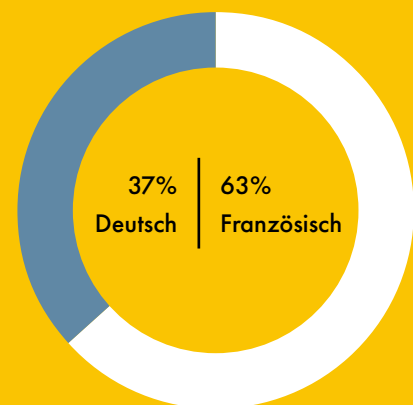
Das europaweit einzigartige Projekt greift Rechtssuchenden auf vielfältige Weise unter die Arme. Das Herzstück des Projekts ist die „deutsch-französische Kontaktstelle für Justizfragen in der Grenzregion“. Angelehnt an das französische Erfolgsmodell der „points-justice“ bietet diese kostenlose juristische Erstberatungen durch zweisprachige Anwältinnen und Anwälte, Notarinnen und Notare, sowie Gerichtsvollzieherinnen und Gerichtsvollzieher. Dies gewährleistet, dass Rechtssuchende sich in ihrer Muttersprache ausdrücken können. Zudem prüft das Projektteam jede Anfrage im Voraus, um Expertinnen und Experten passgenau und entsprechend dem Rechtsgebiet zuordnen zu können.

„Justiz ohne Grenzen“ informiert Rechtssuchende auch durch Artikel, Videos und andere Medien in ihrer Muttersprache über das juristische System des Nachbarlands.

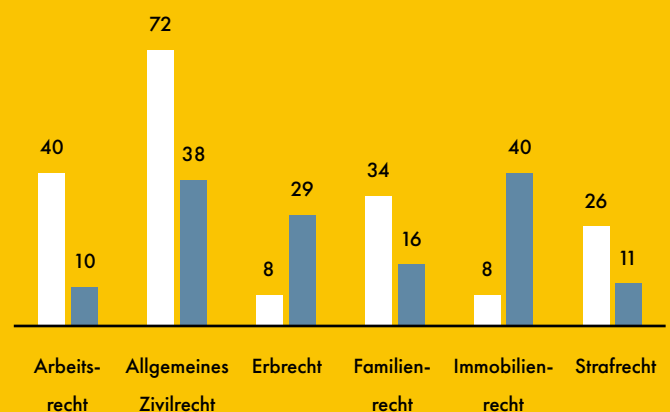
Bilanz 2023

Im ersten Projektjahr fanden über 135 Erstberatungen statt, sowohl in den Räumlichkeiten des Projektträgers ZEV in Kehl als auch online per Videokonferenz. Insgesamt bearbeitete das Projektteam im Jahr 2023 mehr als 420 Anfragen.

Anfragen nach Sprachen



Angefragte Rechtsgebiete





Projektstart am 10. Mai 2023 im Straßburger Justizpalast

Mit einer großen Auftaktkonferenz am 10. Mai im Straßburger Justizpalast wurde das Interreg-Projekt „Justiz ohne Grenzen“ eingeweiht. Unter den rund 100 Gästen waren natürlich auch die europäischen, deutschen sowie französischen Partnerinnen und Partner des Projekts.

„Justiz ohne Grenzen“ konnte dank der finanziellen Unterstützung durch Europa (EFRE), das Land Baden-Württemberg, den französischen Staat (Ministerium für Europa und Auswärtige Angelegenheiten), die französischen Gebietskörperschaften (Region Grand Est, Collectivité Européenne d’Alsace, Stadt und Eurometropole Straßburg über den Dreijahresvertrag Strasbourg Capitale Européenne) und den CDAD67 realisiert werden. Zu dieser Konferenz waren auch die Vertreterinnen und Vertreter der Justizgemeinschaft der deutsch-französischen Grenzregion (Anwaltskammer, Notarkammer und Kammer der Justizkommissarinnen) eingeladen, die aktiv an dem Projekt mitarbeiten.

Ein Projekt von



Finanzpartnerinnen und -partner





Katarina Barley
Vizepräsidentin des Europäischen Parlaments



Vincent Thiébaut
frz. Abgeordneter und Verwaltungsratsvorsitzender des ZEV



**Anne Sander, Yolande Renzi, Vincent Thiébaut,
Marion Gentges, Thierry Ghera, Brigitte Klinkert,
Christian Tiriou, Jens Martin Zeppernick**



Christian Tiriou
Vorstand des ZEV

//

„Ich wurde von einer Anwältin beraten und bin sehr zufrieden. Nach über einem Jahr konnte ich den Kampf um mein deutsch-französisches Erbe endlich beenden.“

Feedback einer deutschen Rechtssuchenden.



JUSTIZ OHNE GRENZEN

JUSTICE SANS FRONTIÈRE

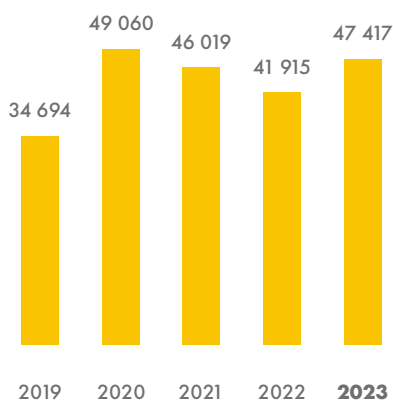
//

„Justiz ohne Grenzen hat mir wesentlich dabei geholfen, das Recht des anderen Landes zu verstehen. Ich fühle mich nun gewappnet, um eine fundierte Entscheidung zu treffen.“

Feedback eines französischen Rechtssuchenden.

47.417

Individuelle
Beratungen



+36% im Vergleich zu 2019
(vor Corona)



76%

der Fälle
erfolgreich gelöst



4.4 Millionen €

für
Verbraucherinnen
und Verbraucher
erstritten

1.624.392

Webseitenbesuche



www.cec-zev.eu

www.evz.de

www.europe-consommateurs.eu

www.ecommerce-verbindungsstelle.de



54 Mitarbeitende

am 31.12.2023

HÖHEPUNKTE 2023

13. Februar

- // Treffen aller grenzüberschreitenden Einrichtungen in Kehl.

16. Februar

- // Treffen mit MdEP René Repasi im Europäischen Parlament in Straßburg.

16. März

- // Treffen mit der EU-Kommissarin für Verkehr, Adina-Ioana Vălean.

28. März

- // Die EVZen Deutschland und Frankreich nahmen am Verbrauchergipfel der Europäischen Kommission in Brüssel teil. Verbraucherschlichtungstreffen in Berlin. Themen: Überarbeitung der ADR-Richtlinie und Fortführung der OS-Kontaktstellen.

1. April

- // Vorstands-Duo an der Spitze des ZEV.

19. April

- // Unterzeichnung der Partnerschaftsvereinbarung zwischen dem ZEV, dem CDAD Bas-Rhin, der Anwaltskammer Straßburg, der Notarkammer Bas-Rhin und der Regionalkammer der Gerichtsvollzieher im Rahmen des Projekts „Justiz ohne Grenzen“ in Straßburg.

5. Mai

- // Teilnahme am Europaaktionstag in Stuttgart, gemeinsam mit der ständigen Vertretung der Europäischen Kommission in Deutschland, auf Einladung des Staatsministeriums Baden-Württemberg

10. Mai

- // Eröffnungsveranstaltung „Justiz ohne Grenzen“ im Palais de Justice in Straßburg.

11. Mai

- // Der stellv. Vorstand Jakob Thevis stellte die Vorteile des frz. Systems der Elementarschadenversicherung auf der Wissenschaftstagung des Bund der Versicherten vor.

13. Mai

- // Teilnahme am Europatag im Europäischen Parlament in Straßburg.

24. Mai

- // Treffen mit Dr. Klaus Schüle, Leiter der Stabsstelle für grenzüberschreitende Zusammenarbeit und Europäische Angelegenheiten, im Regierungspräsidium Freiburg.

25. Mai

- // Präsentation der Studie über das französische System der Elementarschadenversicherung im Bundestag vor Fachpolitikerinnen der Regierungsparteien.

30. Mai

- // Besuch von Benjamin Strasser, Parlamentarischer Staatssekretär beim Bundesminister der Justiz, und Martin Gassner-Herz, Bundestagsabgeordneter für die Ortenau, im ZEV.

12. Juni

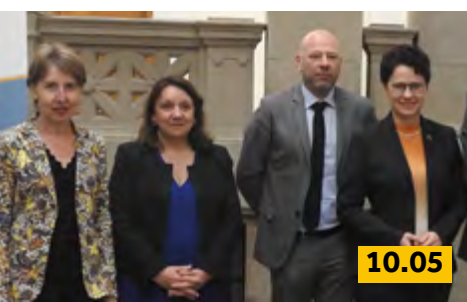
- // Teilnahme als Experte am deutsch-französischen Ausschuss für grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ).

13. Juni

- // Treffen in Stuttgart mit Peter Hauk, Minister für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz des Landes Baden-Württemberg und Vorsitzender der Verbraucherschutzministerkonferenz 2023.

19. Juni

- // Treffen in Berlin mit der Staatssekretärin im BMUV, Frau Dr. Christiane Rohleder.



10.05



13.06



19.06



21.06

19. Juni

- // Treffen in Berlin mit
Dr. Johannes Fechner,
Mitglied des Bundestags.

21. Juni

- // Treffen in Paris mit Vincent
Alhenc-Gelas, persönlicher Referent
der beigeordneten Ministerin für
kleine und mittlere Unternehmen,
Handel, Handwerk und Tourismus,
Olivia Grégoire.
- Treffen in Paris mit Eric Maurus,
Unterabteilungsleiter für
Kommunikation, Programmplanung,
Wirtschaftsanalyse und Beziehungen
zur Verbraucherbewegung,
frz. Behörde für Wettbewerb,
Verbraucherschutz und
Betrugsbekämpfung (DGCCRF).

27. Juni

- // Besuch der Bundestagsabgeordneten
Diana Stöcker im ZEV.

3. Juli

- // 30-Jahr-Feier des ZEV in den
Räumlichkeiten von ARTE
mit allen deutschen und
französischen Partnerinnen
und Partnern.

7. Juli

- // Teilnahme an der Einweihung der
Informationsplattform „FRED.info“ in
Karlsruhe, einem Projekt der Region
Grand Est und der Landesregierung
Baden-Württemberg.

14. Juli

- // Teilnahme an den Feierlichkeiten
zum 14. Juli im französischen
Generalkonsulat in Stuttgart.

19. & 20. August

- // Infostand des EVZ
Deutschland beim Tag der
offenen Tür des BMUV.

8 & 9. September

- // 30-jähriges Jubiläum der
grenzüberschreitenden
Einrichtungen in Kehl
(Euro-Institut, Infobest Kehl/
Strasbourg und ZEV, mit
Beteiligung des Eurodistrikts
Strasbourg-Ortenau).

22. September

- // Besuch von Herrn Florian
Hassler, Staatssekretär für
politische Koordinierung und
Europa im Staatsministerium
Baden-Württemberg.

30. September & 2. Oktober

- // Teilnahme am Jugend-
verbraucherdialog in
Berlin.

9. Oktober

- // Treffen mit Katharina Binz,
Verbraucherministerin des Landes
Rheinland-Pfalz, in Mainz.

23. Oktober

- // Teilnahme an der Sitzung des
deutsch-französischen Ausschusses
für grenzüberschreitende Zusammen-
arbeit (AGZ) in Offenburg.

17. November

- // Teilnahme an der Partnerschaftssitzung
des „Schéma alsacien de coopération
transfrontalière (SACT)“, organisiert
von der Europäischen
Gebietskörperschaft Elsass.

23. November

- // Teilnahme am Tag der Justiz
im Landgericht Halle.

4. Dezember

- // Teilnahme an der 10. Plenarsitzung
der Deutsch-Französischen
Parlamentarischen
Versammlung in Bonn.





103

Presse- mitteilungen



24

Newsletter



103

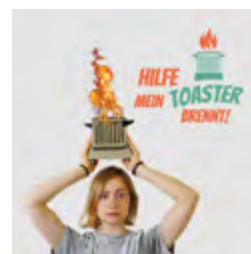
Kolumnen in Radio & Presse

insbesondere Badische Zeitung,
die Rheinpfalz, EURADIO,
RCF Alsace, DNA



18

Podcasts



53

Videos

mehr als 2.100

Artikel

in deutschen und französischen
Medien erfasst

Verstärkte Präsenz in den sozialen Netzwerken

Um den Bekanntheitsgrad des ZEV zu erhöhen, seinen Aufgaben mehr Sichtbarkeit zu verleihen und unterschiedliche Zielgruppen zu informieren, hat der Verein im Jahr 2023 mehrere soziale Netzwerke genutzt:

YouTube

Videos **53**
Reaktionen **738**
Impressionen **24k**

@CecZev

@CEC France

@EVZ Deutschland

@AbzockeWasTun

Neu!

Facebook

Posts **512**
Reaktionen & Klicks **20.2k**
Impressionen **392k**

@ZEVcec

@CECzev

Instagram

@vitamin_recht

@vitamine_conso

Neuheit 2024

Twitter / X

956 Tweets
3k Reaktionen
263k Impressionen

@CEC_ZEV

@EVZ_Deutschland

@ECCFrance

LinkedIn

260 Posts
9.5k Reaktionen & Klicks
67.8k Impressionen

@Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz

@Centre Européen des Consommateurs France

VERANSTALTUNGEN



Im Jahr 2023 hat das ZEV an mehr als 40 öffentlichen Veranstaltungen in Deutschland und Frankreich teilgenommen, um Verbraucherinnen und Verbraucher über ihre Rechte in der EU und die kostenlosen Angebote des Vereins zu informieren.



08.09 Stadtfest Kehl



19-20.08 Tag der offenen Tür BMUV Berlin



27.09 Forum frontalier MOSA



07.10 Europäische Bewegung Frankreich



**13.05 Europe Day
im Europaparlament Straßburg**



30.09 Jugendverbrauchertag Berlin



Unsere Aufgaben

**Wir informieren, beraten und helfen
Verbraucherinnen und Verbrauchern
und erleichtern ihren Alltag in der
Grenzregion und in Europa**

Seit 1993 ist das ZEV die direkte Anlaufstelle für deutsche sowie französische Verbraucherinnen und Verbraucher in grenzüberschreitenden Fragen.

Im Jahr 2005 übertrugen Deutschland und Frankreich dem ZEV die Aufgaben der Europäischen Verbraucherzentren, die in jedem Mitgliedstaat vertreten sind. Dadurch wurde der Verein zum einzigen binationalen Zentrum dieses europäischen Netzwerks und erweiterte seine grenzüberschreitenden Kompetenzen auf die gesamte Europäische Union.

Die Erweiterung und Zusammenlegung der europäischen Verbraucherberatungsaufgaben im Zentrum in Kehl ermöglicht viele Synergien. Diese Effizienz kommt den deutschen sowie französischen Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Gute. Mit seinen unterschiedlichen Abteilungen und Projekten verfügt das ZEV über die notwendige Expertise, um Hindernisse im Alltag der Verbraucherinnen und Verbraucher in der Grenzregion wie auch in Europa zu erkennen und zu beheben, und zwar durch Präventionsmaßnahmen und gemeinsame Projekte, die auch zur Förderung der deutsch-französischen Zusammenarbeit beitragen.

DEUTSCH-FRANZÖSISCHE GRENZREGION

Seit 30 Jahren ist das ZEV auf deutsch-französische Verbraucheranfragen spezialisiert. Mit seinem Service für die deutsch-französische Grenzregion informiert, berät und unterstützt der Verein deutsche sowie französische Verbraucherinnen und Verbraucher aus der Region, die eine Frage zu ihren Rechten oder einen Streit mit Gewerbetreibenden im Nachbarland haben.

2023 bearbeitete diese Abteilung 3.840 individuelle Anfragen aus der deutsch-französischen Grenzregion. Dies entspricht einem Anstieg von 43 % der Anfragen verglichen mit 2019, dem Jahr vor der Corona-Pandemie.

Individuelle Beratungen

3.840

TOP 5 der bearbeiteten Beschwerden 😊

- 1 // FAHRZEUGE 17%
- 2 // TOURISMUS 17%
- 3 // REISEN UND MOBILITÄT 15%
- 4 // IMMOBILIEN 14%
- 5 // EINKAUFEN 7%

//

„Vielen herzlichen Dank für Ihre Bemühungen. Am 13.11. wurden 270,75€ und 597,01€ von Eni auf meinem Konto gutgeschrieben. Ich finde es zwar sehr ärgerlich, dass Eni von den ursprünglich zu viel abgebuchten 638,19€ die 39,03€ für einen Monat Abonnement, das bereits gekündigt war, einbehalten hat, aber ich bin froh dass ich endlich nichts mehr mit Eni zu tun habe.“

- Stefan S.

//

„Vielen Dank für ihre Unterstützung, sie waren die erste Person, die mich nicht einfach zurückgewiesen oder ignoriert hat.“

- Thomas B.

//

„Ich bedanke mich herzlich für Ihre schnelle und ausführliche Antwort, die mir sehr weiterhilft. Ein toller Service, über den ich mich sehr gefreut habe!“

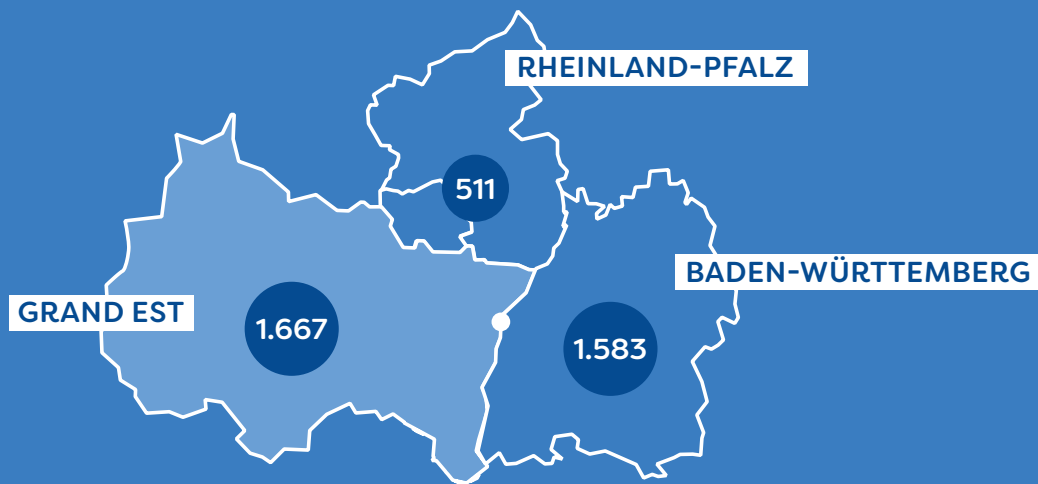
- Patricia G.



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

www.cec-zev.eu

HERKUNFT DER ANFRAGEN



WIEDERKEHRENDE FRAGEN

- + Kann ich mit meiner grünen Feinstaubplakette auch in den französischen Umweltzonen fahren?
- + In welchem Land muss ich die Mehrwertsteuer zahlen, wenn ich einen Gebrauchtwagen in Frankreich kaufe und anschließend nach Deutschland exportiere?



- + Wir sind ein deutsch-französisches Paar und haben unseren steuerlichen Wohnsitz in Deutschland. Wir möchten eine Immobilie in Frankreich erwerben und diese vermieten. In welchem Land müssen wir die Mieteinkünfte erklären und/oder versteuern?
- + Wir sind ein deutsch-französisches Paar, das bereits in Deutschland und Frankreich gelebt hat. Unsere Kinder leben in Deutschland, Frankreich und der Schweiz. Wie können wir unseren Nachlass vorbereiten? Welches Erbrecht ist anwendbar?

Um solche grenzüberschreitende Immobilienfragen zu beantworten, organisiert das ZEV in Kehl seit über 15 Jahren kostenlose Sprechstunden.



- + Ich habe ein Produkt in einem französischen Geschäft gekauft und einen Mangel entdeckt. Gibt es einen Anspruch auf kostenlose Rückgabe?
- + Kann eine Echtzeitüberweisung von einem deutschen auf ein französisches Konto getätigt werden? Gibt es dabei zusätzliche Kosten?



- + Kann ich mit meinem Deutschlandticket auch nach Frankreich reisen?
- + Was muss ich beachten, wenn ich mein Fahrrad in einem französischen Regionalzug mitnehmen möchte?



Immobilien

Bei Anfragen von deutschen Verbraucherinnen und Verbrauchern liegt das Thema Immobilien nach wie vor weit vorne. Mit Abstand die meisten Fragen beziehen sich auf Kauf, Schenkung und Erbschaft von französischen Immobilien.

Für Anfragen, die über unsere eigene Beratungstätigkeit hinausgehen, verweisen wir auf die seit vielen Jahren monatlich stattfindende Immobiliensprechstunde mit zweisprachigen Notarinnen und Notaren, Anwältinnen und Anwälten sowie Steuerberaterinnen und Steuerberatern aus beiden Ländern. Eine neue Tendenz sind Anfragen zum Teilverkauf von Immobilien. Diesen Trend wird das Juristenteam der deutsch-französischen Abteilung im kommenden Jahr weiter beobachten, um das thematische Informations- und Beratungsangebot entsprechend anzupassen.

Es werden auch vermehrt Fragen zu Neubauprojekten und Renovierungsarbeiten gestellt. Wenn keine außergerichtliche Einigung herbeigeführt werden kann, werden diese Verbraucherinnen und Verbraucher zum neuen Projekt „Justiz ohne Grenzen“ verwiesen.

Photovoltaik

Die energetische Sanierung von Wohngebäuden ist immer häufiger Gegenstand von Informationsanfragen an das ZEV. Dabei besteht der meiste Informationsbedarf in Bezug auf Photovoltaik-Anlagen. Was ist im jeweils anderen Land erlaubt? Habe ich Anspruch auf Förderungen? Wie wird der selbstproduzierte Strom versteuert? Das Juristenteam beantwortet alle diese Fragen unter Berücksichtigung der konkreten Verbrauchersituationen.



Elementarschadenversicherung - ein Blick nach Frankreich lohnt

Nach wie vor ist das ZEV überzeugt, dass das französische System der Elementarschadenversicherung auch für deutsche Verbraucherinnen und Verbraucher die beste Lösung darstellt. Die Expertinnen und Experten des Vereins arbeiten deshalb weiterhin daran, dass das französische Modell in Deutschland als Inspiration betrachtet wird.

Die auf der Internetseite des Vereins veröffentlichte Studie wurde aktualisiert und eine repräsentative Umfrage in Auftrag gegeben. Das Ergebnis: Die Deutschen wünschen sich eine günstige Versicherung gemäß staatlicher Zielvorgaben, deren Prämie nicht nach dem individuellen Risiko der Immobilie berechnet wird.

Die Öffentlichkeitsarbeit rund um das Thema im Jahr 2023 umfasste unter anderem vier Pressemitteilungen und zahlreiche Social Media-Posts. Es folgten Interviewanfragen von großen deutschen Medien wie DER SPIEGEL und Deutschlandfunk. Das französische System wurde vom ZEV beim Bund der Versicherten vorgestellt und im Rahmen der 30-Jahr-Feier des Vereins an einem der Runden Tische diskutiert.

Diese Arbeit des ZEV im Jahr 2023 trug entscheidend dazu bei, dass der stellvertretende Vorstand Jakob Thevis im März 2024 eingeladen wurde, um die französische Elementarschadenversicherung im Rechtsausschuss des Bundestages vorzustellen.

Studie behördlicher Verbraucherschutz in Frankreich

Wenn eine Vorgehensweise in Deutschland oder Frankreich im Bereich des Verbraucherschutzes das Interesse im Nachbarland weckt, ist das ZEV eine geeignete Anlaufstelle, um Informationen zu erhalten. Ein Beispiel dafür ist der behördliche Verbraucherschutz in Frankreich. Die „Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes“ (Generaldirektion Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung, kurz: DGCCRF) ist für alle Stadien wirtschaftlicher Aktivität zuständig: wettbewerbsorientierte Marktaufsichtsbehörde, wirtschaftlicher Verbraucherschutz und Sicherheit der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Damit sich alle Interessierten ein Bild von diesem behördlichen Verbraucherschutz in Frankreich machen können, stellt das ZEV auf seiner Internetseite eine Zusammenfassung dieses Systems zur Verfügung.

Mobilität und umweltverträgliche Verkehrsmittel

Das Zurücklegen von Strecken zu Fuß, mit dem Fahrrad, dem Zug oder dem öffentlichen Personennahverkehr bezeichnet man auf Französisch als „mobilité douce“, was so viel bedeutet wie „sanfte Mobilität“. Genau diese Art der Fortbewegung oder des Reisens war einer der Themenschwerpunkte 2023 des deutsch-französischen Teams. Der neue Artikel zum Fahrradfahren im Nachbarland hat in den regionalen Medien, darunter auch das Fernsehen, viel Anklang gefunden. Ebenfalls wurden mehrere Artikel zum Deutschlandticket und den grenzüberschreitenden Regionalzugverbindungen zwischen Deutschland und Frankreich veröffentlicht.

Im Jahr 2023 spiegelt sich allerdings auch die Einführung des Deutschlandtickets in den Anfragen wider. Das liegt vor allem am Verkauf als Abo und den anwendbaren Kündigungsfristen.

Crit’Air

Über das ganze Jahr hinweg, aber vor allem in den Sommermonaten, erhielt das deutsch-französische Juristenteam zahlreiche Anfragen zur französischen Crit’Air-Umweltplakette. Immer wieder passiert es deutschen Verbraucherinnen und Verbrauchern, dass sie die Plakette über die Internetseite eines Dienstleistungsunternehmens bestellen und erst im Nachhinein herausfinden, dass dies nicht die offizielle Website der französischen Regierung war und sie das Zehnfache des normalen Preises gezahlt haben.

Die hohe Zahl der Anfragen, die Einführung weiterer Umweltzonen in Frankreich sowie die schrittweise Verbannung bestimmter Crit’Air-Kategorien aus manchen Städten, wie beispielsweise Straßburg, veranlasste das ZEV zu einer regelmäßigen Aktualisierung der entsprechenden Internetartikel und häufigen Veröffentlichungen in Presse und sozialen Medien.



EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM DEUTSCHLAND



Bei Fragen zum Verbraucherschutz in Europa ist das EVZ Deutschland die zentrale Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher mit Wohnsitz in Deutschland. Es informiert und berät über Rechte und hilft kostenlos bei Problemen mit einem Unternehmen in einem anderen EU-Land, Norwegen oder Island. Ebenso hilft das EVZ Deutschland, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher aus dem Ausland Probleme mit einem Unternehmen in Deutschland haben.

Im Jahr 2023 bestimmte das Thema Reisen mit 34 % der bearbeiteten Fälle die Fallarbeit der Juristinnen und Juristen des EVZ Deutschland. Dabei ging es um annullierte oder verspätete Flüge, oft wegen Streiks, Probleme mit der Bahn, dem Fernbus oder der Urlaubsunterkunft, aber auch um Reiseabbrüche und -stornierungen, etwa wegen des Krieges im Nahen Osten oder der Waldbrände in Griechenland. Umso wichtiger war es, auf der Internetseite, in Pressemitteilungen und in Radio- und Fernsehinterviews aufkommende Fragen schnell und gezielt zu beantworten.

Verstärkt hat das EVZ Deutschland im vergangenen Jahr auch seine Präventionsarbeit, um vor aktuellen Betrugsmaschinen zu warnen. Der Erfolg des neuen YouTube-Kanals „Abzocke, was tun?“ zeigt dabei, wie wichtig es ist, die Menschen über audiovisuelle Medien anzusprechen.

Um die Bearbeitung grenzüberschreitender Streitfälle zu erleichtern, hat das EVZ Deutschland im Jahr 2023 die Zusammenarbeit mit nationalen und europäischen Institutionen intensiviert. Neben der engen Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission, dem BMUV, dem

Europäischen Verbraucherverband BEUC, der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) oder der Universalschlichtungsstelle Kehl fand auch ein Austausch mit Branchenexpertinnen und -experten wie dem ADAC, AMAZON oder der Internetplattform „Watchlist Internet“ statt.

Seit vielen Jahren unterstützt das EVZ Deutschland die Kommunikationsarbeit der Kolleginnen und Kollegen im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, sei es durch gemeinsame Pressemitteilungen, Social Media Beiträge oder Videos. Dazu werden regelmäßige Fortbildungen, wie Online-Schulungen und ein jährlicher Kommunikationsworkshop organisiert.

Individuelle Beratungen

13.441

TOP 5 der bearbeiteten Beschwerden 😊

- | | |
|------|------------------------|
| 1 // | REISEN UND VERKEHR 34% |
| 2 // | EINKAUFEN 24% |
| 3 // | DIENTSTLEISTUNGEN 13% |
| 4 // | FAHRZEUGE 7% |
| 5 // | FINANZEN 6% |

www.evz.de

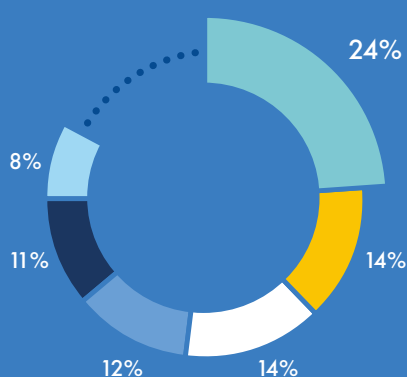
DIE LÄNDER, MIT DENEN DEUTSCHE DIE MEISTEN

VERBRAUCHERSTREITIGKEITEN HATTEN



PROBLEME DEUTSCHER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER

IM EU-AUSLAND



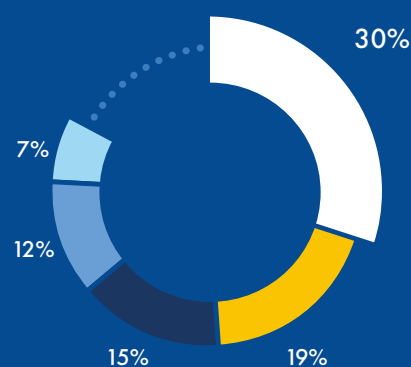
DIE EUROPÄISCHEN LÄNDER MIT DEN MEISTEN RECHTSSTREITIGKEITEN

MIT DEUTSCHEN UNTERNEHMEN



PROBLEME AUSLÄNDISCHER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER

MIT DEUTSCHEN UNTERNEHMEN



Probleme
mit der
Lieferung



Reisen
und
Verkehr



Fehlende
Verbraucher-
informationen



Garantie
und
Gewährleistung



Kündigung
des Vertrags



Vertrags-
bedingungen

Warnung vor aktuellen Betrugsfällen

Durch den direkten Verbraucherkontakt und die gute Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen im ECC-Net, erfährt das EVZ Deutschland regelmäßig von Betrugsfällen und unlauteren Geschäftspraktiken in der EU. Mit dem „Gefahrenmonitor“ werden solche Themen aufgegriffen und die Medien informiert. So können Verbraucherinnen und Verbraucher gewarnt werden und Betroffene erhalten konkrete Tipps.

Eine Masche, mit der das EVZ Deutschland im vergangenen Jahr vermehrt zu tun hatte, war der Betrug mit Ferienwohnungen. Mit immer raffinierteren Methoden werben Betrügerinnen und Betrüger unter anderem auf bekannten Buchungsportalen mit vermeintlich traumhaften und günstigen Ferienunterkünften. Interessierte werden überredet, die Zahlung außerhalb der Online-Plattform per Banküberweisung vorzunehmen. Aus Angst, die tolle Wohnung nicht zu bekommen, lassen sich viele darauf ein. Zu spät merken sie, dass sie auf eine gefälschte Anzeige hereingefallen sind.

Neu im Jahr 2023: Das EVZ Deutschland hat seinen YouTube-Kanal „Abzocke, was tun?!“, kurz awt, gestartet. Hier werden Maschen aus der Arbeit des EVZ geschildert und wie sich Verbraucherinnen und Verbraucher schützen können. Die 13 produzierten Videos wurden über 18.000 Mal angeklickt. Themen waren unter anderem unseriöse Coaching-Angebote, Kreditbetrug und Kostenfallen bei Mietwagen.



Fahrrad, E-Bike und E-Scooter: Tipps für den Urlaub

Im Ausland spontan einen Elektroroller ausleihen oder mit dem E-Bike ins Grüne fahren. Gut ausgebaute Radwege und ein großes Angebot an Leihfahrzeugen machen Zweiräder bei Touristinnen und Touristen immer beliebter. Doch die Vielzahl der Anbietenden und unübersichtliche Preise erschweren das Ausleihen. Das EVZ Deutschland hat sich 2023 diesem Thema gewidmet.

In fast allen EU-Ländern gibt es gesetzliche Regelungen für die Nutzung von E-Scootern im öffentlichen Straßenraum. Diese unterscheiden sich jedoch zum Teil erheblich. So ist es beispielsweise in den Niederlanden, Großbritannien und Malta nicht erlaubt, mit einem in Deutschland zugelassenen Fahrzeug zu fahren. Unterschiede gibt es auch beim Mindestalter. In Deutschland liegt es bei 14 Jahren, in Belgien bei 16 Jahren und in Schweden gibt es zwar keine gesetzliche Altersgrenze, aber eine Helmpflicht für alle unter 15 Jahren.

Das EVZ Deutschland untersuchte auch das Verleihangebot in fünf beliebten Städten. Während in Wien und Prag Fahrräder und E-Scooter spontan auf der Straße ausgeliehen werden können, müssen Urlaubende in Barcelona ein Geschäft aufsuchen. Gleiches gilt für Amsterdam, wo ausschließlich Fahrräder und E-Bikes zur Verfügung stehen. Und auch in Paris gibt es seit September 2023 keine E-Scooter mehr im „Free Floating“.

Tickets online kaufen - Vorsicht auf dem Zweitmarkt!

Konzert, Fußballspiel, Festival, ... Online ist das Ticket für die Traumveranstaltung nur einen Klick entfernt. Schwierig kann es werden, wenn das Ticket zu spät kommt, man am Veranstaltungstag krank wird oder die Veranstaltung kurzfristig abgesagt wird.

Wie man in solchen Fällen sein Geld zurückbekommt und welche Rechte man hat, darüber informierte das EVZ Deutschland in 2023.

Eine große Rolle spielte auch das Thema Seriosität von Ticketwebseiten. Ticketbörsen wie Viagogo, Ebay oder Ticombo, auf denen Privatpersonen oder gewerbliche Anbietende Eintrittskarten (weiter-)verkaufen, sind mit einem erhöhten Risiko verbunden. Die Tickets sind oft nicht nur überteuert, sondern meist auch personalisiert, so dass der Einlass verwehrt werden kann. Zudem besteht die Gefahr, dass die Tickets nicht geliefert werden oder gefälscht sind.

Bei Ticketportalen wie Eventim oder Ticketmaster hingegen werden die Tickets im Auftrag der Veranstaltenden angeboten, was der Käuferin bzw. dem Käufer mehr Sicherheit bietet. Auch der Ticketverkauf für die Olympischen Spiele in Paris stand im Fokus. In einem FAQ wird unter anderem über Preise, Verkaufsphasen, Stornierungs- und Weiterverkaufsmöglichkeiten und wie man sich vor Betrug schützen kann informiert. Allein diese Seite wurde im Jahr 2023 über 60.000 Mal aufgerufen.

Umweltbewusst Einkaufen

Eine nachhaltige Kaufentscheidung zu treffen, kann eine Herausforderung sein. Wie vertrauenswürdig sind Ökosiegel? Lohnt es sich, wiederaufbereitete Produkte zu kaufen? Und wie sieht es mit dem Recht auf Reparatur aus? Diese und andere Fragen hat das EVZ Deutschland 2023 unter die Lupe genommen.

Um Verbraucherinnen und Verbraucher beim nachhaltigen Einkauf im EU-Ausland zu unterstützen, wurde eine Übersicht über europäische und länderspezifische Labels wie das EU-Ecolabel, das EU-Bio-Siegel oder den Nordic Swan erstellt. Die geprüften Eigenschaften können sich sowohl auf die Inhaltsstoffe als auch auf den Herstellungsprozess oder die Lieferkette beziehen. Auch so genannte „refurbished“, also wiederaufbereitete Geräte, wurden thematisiert. Diese sind häufig nicht nur kostengünstiger, sondern auch nachhaltiger als Neuprodukte und haben eine höhere Lebenserwartung als Second-Hand-Ware.

Wichtig im Zusammenhang mit der Langlebigkeit von Produkten ist die Verfügbarkeit von Ersatzteilen. Die Anforderungen an die Herstellenden sind in der EU-Ökodesign-Richtlinie festgelegt. Das EVZ Deutschland gibt einen Überblick, für welche Elektrogeräte welche Ersatzteile zur Verfügung gestellt werden müssen und wie lange diese verfügbar sind.

Grenzüberschreitender Empfang und Versand von Paketen - was ist zu beachten?

Beim Paketversand kann viel schiefgehen. Das Paket wird beschädigt, geht verloren oder wird vom Zustellerunternehmen falsch abgelegt. Wie können sich Verbraucherinnen und Verbraucher dagegen absichern? Und was ist zu tun, wenn einer dieser Fälle eintritt?

Beim Kauf in einem gewerblichen Online-Shop, zum Beispiel mit Sitz in einem anderen EU-Land, sind Käuferinnen und Käufer abgesichert. Das Handelsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass die bestellte Ware auch ankommt. Wenn sie auf dem Versandweg beschädigt wird oder verloren geht, kann man sein Geld zurückverlangen. Anders sieht es beim Kauf von privat aus, zum Beispiel über einen Online-Marktplatz. Hier haftet die Verkäuferin bzw. der Verkäufer nur für die ordnungsgemäße Verpackung der Ware. Mit der Übergabe an einen Paketdienst endet diese Haftung. Um Verbraucherinnen und Verbrauchern Sicherheit bei Fragen zu ihren Rechten beim Paketversand zu geben, hat das EVZ Deutschland ein FAQ erstellt.

Außerdem wird in einem ausführlichen Artikel erläutert, was zu beachten ist, wenn man als Privatperson selbst Pakete ins Ausland verschickt.

Alle Informationen, auch zum nachhaltigen Paketversand, sind auf der Internetseite des EVZ Deutschland zu finden. In der Vorweihnachtszeit und am Black Friday wurde mit Online-Veranstaltungen und Pressearbeit über das Thema informiert. Auf große Resonanz stieß auch der Podcast zum Thema.

Deutsche und französische nationale Kontaktstellen für Verbraucherinnen und Verbraucher

Das ZEV wurde zur deutschen und französischen Kontaktstelle zur Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Rahmen von sechs EU-Gesetzen oder EU-Regelungen ernannt. Der Verein ist Anlaufstelle für Fragen oder Beschwerden zur Anwendung dieser EU-Gesetze oder EU-Regelungen. Im Jahr 2023 bearbeiteten diese Kontaktstellen 14.317 Anfragen und Beschwerden.

Online-Streitbeilegung

Um Online-Einkäufe sicherer und fairer zu machen und die gütliche Beilegung von Streitigkeiten im E-Commerce zu erleichtern, hat die EU-Kommission eine EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS oder ODR auf Englisch) eingerichtet. Gemäß der EU-Verordnung 524/2013 wurden in jedem EU-Land solche Kontaktstellen für Verbraucherinnen und Verbrauchern eingerichtet. Die deutsche und die französische Kontaktstelle sind im ZEV angesiedelt und beantworten technische Fragen zur Nutzung der EU-Plattform oder leiten die Verbraucherin bzw. den Verbraucher an die zuständigen Stellen weiter, um den Streitfall zu lösen.

Schlichtung

Seit 2016 sind auch die Kontaktstellen für Deutschland und Frankreich im Rahmen der EU-Richtlinie 2013/11/EU über die außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten im ZEV angesiedelt. Sie weisen Verbraucherinnen und Verbraucher an die in einem anderen Mitgliedstaat ansässige außergerichtliche Schlichtungsstelle, die für die Bearbeitung ihrer grenzüberschreitenden Streitigkeit zuständig ist.

Geoblocking

Seit 2018 ist die Verordnung (EU) 2018/302 in Kraft und hat dem ungerechtfertigten Geoblocking in der EU ein Ende gesetzt. Für Informationen zu dieser „Geoblocking“-Verordnung wurde das ZEV zur Anlaufstelle für französische Verbraucherinnen und Verbraucher ernannt.

Dienstleistungen

Sie möchten eine Handwerkerin bzw. einen Handwerker aus einem anderen europäischen Land beauftragen und haben Fragen? Ein Unternehmen aus einem anderen EU-Land verweigert Ihnen den Zugang zu seinen Dienstleistungen? Die EU-Dienstleistungsrichtlinie soll sicherstellen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher bestimmte Dienstleistungen innerhalb der EU in Anspruch nehmen können, und zwar in ganz unterschiedlichen Bereichen, wie z. B. Tourismus, Hausbau oder Autokauf. Um Verbraucherinnen und Verbraucher zu informieren, sie bei Problemen zu beraten und ihnen bei der Lösung von Streitigkeiten, die sich aus der Anwendung der Richtlinie ergeben, zu helfen, wurde das ZEV zur deutschen und französischen Kontaktstelle im Rahmen der Dienstleistungsrichtlinie ernannt.

Ermächtigte Stelle für externe Warnmeldungen

Seit dem 17.1.2020 und im Rahmen der EU-Verordnung 2017/2394 wurde das ZEV durch seine Abteilungen EVZ Deutschland und Frankreich als „externe Warnstelle“ benannt. Bei der Europäischen Kommission wurde entsprechend angemeldet, dass das ZEV bei Verstößen gegen das Verbraucherrecht in Europa befugt ist, Warnungen an die zuständigen Behörden zu senden.

E-Commerce Verbindungsstelle

Seit 2003 ist die deutsche Kontaktstelle für den E-Commerce beim ZEV angesiedelt. Sie ist die direkte Anlaufstelle für alle deutschen Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Unternehmen, die eine Frage zu ihren Rechten und Pflichten im Zusammenhang mit dem Online-Handel haben.

Anfragen steigen stetig

Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich ist eine der beiden europäischen Abteilungen des ZEV. Es ist Anlaufstelle für französische Verbraucherinnen und Verbraucher, die eine Frage zu ihren Rechten in Europa oder eine Streitigkeit mit Gewerbetreibenden in einem anderen EU-Land als ihrem eigenen, bzw. in Island oder Norwegen, haben. Als Mitglied des europäischen Netzwerks ECC-Net ist das EVZ Frankreich auch dafür zuständig, europäischen Verbraucherinnen und Verbrauchern zu helfen, die eine Streitigkeit mit französischen Gewerbetreibenden oder eine Frage zu ihren Rechten in Frankreich haben. Im Jahr 2023 kontaktierten **15.374 Verbraucherinnen und Verbraucher** das EVZ Frankreich. Die Anzahl der beantworteten Anfragen nahm im Vergleich zu 2022 leicht zu (15.064 im Vorjahr). Seit 2019 verzeichnet das EVZ Frankreich einen deutlichen und stetigen Anstieg der grenzüberschreitenden Anfragen: + 54 %. Mit der Internationalisierung des Handels und dem Aufschwung des E-Commerce gab es sehr viele Beschwerden in Bezug auf Lieferprobleme und Stornierungen von

Individuelle Beratungen

15.374

TOP 5 der bearbeiteten Beschwerden 😊

- | | |
|------|------------------------|
| 1 // | REISEN UND VERKEHR 37% |
| 2 // | EINKAUFEN 35% |
| 3 // | FAHRZEUGE 9% |
| 4 // | Dienstleistungen 5% |
| 5 // | Kommunikation 4% |

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM FRANKREICH



Bestellungen. Mehr als ein Drittel der eingegangenen Fälle betraf ein Problem im Bereich Tourismus oder Passagiertransport. Nach drei Jahren, in denen zahlreiche Anfragen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie beantwortet wurden, stellte das EVZ Frankreich 2023 eine Rückkehr zu den „klassischen“ Problemen europäischer Reisender fest. Stark vertreten waren Streitigkeiten im Zusammenhang mit Flugreisen (Verspätungen, Annullierungen, Probleme mit dem Gepäck). Um die Bearbeitung von grenzüberschreitenden Streitigkeiten zu erleichtern, setzte das EVZ Frankreich 2023 seine Kooperationen fort mit:

- + den Instanzen in Europa (Europäische Kommission, Europäisches Parlament) und in Frankreich (insbesondere mit der DGCCRF im Rahmen eines Kooperationsprotokolls),
- + den französischen und europäischen Schlichtungstellen (Mediation du Tourisme et du Voyage, Médiateur de la FEVAD, European Car Rental Conciliation Service...).

Die Abteilung tauschte sich auch mit einigen Fachleuten aus, um die Bearbeitung der einkommenden Beschwerden zu verbessern.

Europäisches Projekt für das ECC-Net

Seit 2021 ist das EVZ Frankreich Koordinator eines europäischen Projekts zur Verbesserung der Sammlung, Analyse, Präsentation und Verbreitung von Statistiken innerhalb des ECC-Net und gegenüber den Partnerinnen und Partnern. 2022 und 2023 gewann dieses Projekt an Bedeutung, um die Expertise der EVZen gegenüber ihren Stakeholdern, wie der BEUC, mithilfe relevanter Daten zu präsentieren.

www.europe-consommateurs.eu

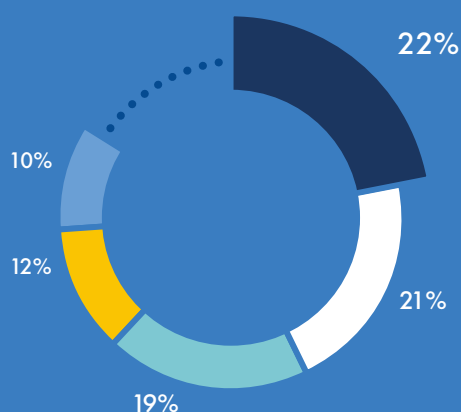
DIE LÄNDER, MIT DENEN FRANZÖSINNEN UND FRANZOSEN DIE MEISTEN

VERBRAUCHERSTREITIGKEITEN HATTEN



PROBLEME FRANZÖSISCHER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER

IM EU-AUSLAND



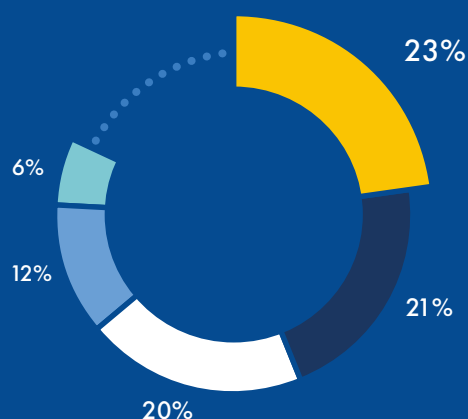
DIE EUROPÄISCHEN LÄNDER MIT DEN MEISTEN RECHTSSTREITIGKEITEN

MIT FRANZÖSISCHEN UNTERNEHMEN



PROBLEME AUSLÄNDISCHER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER

MIT FRANZÖSISCHEN UNTERNEHMEN



Probleme
mit der
Lieferung



Reisen
und
Verkehr



Fehlende
Verbraucher-
informationen



Garantie
und
Gewährleistung



Kündigung
des Vertrags

* Seit dem Brexit arbeitet das ECC-Net bei Streitigkeiten gegen Unternehmen aus dem Vereinigten Königreich mit dem UK International Consumer Centre zusammen.

Neue Rechte für Bahnreisende

Seit 2007 haben Reisende in Europa bei Zugausfällen und Verspätungen Rechte, die sie gegenüber dem Eisenbahnunternehmen geltend machen können. Diese Rechte änderten sich am 7. Juni 2023 mit Inkrafttreten der neuen EU-Fahrgastreurechtsverordnung. Um die Fahrgäste über ihre neuen Rechte zu informieren, hat das EVZ Frankreich ein kostenloses digitales Tool in französischer und englischer Sprache entwickelt und dieses auf seiner Internetseite veröffentlicht.

Dieses Tool kann auch auf anderen Internetseiten integriert werden und ermöglicht es, mit wenigen Klicks Antworten auf die eigenen Fragen zu finden. Es gibt sieben Rubriken: Fahrkartenbuchung, Zugverspätung, Zugausfall, Gepäck, Reisen mit eingeschränkter Mobilität, Fahrradmitnahme, Nacherhebung von Beförderungsentgelt. Außerdem gibt es viele praktische Tipps und Kontaktadressen, an die man sich bei Problemen wenden kann.

Das Tool wurde bereits mehr als 5.000 Mal aufgerufen und hat sich insbesondere bei der Unterbrechung der französisch-italienischen Bahnverbindung aufgrund eines Erdbebens in Savoyen im Sommer 2023 als sehr nützlich erwiesen.

Naturkatastrophen und Reiseausfälle

Brände in Griechenland, Erdbeben in Marokko, Erdbeben in Südfrankreich, der die Bahnverbindung zwischen Frankreich und Italien unterbricht, Krieg in Israel... Viele Urlaubspläne wurden 2023 durch eine Naturkatastrophe oder einen bewaffneten Konflikt durchkreuzt.

Um die Reisenden über ihre Rechte im Falle einer Flug- oder Reisetornierung zu informieren, hat das EVZ Frankreich seine Kommunikationsmaßnahmen verstärkt. Neben Artikeln auf der Internetseite, Kolumnen in den Medien und Kampagnen in den sozialen Netzwerken wurden Pressemitteilungen an fast 2.000 Medien verschickt. Außerdem wurde eine Radiosendung auf RCF Alsace ausgestrahlt.

Sportveranstaltungen in Frankreich: Zusammenarbeit mit der DGCCRF zur Verbraucherinformation

Anlässlich der Rugby-Weltmeisterschaft 2023 und der Olympischen und Paralympischen Spiele 2024 hat das EVZ Frankreich eng mit der französischen Verbraucherschutzbehörde DGCCRF zusammengearbeitet, um Besucherinnen und Besucher aus dem Ausland sowie Touristinnen und Touristen zu informieren.

Gemeinsam wurde ein FAQ erstellt und veröffentlicht. In französischer und englischer Sprache werden darin die wichtigsten Fragen beantwortet, die sich Besucherinnen und Besucher aus dem Ausland stellen können und erläutert, welche Rechte sie in Frankreich haben. Dieser gemeinsamen Aktion folgten zwei Informationskampagnen in den sozialen Netzwerken. Die erste im Februar 2023 anlässlich des Starts des Online-Verkaufs von Eintrittskarten für die Olympischen Spiele. Die zweite im September 2023 vor Beginn der Rugby-Weltmeisterschaft. Im Jahr 2024 wurde dieses FAQ regelmäßig aktualisiert und wurde in neuen Informationskampagnen beworben.

Neue Zahlungsmethoden: Was sind die Risiken?

Im Jahr 2023 befasste sich das EVZ Frankreich mit zwei zunehmend verbreiteten Zahlungsmethoden: dem Bezahlen mit dem Smartphone oder der Smartwatch und der Funktion „Buy now, pay later“.

Bezahlen mit Smartphone oder Smartwatch

Im Gegensatz zum kontaktlosen Bezahlen mit der Bankkarte, das auf 50 Euro pro Zahlung begrenzt ist, gibt es beim Bezahlen mit dem Smartphone oder der digitalen, internetfähigen Armbanduhr keine Obergrenze. Und obwohl diese mobilen Zahlungen durch schwer zu kopierende Authentifizierungsmethoden (Fingerabdruck, Gesichtsform, Spracherkennung usw.) gesichert sind, haben die Betrugsfälle in den letzten Jahren zugenommen. Um Verbraucherinnen und Verbraucher über die Risiken und Betrugsaschen zu informieren, hat das EVZ

Frankreich einen Internetartikel veröffentlicht, eine Kampagne in den sozialen Netzwerken durchgeführt, eine Pressemitteilung verschickt und einen Podcast zu diesem Thema produziert.

„Buy Now, Pay Later“

Um das Einkaufen in Zeiten der Inflation zu fördern, bieten immer mehr Online-Shops in Frankreich und Europa ihren Kundinnen und Kunden flexiblere Zahlungsmöglichkeiten an. Eine davon ist die Ratenzahlung oder „Buy Now, Pay Later“. Dabei können Einkäufe in monatlichen Raten abbezahlt werden.

Für den E-Commerce-Shop ist diese Option ein Gewinn, für Verbraucherinnen und Verbraucher kann sie teuer werden. Denn obwohl die Ratenzahlung einem Verbraucherkredit ähnelt, unterliegt sie noch nicht dessen Schutzbestimmungen (die am 9. Oktober 2023 verabschiedete neue Richtlinie muss erst noch bis Herbst 2026 in den Mitgliedstaaten umgesetzt werden). So wird die Bonität der Kaufenden vor der Bestellung nicht geprüft und die Verzugszinsen sind nicht gedeckelt. Für Verbraucherinnen und Verbraucher mit geringem Einkommen ist die Gefahr der Überschuldung groß. Anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März informierte das EVZ Frankreich über die Risiken dieser Online-Bezahlmethode und die Verbraucherrechte.

Das Recht auf Reparatur: Bald Realität in Europa?

Wenn die Gewährleistung für ein Gerät abgelaufen ist und es kaputt geht, ist es manchmal einfacher, es zu ersetzen, als es reparieren zu lassen. Doch um den übermäßigen Konsum zu bekämpfen und die Ziele des Green Deal bis 2050 zu erreichen, will Europa dafür sorgen, dass Produkte systematisch repariert werden. Aus diesem

Grund hat die Europäische Kommission am 22. März 2023 einen Vorschlag für eine entsprechende Richtlinie vorgelegt. Um Verbraucherinnen und Verbraucher über die in dieser Richtlinie vorgesehenen Maßnahmen sowie über die in anderen europäischen Ländern und in Frankreich bereits angewandten Reparaturpraktiken zu informieren, hat das EVZ Frankreich einen Internetartikel sowie eine Pressemitteilung und drei Kolumnen in Tageszeitungen und im Radio veröffentlicht. Die Analyse des EVZ Frankreich wurde auch der Deutsch-Französischen parlamentarischen Versammlung präsentiert, um die Umsetzung der Richtlinie in Deutschland und Frankreich anzugleichen.

Neue Regeln für digitale Dienste: Was bedeutet das für Verbraucherinnen und Verbraucher?

Europa schaltet einen Gang höher, um Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet zu schützen und die Aktivitäten von Internet-Giganten wie Airbnb, Amazon, Meta, Netflix etc. besser zu kontrollieren. Das Ziel ist klar: Was offline illegal ist, muss auch online illegal sein.

Zu diesem Zweck wurden zwei Gesetze verabschiedet: der Digital Services Act (DSA) und der Digital Markets Act (DMA). Das EVZ Frankreich hat die wichtigsten Auswirkungen des DSA auf Verbraucherinnen und Verbraucher untersucht und dazu kommuniziert:

- + Bessere Informationen über Online-Händlerinnen und -Händler;
- + Bekämpfung von Fälschungen und illegalen Produkten oder Dienstleistungen;
- + Verbot von „Dark Patterns“. Plattformen dürfen ihre Websites nicht mehr so gestalten, organisieren oder betreiben, dass Verbraucherinnen und Verbraucher getäuscht werden.



Kooperation und Expertise

des ZEV im Dienste
Deutschlands, Frankreichs und Europas

Das ZEV verfügt über eine weitreichende Expertise in Bezug auf komplexe Probleme in grenzüberschreitenden Verbraucherfragen in Deutschland und Frankreich. Dieses Fachwissen, das Jahr um Jahr weiterwächst, stellt der Verein den deutschen, französischen und europäischen Behörden zur Verfügung, insbesondere über den Ausschuss für grenzüberschreitende Zusammenarbeit.

Eine in Deutschland und Frankreich anerkannte Expertise

Laut seiner Satzung verfolgt das ZEV insbesondere folgende Ziele:

- + Identifizierung von Hindernissen für Verbraucherinnen und Verbraucher im europäischen Binnenmarkt
- + Unterstützung des Austausches von Best Practices und der Zusammenarbeit zwischen deutschen und französischen Akteurinnen und Akteuren
- + Impulsgabe und Weiterleitung von Vorschlägen an französische, deutsche und europäische Instanzen zur Förderung der Harmonisierung deutscher und französischer Vorschriften zur Verwirklichung des europäischen Binnenmarkts im Bereich des Verbraucherschutzes
- + Förderung der deutsch-französischen Zusammenarbeit zu Gunsten der europäischen Integration

Die deutschen sowie französischen Behörden können sich also auf die einzigartige juristische Expertise des ZEV stützen, um grenzüberschreitende deutsch-französische Hindernisse zu antizipieren, zu identifizieren, zu analysieren und zu lösen.

Expertenrolle im Ausschuss für grenzüberschreitende Zusammenarbeit

2021 wurde das ZEV im Ausschuss für grenzüberschreitende Zusammenarbeit, der durch den Vertrag von Aachen eingerichtet wurde, zum Experten ernannt. 2023 nahm der Verein an der Vollversammlung des deutsch-französischen Ausschusses für grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ) in Landau und Offenburg teil.

Als ständiger Experte des AGZ wird das ZEV die Möglichkeit erhalten, bei der Arbeitsgruppe zur Entwicklung eines Grenzraum-Checks, die 2024 eingerichtet werden soll, mitzuwirken. Der Verein möchte im zukünftigen Ablauf dieser Umsetzungen eine aktive Rolle spielen, insbesondere durch seine juristische Expertise zu grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen.

Anhörung durch die Deutsch-Französische Parlamentarische Versammlung

Dass die Expertise des ZEV allgemein anerkannt wird, zeigt sich auch in der Anhörung durch die Deutsch-Französische Parlamentarische Versammlung (DFPV) am 9. Oktober 2023. Diese Anhörung für die Arbeitsgruppe „Kohärente Umsetzung von Richtlinien der Europäischen Union in das nationale Recht Deutschlands und Frankreichs“ bezog sich auf die Richtlinien zur Verbraucherschlichtung und das Recht auf Reparatur.



Expertise im Dienste der deutschen und französischen Behörden

Dank seiner Expertise kann das ZEV nicht nur Hindernisse für Verbraucherinnen und Verbraucher im europäischen Binnenmarkt aufdecken. Das Fachwissen bietet noch weitere Möglichkeiten:



Analyse der Ursachen von Hindernissen im Alltag (unterschiedliche Umsetzung von Richtlinien; Auslegung bestimmter Rechtsbegriffe; neue Gesetzgebung in einem Land usw.)



Untersuchung der rechtlichen, wirtschaftlichen und sozialen Auswirkungen einer unterschiedlichen Gesetzgebung in der Grenzregion



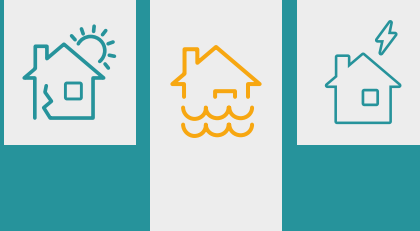
Beobachtung der Tätigkeiten und Vorhaben der Europäischen Kommission (z. B. Regulierung von Influencermarketing, Recht auf Reparatur, Kurzzeitvermietung usw.)



Lösungsvorschläge zur Harmonisierung der Regeln und Normen in Deutschland und Frankreich unterbreiten, um den Binnenmarkt im Bereich des Verbraucherrechts zu stärken



Förderung des Austauschs bewährter Praktiken (best practices) und der Zusammenarbeit zwischen deutschen und französischen Akteurinnen und Akteuren



Inspiration aus Frankreich: das System der Elementarschadenversicherung

Wenn es in Deutschland oder Frankreich eine Vorgehensweise gibt, von der auch Verbraucherinnen und Verbraucher des jeweiligen anderen Landes profitieren könnten, versucht das ZEV stets, diese Best Practice bekannt zu machen. Dies ist auch der Fall bei der Elementarschadenversicherung. In Deutschland setzt man auf eine individuelle Risikobewertung und teilweise sehr teure Versicherungspolicen, die so manchen Haushalt abschrecken. Im Nachbarland wird das Thema solidarisch und ohne Risikobewertung gehandhabt. Die 98 % Versicherungsdichte kommen ganz ohne Versicherungspflicht zustande, denn die Elementarschadenversicherung ist Pflichtbestandteil einer jeden Hausrat- und Gebäudeversicherung. Ob man diese abschließt oder nicht, bleibt grundsätzlich allen selbst überlassen. Doch die finanzielle Belastung der Haushalte ist sehr begrenzt: durchschnittlich 26 Euro pro Jahr kostet der Schutz gegen Elementarschäden.

Möglich wird das alles erst durch einen starken Rückversicherer, um die Risiken für die Versicherungsunternehmen berechenbar zu machen. Auch die Prävention kommt nicht zu kurz, von Präventionsplänen in den Kommunen bis zur Bezuschussung von Baumaßnahmen sowie Studien.

Und genau dieses ganzheitliche System könnte auch in Deutschland funktionieren. Aus Sicht des Verbraucherschutzes muss die individuelle Risikobewertung abgeschafft werden. Eine teure Pflichtversicherung mit Opt-Out würde nichts an der aktuellen Situation ändern. Laut ZEV bräuchte es eine niedrige Prämie dank Abstimmung zwischen Staat, Rückversicherer und Versicherungsunternehmen, um einen flächendeckenden Schutz zu erreichen. Der Verein wird sich weiterhin für eine aus Frankreich inspirierte Lösung einsetzen, damit Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland ebenso gut abgesichert sind wie im Nachbarland.

Als Experte für grenzüberschreitende Verbraucherfragen nahm das ZEV in Zusammenarbeit mit seinen europäischen Abteilungen an rund 50 Konsultationen, Sitzungen und Treffen mit deutschen, französischen oder europäischen Partnerinnen und Partnern teil und hat den zuständigen Behörden Vorschläge unterbreitet.

Influencerinnen und Influencer

Angesichts des zunehmenden Aufschwungs des Influencer-Marketings schlug Frankreich Anfang 2023 ein Gesetz zur Bekämpfung von Betrugereien und Fehlverhalten von Influencerinnen und Influencern in sozialen Netzwerken und zur Stärkung der Prävention gegen illegale Geschäftspraktiken in diesem Zusammenhang vor. Das ZEV übermittelte seine Stellungnahme den französischen Abgeordneten und Senatorinnen bzw. Senatoren, und empfahl darin unter anderem Folgendes:

- + Genauere Definition des Begriffs „Influencer“
- + Stärkung der Befugnisse der Aufsichtsbehörden
- + Regulierung des Berufs des Influencer-Agenten
- + Einführung der Möglichkeit für Nutzerinnen und Nutzer sozialer Netzwerke, Influencer-Praktiken zu melden
- + Sperrung des Kontos und Entfernung der Influencerin bzw. des Influencers aus sozialen Netzwerken bei Verstößen

Das ZEV hat seine Einschätzung der französischen Gesetzgebung auch seinen deutschen Partnerinnen und Partnern zukommen lassen.

Kurzzeitvermietung

Zu Beginn der Prüfung des Gesetzesvorschlags, der einen Rahmen für die saisonale Vermietung in Frankreich schaffen soll, hat das ZEV die französische Politik an Folgendes erinnert:

- + die wichtigsten Maßnahmen des europäischen Vorschlags für eine Verordnung über Dienstleistungen zur Kurzzeitvermietung von Unterkünften
- + die Notwendigkeit, dass Online-Plattformen für die veröffentlichten Anzeigen verantwortlich sind

Die EVZen Deutschland und Frankreich haben sich an einer Stellungnahme des Netzwerks ECC-Net zu diesem Gesetzesvorschlag beteiligt, die an die Europaabgeordneten versendet wurde.

Insolvenz von Fluggesellschaften

Angesichts der zunehmenden Zahl von Insolvenzen von Fluggesellschaften traf sich das EVZ Frankreich zusammen mit BEUC und Tourismusfachleuten im März 2023 mit der EU-Kommissarin für Verkehr, Adina-Ioana Vălean, um sie auf die Notwendigkeit eines wirksamen Systems zum Schutz von Fluggästen aufmerksam zu machen.

Geoblocking

Durch die EU-Verordnung zum Geoblocking sollten Verbraucherinnen und Verbraucher, endlich in der gesamten Europäischen Union Zugang zu Waren und Dienstleistungen zu günstigeren Preisen haben. Die EVZen Deutschland und Frankreich nahmen an einer Studie des ECC-Net teil, in der analysiert wurde, inwieweit die Erwartungen erfüllt wurden.

Schlichtung

Die Europäische Kommission hat 2023 eine Überarbeitung der ADR-Richtlinie („Alternative Dispute Resolution“) und der Verordnung über Online-Streitbeilegung („Online Dispute Resolution“) vorgeschlagen. Eine der wichtigsten Maßnahmen in diesen Vorschlägen war die Benennung der EVZen als Anlaufstellen für Verbraucherinnen und Verbraucher. Die EVZ Deutschland und Frankreich beteiligten sich an der gemeinsamen Stellungnahme des ECC-Net zu diesen neuen Maßnahmen.

Mitglieder mit Anrecht auf ständige Repräsentanz

MINISTERIUM FÜR ERNÄHRUNG, LÄNDLICHEN RAUM UND VERBRAUCHERSCHUTZ (MLR) BADEN-WÜRTTEMBERG

Vertreten durch Dr. Norbert Lurz,
Leiter Referat Verbraucherpolitik

BUNDESMINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ, NUKLEARE SICHERHEIT UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Vertreten durch Rainer Ettel, Leiter Unterabteilung V I

MINISTERIUM FÜR FAMILIE, FRAUEN, KULTUR UND INTEGRATION RHEINLAND-PFALZ

Vertreten durch Ingmar Bonmann, Leiter Referat 741

RÉGION GRAND EST

Vertreten durch Huguette Zeller, Mitglied der Region Grand Est, Ausschuss internationale und grenzüberschreitende Beziehungen

EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG

Vertreten durch Jeanne Barseghian, Oberbürgermeisterin von Straßburg und erste Vizepräsidentin der Eurometropole Straßburg

COLLECTIVITÉ EUROPÉENNE D'ALSACE

(Gebietskörperschaft Elsass) - Vertreten durch Victor Vogt, Mitglied der Europäischen Gebietskörperschaft Elsass

DGCCRF

(frz. Generaldirektion für Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung) - Vertreten durch Angélique Alberti, Regionale Leiterin für Wirtschaft, Beschäftigung, Arbeit und Solidarität

PRÉFECTURE DU GRAND EST

Vertreten durch Philippe Lacoste, diplomatischer Berater der Präfektin der Region Grand Est

VERWALTUNGSRAT

Gewählte Mitglieder

VINCENT THIÉBAUT

Mitglied der französischen Nationalversammlung,
Mitglied der Deutsch-Französischen Parlamentarischen Versammlung,
Mitglied des Ausschusses für grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ),
Vorsitzender des Verwaltungsrates

NATACHA SAUPHANOR-BROUILLAUD

Co-Leiterin des Lehrstuhls Verbraucherrecht Cergy Paris

ANNE SANDER

Mitglied des Europäischen Parlaments

FRANK SCHERER

Landrat / Präsident des Eurodistrikts Strasbourg-Ortenau,
stellvertr. Vorsitzender des Verwaltungsrates

RITA HAGL-KEHL

Mitglied des Bundestages

ANNA DEPARNAY-GRUNENBERG

Mitglied des Europäischen Parlaments

ULRIKE VON DER LÜHE

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

KONRAD EPPLE

Mitglied des Landtags BW

WOLFRAM BRITZ

Oberbürgermeister der Stadt Kehl

FINANZPARTNERINNEN UND -PARTNER

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

EINNAHMEN

Institutionelle Förderung	358 600,04€
Projektförderungen	2 921 134,31€
Andere Einnahmen	34 144,81€
Gesamt	3 313 879,16€

AUSGABEN

Personalkosten	2 740 231,85€
Abschreibungen	15 078,01€
Sonstige betriebliche Aufwendungen	556 223,09€
Gesamt	3 311 532,95€

JAHRESERGEBNIS

2 346,21€

UNSERE FINANZPARTNERINNEN UND -PARTNER

Auf regionaler Ebene



Auf nationaler und europäischer Ebene



HERAUSGEBER

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Tel.: + 49 (0) 7851.991 48-0

Fax: + 49 (0) 7851.991 48-11

E-Mail: info@cec-zev.eu

Internetseite: www.cec-zev.eu

ZEITPUNKT DER VERÖFFENTLICHUNG

Mai 2024

Dieser Bericht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über die behandelten Themen geben.

GESTALTUNG

Sélène Tiriou, Félix Bousquet

REDAKTION

Tina Hinault, Nina Zeindlmeier

Elphège Tignel, Peter Koop

BILDNACHWEIS

Cover: Fotos der 30-Jahr-Feier von Caroline Gife (carolinegife.com) | Foto Europaflagge von weyo (stock.adobe.com) S. 6-7: Fotos von Caroline Gife (carolinegife.com) S. 8: Vektor Geburtstag von Ulcons (freepik.com) S. 12: Vektor Spardose von Ulcons (freepik.com) | Vektor Internet von Ulcons (freepik.com)

S. 16: Vektor Podcast von Critical icon (freepik.com) | Vektor Pressemitteilung von smashingstocks (freepik.com) | Vektor Newsletter von Ghazi Muhtarom (freepik.com) | Vektor Radio von rukanicon (freepik.com) | Vektor Video von Freepik (freepik.com)

S. 18: Foto Treffen der Europäischen Bewegung Frankreich in Straßburg von N.KESHVARY | Foto vom Tag der offenen Tür im BMUV in Berlin von Espen Eichhöfer S. 21: Vektor Einkaufswagen von ppangman (freepik.com) S. 23: Foto von surassawadee (stock.adobe.com) S. 25 & 30: Vektor Karton von Ulcons (freepik.com) | Vektor fehlende Informationen von Ulcons (freepik.com)

S. 33: Foto von LIGHTFIELD STUDIOS (stock.adobe.com)

© ZENTRUM FÜR EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERSCHUTZ e. V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391;

Vorstand: Christian Tiriou und Jakob Thevis

Finanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autorinnen / der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder des Europäischen Innovationsrates und der Exekutivagentur für kleine und mittlere Unternehmen (EISMEA) wider. Weder die Europäische Union noch die Bewilligungsbehörde können dafür zur Verantwortung gezogen werden.



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



Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

07851.99148-0

info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu

Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union