

# Jahresbericht 2015

*Eine Adresse  
für 2 Länder*



Centre **E**uropéen de la **C**onsommation  
Zentrum für **E**uropäischen **V**erbraucherschutz e.V.  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa   
ECC-Net



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

## Grußwort

Seit 2004 Mitglied des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV), bin ich seit meiner Wahl im Mai 2015 Vorsitzende des Verwaltungsrats. Eine Aufgabe, die ich mit großer Freude angenommen habe, denn dieser deutsch-französische Verein setzt sich bereits seit über 23 Jahren für besseren Verbraucherschutz in Europa ein. Deutsch-französisch, Europa, Verbraucherschutz: Das sind nicht nur für das ZEV Schlüsselworte, sondern auch für mich - sowohl persönlich als auch beruflich. Seit 1994 bin ich, gewählt in Baden-Württemberg, Europaabgeordnete und Mitglied des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz. Als gebürtige Französin mit deutsch-französischer Staatsbürgerschaft engagiere ich mich seit Jahren für ein Europa zum Anfassen, das im Dienste der Mitbürgerinnen und Mitbürger steht - und dafür, dass das deutsch-französische Paar der Motor dieses schönen Lebensraumes bleibt. Was liegt also näher als einen Verein zu leiten und zu unterstützen, der die gleichen Ziele im Dienst der Verbraucher verfolgt?

An meiner Seite sitzt mein französischer Kollege Robert Rochefort, stellvertretender Vorsitzender des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz, den die gleichen europäischen Überzeugungen antreiben. Unser neuer Verwaltungsrat stellt den europäischen Gedanken bei der Führung des deutsch-französischen Vereins sicher und beweist zugleich eine starke Verbindung zur nationalen und regionalen Politik. Nicht zu vergessen das gebündelte Fachwissen, das die Vertreter der Verbraucherverbände einbringen.

2015 war ein Jahr der Herausforderungen, denn im ZEV wurden zahlreiche Projekte realisiert - und das mit Erfolg. Dabei muss unbedingt die wachsende Kompetenz bei der Entwicklungen von kostenlosen Verbraucher-Apps unterstrichen werden, die sich der Verein mit seinen beiden Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) Deutschland und Frankreich angeeignet hat. Diese binationale Struktur ist übrigens einzigartig innerhalb des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren, das alle EU-Mitgliedstaaten, Norwegen und Island umfasst.

Die Reise-App „ECC-Net: Travel“ wurde neu aufgelegt und konnte bis zum Ende 2015 über 58.000 Europäer überzeugen - und unterstützen.

Die Idee, Menschen praktische und mobile Hilfe zu bieten, hat das EVZ Deutschland mit seiner App „Mit dem Auto ins Ausland“ weiterentwickelt. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz förderte die App finanziell, die der Parlamentarische Staatssekretär Ulrich Kelber der Öffentlichkeit in Kehl im ZEV vorstellte.

Auch sein Kollege, Staatssekretär Gerd Billen, besuchte den Verein 2015 - und demonstrierte damit sein Interesse für dessen Arbeit. Věra Jourová, EU-Kommissarin für Justiz, Verbraucherschutz und Gleichstellung unterstrich bei ihrem Besuch in Kehl den Modellcharakter des binationalen Zentrums und seine Laborfunktion für einen funktionierenden, europäischen Verbraucherschutz. Das spiegelt wunderbar den europäischen Geist wider, der hier im Herzen der französisch-deutschen Region von diesem Verein und seinem Team gelebt wird.

# Inhaltsverzeichnis

## 01 Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

- 5 Struktur des Vereins
- 6 Zahlen 2015
- 8 Höhepunkte 2015

## 02 Verbraucher informieren

- 10 Newsletter
- 11 Neuer Internetauftritt
- 12 App „Mit dem Auto ins Ausland“
- 13 ECC-Net: Travel App
- 13 Zu Gast im Zentrum in Kehl
- 14 Veranstaltungen für Verbraucher
- 15 Fachpublikum

## 03 Projekte und Tätigkeiten in der deutsch-französischen Grenzregion: Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

- 16 2015 – in aller Kürze
- 16 Gesundheit: Zum MRT nach Deutschland
- 17 „We are consumers“ – Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein
- 18 Immobilien in der Grenzregion
- 19 Wissen, wer weiterhilft: Der „Grenzüberschreitende Leitfaden für das Oberrheingebiet“
- 19 Vom Nachbarn lernen: zwingend Kfz-versichert

## 04 Der Online-Schlichter

- 22 Der Online-Schlichter als Sachverständiger im Bundestag
- 23 Staatssekretär Dr. Kopf beim Online-Schlichter
- 23 Kooperation mit dem französischen Schlichter für elektronische Kommunikation

## 05 eCommerce Verbindungsstelle Deutschland

- 24 Fragen rund um den Onlinehandel? Hier hilft die eCommerce-Verbindungsstelle Nutzern und Anbietern

## 06 Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)

- 25 Gemeinsam für Europa
- 25 Autokauf in der EU
- 25 Garantie & Gewährleistung
- 26 Besuch der EU-Kommissarin Věra Jourová
- 27 Bürgernah und hilfreich in Europa: 10 Jahre ECC-Net

## 07 Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland

- 28 Gespräch mit Bernd Krieger, Leiter des EVZ Deutschland

## 08 Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich

- 30 Gespräch mit Bianca Schulz, Leiterin des EVZ Frankreich

## 09 Verwaltung

- 32 Mitglieder des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
- 32 Budget 2015
- 33 Die Mitglieder des Begleitausschusses
- 33 Die Mitglieder des Verwaltungsrats
- 34 Das deutsch-französische Team
- 35 Impressum
- 35 Partner





# Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

## *Dr. Martine Mérigeau, Vorstand*

„Ziel ist es, Projekte zu realisieren, die im Alltag konkret wahrnehmbar und greifbar sind ... Die deutsch-französische Zusammenarbeit in den Grenzregionen ist ein wahres Forschungslabor für ein vereintes Europa.“\*

Aufgrund seiner besonderen Lage im Herzen der Grenzregion Kehl/Straßburg weiß der deutsch-französische Verein, dass grenzüberschreitende Mobilität keine Randerscheinung mehr ist. Einkaufen, Dienstleister beauftragen, Bankgeschäfte über die Grenze hinweg oder Arbeiten und Wohnen im Nachbarland: Für die Bürgerinnen und Bürger der Grenzregion ist das Teil des täglichen Lebens geworden. Daraus entstehen praktische Fragen, ein gesteigertes Informationsbedürfnis - und auch neue Probleme. Auf all dies reagiert das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. bürgernah und praktisch, damit Verbraucher grenzüberschreitenden Alltag leben können.

Wer „grenzüberschreitend“ sagt, meint auch „europäisch“. Denn ob Nachbarland oder andere EU-Staaten – Verbraucher können sich EU-weit auf Mindeststandards verlassen. Aber häufig steckt der Teufel im Detail. Deshalb ist das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. seit über zehn Jahren mit den europäischen Aufgaben im Verbraucherschutz betraut – sowohl von der deutschen als auch von der französischen Regierung. Und das mit großem Erfolg.

Die grenzüberschreitende Zusammenarbeit ist notwendig, um ein Europa im Dienste der Bürger zu schaffen. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. nimmt diese Aufgabe seit mehr als 23 Jahren wahr, mit der tatkräftigen Unterstützung seiner europäischen, deutschen und französischen Partner. 2016 steht die durch die französische Gebietsreform vorgesehene Geburtsstunde der Region „Grand Est“

an. Somit werden das Elsass, Champagne-Ardenne sowie Lothringen zur größten Grenzregion Frankreichs. Diese Gebietsreform eröffnete die Möglichkeit, so Regionalrat Philippe Richert, eine Region zu schaffen, die zwischen Basel und Luxemburg zum Beispiel werden könne.

Damit ist auch das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. mehr denn je gefragt – und bestens vorbereitet. Allein 2015 erreichte es persönlich mehr als 82.000 Verbraucher, und über drei Millionen informierten sich auf seinen Webseiten. Auch künftig wird sich der Verein den Herausforderungen stellen, Verbrauchern bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten zur Seite zu stehen und seine Informationsangebote auszuweiten. Das kann nur in grenzüberschreitender Zusammenarbeit gelingen, die sich in den vergangenen 23 Jahren bewährt hat, um ein bürgernahes Europa zu schaffen.

\*Michael Roth, Staatsminister für Europa im Auswärtigen Amt, Beauftragter der Bundesregierung für deutsch-französische Zusammenarbeit

EIN DEUTSCH-FRANZÖSISCHER  
VEREIN MIT EUROPÄISCHER  
ZUSTÄNDIGKEIT

### Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Information und Beratung für deutsche Verbraucher zu ihren  
Rechten im EU-Binnenmarkt und Unterstützung bei Streitigkeiten  
Unternehmen aus dem EU-Ausland

### Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich

Information und Beratung für französische  
Verbraucher zu ihren Rechten im EU-Binnenmarkt  
und Unterstützung bei Streitigkeiten Unternehmen  
aus dem EU-Ausland

### Online-Schlichter

Außergerichtliche Beilegung von  
Verbraucherstreitigkeiten mit einem  
Online-Händler

### eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

Informationen für Internet-Nutzer  
und Online-Unternehmen

### Kontaktstelle für Verbraucher im Rahmen der Dienstleistungsrichtlinie

Bietet auf französischer Seite Informationen zu  
Dienstleistungen in der EU

Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

### Deutsch-französischer Service

- Studien
- Juristische Beratung
- grenzüberschreitende Immobiliensprechstunde
- Projekte

EIN BÜRGERNAHER UND  
EINZIGARTIGER SERVICE  
FÜR DIE VERBRAUCHER IN DER  
GRENZREGION

# Zahlen 2015



**3.357.495**

## Besucher auf allen Webseiten



Webseite des Online-Schlichters  
[www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)



Webseite der  
eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland  
[www.ecommerce-verbundstelle.de](http://www.ecommerce-verbundstelle.de)



Webseite des Europäischen  
Verbraucherzentrums Deutschland  
[www.evz.de](http://www.evz.de)



Webseite des Europäischen  
Verbraucherzentrums Frankreich  
[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)



Webseite des Vereins Zentrum für Europäischen  
Verbraucherschutz e.V.  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Presse

**66**

## Pressemitteilungen

wurden an deutsche und französische  
Medienvertreter versandt

**683**

## verzeichnete Presseartikel

in deutschen und französischen Medien



**966**

deutsche und französische  
**Tweets**

**273.121**

Mal wurden die Tweets gelesen

**249**

neue Follower



**82.293**

*Verbraucherkontakte*

**4,5%**  
*Steigerung*



**74,5%**  
*Erfolgsquote*



**10.250**

*grenzüberschreitende  
Beschwerden*



# Höhepunkte 2015

8

01



**15. Jan**

Umzug ins EU-Ausland - Die neue Broschüre des EVZ Deutschland erklärt, was mit bereits geschlossenen Verträgen passiert



**27. Jan**

Flyer des EVZ Deutschland zu den vereinfachten Europäischen Gerichtsverfahren: So setzen Verbraucher ihre Rechte grenzüberschreitend selbst durch.

02

**10. Feb**

EVZ Frankreich informiert jugendliche Internetnutzer beim „Safer Internet Day“ wie sicheres Surfen geht

**10. Feb**

Die Bundestagsabgeordneten Dr. Johannes Fechner und Elvira Drobinski-Weiß zu Besuch beim ZEV. Themen sind u. a. grenzüberschreitender Verbraucherschutz und der Online-Schlichter.



v. l.: Felix Braun, Dr. Johannes Fechner (MdB), Elvira Drobinski-Weiß (MdB), Bernd Krieger, Dr. Martine Mérigeau, Bianca Schulz

03



**15. März**

Das EVZ Frankreich hat in Zusammenarbeit mit den Kollegen des Netzwerks eine europaweite Studie zum Mehrwert kostenpflichtiger Garantien durchgeführt.

04



**23. Apr**

Welchen Hürden Verbraucher im digitalen Binnenmarkt begegnen, hat das EVZ Frankreich in seiner Studie zu Urheberrechten in der EU untersucht - und Lösungen aufgezeigt.

06

**03. Juni**

Neuaufgabe der erfolgreichen Reise-App „ECC-Net: Travel“

**5. Juni**

Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, zum Gedankenaustausch im ZEV



**24. Juni**

Das ZEV beschließt sein dreijähriges Jugendprojekt „Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein“ mit einer Veranstaltung

**18. Mai**

Die EU-Abgeordnete Evelyne Gebhardt wird zur neuen Vorsitzenden des Verwaltungsrats des ZEV gewählt.



Evelyne Gebhardt MdEP

05

**02. Juni**

Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren feiert in Brüssel sein 10-jähriges Bestehen







## 07. Juli

EU-Kommissarin für Justiz, Verbraucherschutz und Gleichstellung Věra Jourová besucht die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich in Kehl

v. l.: EU-Kommissarin Věra Jourová, Evelyne Gebhardt MdEP, Felix Braun, Bianca Schulz

## 12. Okt

Treffen des ECC-Net in Brüssel mit dem europäischen Verbraucherverband BEUC



## 07. - 08. Dez

Study Visit der Europäischen Verbraucherzentren in Kehl (Kroatien, Litauen, Niederlande, Norwegen, Schweden, Slowenien)



## 15. Juli

Parl. Staatssekretär Ulrich Kelber und EU-Abgeordnete Evelyne Gebhardt stellen die neue App „Mit dem Auto ins Ausland“ des EVZ Deutschland der Presse vor



## 05. - 11. Juli

EVZ Deutschland zu Gast in Seoul beim Asiatischen Forum für Verbraucherpolitik



## 09. Sept

Besuch des neuen Verwaltungsratsmitglieds Wolfgang Reuther, Landtagsabgeordneter BW und Verbraucherschutzpolitiker Sprecher der CDU



v. l.: Wolfgang Reuther, Felix Braun, Dr. Martine Mérigeau, Bianca Schulz, Bernd Krieger

## 23. Okt

Sitzung des Begleitausschusses des ZEV in Straßburg. Vorsitz: Ministerialdirigent Jürgen Maier, Abteilungsleiter im MLR Baden-Württemberg

## 24. Okt



EVZ Frankreich bei Sitzung der Arbeitsgruppe zur grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung im EU-Parlament in Brüssel

## 26. Okt

Verwaltungsratssitzung des ZEV

## 06. Nov

Oberrheinrat beschließt: Elsässische Patienten müssen einfacheren Zugang zu MRT in Baden-Württemberg erhalten. Die Entscheidung stützt sich auf eine mehrjährige Studie des ZEV zu

grenzüberschreitenden Gesundheitsleistungen

## 17. Dez

Vertreter der koreanischen Verbraucheragentur informieren sich über die EU-weite gesetzliche Gewährleistung im EVZ Deutschland

### Studie zur Diskriminierung von Verbrauchern

Beim Erwerb von Dienstleistungen in der EU werden Verbraucher immer noch aufgrund von Wohnsitz oder Nationalität benachteiligt.



Dies zeigt die im Dezember abgeschlossene Studie des EVZ Deutschland. [www.evz.de/de/publikationen/studien-berichte/](http://www.evz.de/de/publikationen/studien-berichte/)



# Verbraucher informieren

Wir informieren Verbraucher über ihre Rechte. Auf vielfältige Art und Weise: durch Flyer, Broschüren, juristische Ratgeber, Postkarten, mobile Apps, unsere Webseiten, Twitter, YouTube und unseren monatlichen Newsletter. Und das Ganze dreisprachig: In Deutsch, Französisch und Englisch.

2015 hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. so viele Verbraucher wie nie zuvor erreicht. Mehr als 3,3 Millionen besuchten die Internetseiten. Die Tweets wurden 270.000 Mal gelesen. Dazu kommen über 82.000

Verbraucherkontakte.

Im Jahr 2015 hat das ZEV mit seinen verschiedenen Einrichtungen zudem an 158 Veranstaltungen teilgenommen, 66 Pressemitteilungen verschickt und wurde regelmäßig in den Medien erwähnt – in insgesamt 683 deutsch- oder französischsprachigen Presseartikeln, in Radio- oder Fernsehsendungen. Kurzum: Je nach Präferenz konnten sich Verbraucherinnen und Verbraucher mittels verschiedener Kanäle über ihre Rechte informieren.

## Newsletter

Aktuell. Komprimiert. Kostenlos. Seit über einem Jahr informiert unser Newsletter zu grenzüberschreitenden und europäischen Verbrauchertemen.

Außerdem berichten wir über Veranstaltungen, aktuelle Projekte, Publikationen und Personalien des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Insgesamt 2.325 deutsche

und französische Abonnenten halten sich mit dem zweisprachigen Rundbrief auf dem Laufenden. Zur Leserschaft zählen Verbraucher, Institutionen und Verbände sowie Vertreter aus Politik und Wirtschaft.

Vergangene Ausgaben sowie die Anmeldung zum Newsletter finden Sie auf:

 [www.cec-zev.eu/de/publikationen/newsletter](http://www.cec-zev.eu/de/publikationen/newsletter)





## Neuer Internetauftritt für besseren Verbraucherschutz

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. sowie die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich haben ihre Webseiten im Laufe des Jahres 2015 komplett überarbeitet.

Sowohl Aussehen als auch Inhalt der Seiten passen sich an Computer, Tablet oder Smartphone an (responsives Design) und vereinfachen dadurch die Nutzung. Navigation und Rubriken wurden neu strukturiert, damit Nutzer schnell zu den gewünschten Informationen gelangen. Selbstverständlich finden sich auf den neuen Webseiten weiterhin umfangreiche juristische Informationen sowie praktische Alltagstipps zu

grenzüberschreitenden und europäischen Verbraucherthemen, die stets aktualisiert werden.

Auf [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu) gibt das ZEV Antworten auf deutsch-französische Verbraucherfragen. Unter der neuen Adresse [www.evz.de](http://www.evz.de) informiert das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland Verbraucher über ihre Rechte im europäischen Alltag. Beide Seiten bieten ein neu gestaltetes Kontaktformular: Damit können Verbraucher ihre grenzüberschreitende Beschwerde gegen ein Unternehmen in Frankreich, der EU sowie Island und Norwegen einreichen, wenn sie kostenlose Unterstützung benötigen.



[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)



[www.evz.de](http://www.evz.de)

## EINE KOSTENLOSE APP DES EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERZENTRUMS DEUTSCHLAND



Wer ins europäische Ausland fährt hat viele Fragen. Welche Dokumente werden benötigt? Wie sieht es mit Verkehrsregeln auf fremden Straßen aus, mit Tanken oder Maut? Welcher Versicherungsschutz ist empfehlenswert? Was tun bei Panne oder Unfall? Hilfreiche Antworten gibt die App „Mit dem Auto ins Ausland“.

Das Besondere an der vom EVZ Deutschland entwickelten Anwendung: Sie bietet maßgeschneiderte Informationen für verschiedene Länder und Situationen. Nutzer

können dabei auswählen, ob sie mit Pkw (plus Wohnwagen oder Anhänger) oder Wohnmobil reisen, ob Kinder mit an Bord sind und ob sie ihr Haustier mitnehmen. Eine Checkliste hilft dabei, sich gut vorbereitet auf den Weg nach Belgien, Dänemark, Frankreich, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Polen, Tschechien, Italien und Spanien zu machen.

Das EVZ Deutschland stellte die vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) geförderte App im Juli 2015 der Öffentlichkeit vor. Anwesend waren Vertreter der Europa-, Bundes-

und Landespolitik. Ulrich Kelber, Parlamentarischer Staatssekretär des BMJV, erklärte: „Die App ist ein praktischer Begleiter für den Urlaub mit dem Auto. Hier finden Verbraucherinnen und Verbraucher wertvolle Tipps rund um das Autofahren in unseren Nachbarländern.“

Das sahen bislang auch knapp 15.000 Nutzer so, die sich die App zwischen Juli und Dezember 2015 herunterluden. 2016 werden die Informationen übrigens auf alle EU-Staaten, Island und Norwegen sowie um den neuen Themenkomplex „Fähre“ erweitert.



GUT VORBEREITET  
& SICHER UNTERWEGS!



Die App kann im Google Playstore und iTunes Store für Smartphones und Tablets mit Android und iOS kostenlos heruntergeladen werden. Sie funktioniert offline. So werden nicht nur Roaminggebühren vermieden, sondern auch die Daten der Nutzer geschützt.



v.l.: Vorstellung der Auto-App im ZEV in Kehl. V. l.: Dr. Peter Maier, Referatsleiter Verbraucherpolitik im MLR, Dr. Johannes Fechner MdB, Ulrich Kelber, Parl. Staatssekretär für Verbraucherschutz, Evelyne Gebhardt MdEP und Vorsitzende des Verwaltungsrats des ZEV, Bernd Krieger, Leiter des EVZ Deutschland, Elvira Drobinski-Weiß MdB.



## ECC-Net: Travel App



Die Reise-App für Europa  
– neu aufgelegt.

Verbraucherschutz „to go“: Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) hat 2015 seine erfolgreiche „ECC-Net: Travel“ App unter Leitung des EVZ Deutschland überarbeitet.

Mit der kostenlosen App wissen Reisende in der EU, Island und Norwegen nicht nur, welche Rechte sie bei Flugverspätung, verlorenem Gepäck, Zugausfall oder defekter Ware haben, sondern auch,

wie sie ihren Anspruch in der jeweiligen Landessprache geltend machen. Dafür liefert die App die wichtigsten Sätze in 25 Sprachen, um in stressigen Situationen zurecht zu kommen. Außerdem hält sie nun auch alle wichtigen Telefonnummern und Adressen für Notfälle bereit.

Die App gibt es für iOS, Android und Microsoft Windows. Über 55.000 europäische Verbraucher haben sie bis zum 31. Dezember 2015 heruntergeladen.



## Zu Gast im Zentrum in Kehl

Welche Rechte haben Verbraucher in Europa? Und wie funktioniert grenzüberschreitender Verbraucherschutz in der Praxis? Diese und viele weitere Fragen stellten Besucher den Referenten des ZEV.

25 Gruppen mit insgesamt 606 Teilnehmern besuchten das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. im Jahr 2015. Die ein- bis zweistündigen Vorträge geben nicht nur Einblick in die grenzüberschreitende Tätigkeit des deutsch-französischen Zentrums, sondern erklären auch die Aufgaben der 30 Verbraucherzentren in Europa und informieren über Verbraucherschutz und Verbraucherrecht in der EU. Zudem stehen Themen wie gesetzliche Gewährleistung, Garantien, Roaming-Gebühren, sicheres Surfen und E-Commerce auf dem Programm. 2015 hatten die Besucher natürlich auch viele Fragen zu TTIP.

Neben Gruppen, die „ihren“ EU-Abgeordneten im Parlament in Straßburg besuchten und dabei einen Zwischenstopp im ZEV einlegten, nutzten vor allem Schüler und Studenten das kostenlose Angebot. So zum Beispiel der Studiengang Soziale Arbeit der Hoch-

schule Mannheim oder Studierende der Ecole du Management aus Straßburg. Hinzu kamen Einrichtungen wie die Europäische Akademie Bayern e. V. oder die Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg.

Doch nicht nur deutsche und französische Gruppen waren zu Gast: Eine Studentengruppe aus Brasilien informierte sich ebenso über den europäischen Verbraucherschutz wie Delegationen aus Korea.



Das Anmeldeformular gibt es auf  
[www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/besuchen-sie-uns/](http://www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/besuchen-sie-uns/)

*Prof. Dr. Birgit Hoffmann,  
Hochschule Mannheim:*

*„Sehr geehrter Herr Koop, ich bedanke mich einfach – auch im Namen der Studierenden – noch einmal ganz herzlich. Der Besuch bei Ihnen war ein wunderschöner Einstieg in die Exkursion. Bei Ihnen wurden die Vorteile der EU unmittelbar einsichtig. Die Frage, warum sich die EU wirklich für jeden „lohnt“, hat sich nach dem Besuch bei Ihnen schon nicht mehr gestellt.“*

# Veranstaltungen für Verbraucher



## Verbrauchertag Stuttgart

Die „Sicherheit im Internet“ machte das baden-württembergische Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz zum Thema seines vierten Verbrauchertags. Ca. 400 Teilnehmer informierten sich am 26. März in Stuttgart über Chancen und Risiken beim Surfen im Netz. Die Experten des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. und des Online-Schlichters gaben Tipps und Ratschläge. Vor allem interessierte die Besucher, worauf sie beim Online-Einkauf und bei Urlaubsbuchungen achten sollten. Fachvorträge boten zudem die Möglichkeit, Fragen zu Datenschutz und Privatsphäre zu diskutieren.



## EU-Parlament Straßburg

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. nahm am 2. Mai 2015 wieder am jährlichen Tag der Offenen Tür des Europäischen Parlaments in Straßburg teil.

20.000 Besucher machten vom Angebot Gebrauch, Institutionen, Organisationen und Initiativen der EU näher kennenzulernen. Das deutsch-französische Team des ZEV beantwortete dem internationalen Publikum Fragen zum Verbraucherschutz in Europa. Ein speziell auf Kinder zugeschnittenes Quiz lockte viele Familien an den Stand. Beliebt waren auch die Broschüren zu den Themen Autounfall und -vermietung in der EU.



## Bundespresseamt in Berlin

Hunderttausende Bürger nutzen den Tag der Offenen Tür des Bundespresseamts, um einen Blick hinter die Kulissen der Bundesregierung in Berlin zu werfen. Erstmals waren das EVZ Deutschland und der Online-Schlichter am 29. und 30. August 2015 mit einem Stand vertreten. Das Europäische Verbraucherzentrum stellte den Besuchern seine neue App „Mit dem Auto ins Ausland“ vor und informierte über seine kostenlose Unterstützung, wenn Verbraucher Probleme mit einem Unternehmen im EU-Ausland haben. Auch das Angebot des Online-Schlichters, der bei Streitfällen mit Internet-Händlern kostenlos schlichtet, stieß bei vielen Bürgern auf großes Interesse.

# Fachpublikum

## Autokauf im EU-Ausland

Der 8. Deutsche Autorechtstag fand in Königswinter vom 19. bis 20. März statt. Patrick Oppelt, Jurist des EVZ Deutschland, gab Einblick in Streitfälle zum Autokauf im EU-Ausland. Ein besonderer Schwerpunkt seines Vortrags war das Steuerrecht. Innerhalb der EU-Staaten ist es unterschiedlich ausgeprägt und stellt somit eine echte Hürde beim grenzüberschreitenden Autokauf dar.

## Schlichtung

„Verbraucher-Schlichtung: Meilenstein des Verbraucherschutzes oder Rückzug der Justiz?“ lautete am 2. November in Berlin die Frage. Antje Niewisch-Lennartz, niedersächsische Justizministerin, hatte zur Podiumsdiskussion eingeladen. Es ging um das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, mit dem die ADR-Richtlinie in Deutschland mittlerweile umgesetzt wurde. Das ZEV war durch Felix Braun vertreten, der die konkreten Erfahrungen des Online-Schlichters einbrachte. Fazit des Gesprächs, an dem u. a. Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und Renate Künast, Vorsitzende des Rechtsausschusses im Deutschen Bundestag, teilnahmen: Gerichte und Verbraucherschlichtung ergänzen sich und sind keine Konkurrenz.

## Asian Forum on Consumer Policy

Auf Einladung der Korea Consumer Agency und der Korea Fair Trade Commission nahm Bernd Krieger, Leiter des EVZ Deutschland, vom 5. bis 11. Juli in Seoul am Asiatischen Forum für Verbraucherpolitik teil. Vor Experten asiatischer Länder sowie Australiens stellte er in zwei

*Die Expertise des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. war auch 2015 bei Konferenzen zu grenzüberschreitenden und europäischen Verbraucherschutz gefragt. Eine Auswahl ...*

Vorträgen die Arbeit der Europäischen Verbraucherzentren und den rechtlichen Rahmen des Verbraucherschutzes in der EU dar. Die koreanischen Kollegen erwiderten den Besuch im September, um sich über die EU-weite gesetzliche Gewährleistung zu informieren.



## Digitaler Binnenmarkt

Obwohl es der Binnenmarkt ermöglicht, im EU-Ausland einzukaufen, stehen Verbraucher immer wieder vor Problemen – gerade, was den Kauf digitaler Produkte im Internet betrifft. Die Begründung läuft dabei stets auf den Schutz der Urheberrechte hinaus. Das EVZ Deutschland verdeutlichte am 14. April beim Treffen der Arbeitsgruppe zum digitalen Binnenmarkt in Brüssel, wie Verbrauchern in der Praxis der freie, grenzüberschreitende Zugang zu digitalen Produkten verwehrt wird und wo die Politik gefragt ist. Andrus Ansip, Vizepräsident der EU-Kommission und zuständig für den digitalen Binnenmarkt, erklärte, dass er sich auf eine enge Zusammenarbeit freue, denn die Umgestaltung des digitalen Binnenmarkts habe Priorität in Europa.

## Versicherungen

Karolina Wojtal, Versicherungsexpertin des ZEV, stellte am 24. September in Brüssel Vertretern französischer Versicherungen das deutsche Modell vor, nachdem ein Fahrzeug nur mit gültiger Kfz-Versicherung zugelassen werden kann. In Frankreich ist eine Versicherung nicht Pflicht bei der Zulassung, was bei Unfällen zu Problemen führt. Die in Deutschland gängige Praxis stieß bei der Tagung des Dachverbands der französischen Versicherungsgesellschaften (FFSA) auf großes Interesse (mehr dazu Seite 19).

## Gesundheit

Auf Einladung der EU-Abgeordneten Anne Sander nahm Bianca Schulz, Leiterin des EVZ Frankreich, am 14. Oktober im EU-Parlament am Treffen der Arbeitsgruppe zur grenzüberschreitenden Zusammenarbeit teil. Bei der Veranstaltung zur grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung äußerte sie sich zur Umsetzung der Richtlinie 2011/24/EU zu Patientenrechten in Europa. Mit praktischen Beispielen aus dem deutsch-französischen Oberrheinengebiet zeigte sie die Hürden auf, denen Patienten begegnen, die sich im Ausland behandeln lassen wollen.



v. l.: Annika Nowak, EU-Kommission Generaldirektion Gesundheit und Lebensmittelsicherheit, EU-Agbeordnete Anne Sander, Bianca Schulz, EVZ Frankreich.

# Projekte und Tätigkeiten in der deutsch-französischen Grenzregion: Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

## 2015 – in aller Kürze

Deutsch-französische Zusammenarbeit wird im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. seit jeher groß geschrieben. Das ist gerade in der Grenzregion am Oberrhein von besonderer Bedeutung.

Der Verein ist dabei nicht nur direkter Ansprechpartner bei Problemen, denen Verbraucher im deutsch-französischen Alltag begegnen, sondern sucht über die individuelle Unterstützung hinaus auch nach weiter gefassten Lösungen. Daraus entstehen zum einen Informationsmaterialien wie der „Grenzüberschreitende Leitfaden für das Oberrheingebiet“ oder die Broschüre „Mieten in Frankreich“. Zum anderen sind die Erfahrungen der Verbraucher für das ZEV auch Anstoß für fundierte, praxisbezogene Studien zu grenzüberschreitenden Verbraucherthemen wie Kfz-Versicherung oder Gesundheitsversorgung. Diese Analysen bilden oft eine Entscheidungsgrundlage für die politischen Gremien der Region.

Ebenso praktisch geprägt sind die Projekte, die das ZEV regelmäßig durchführt. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf grenzüberschreitenden Jugendprojekten.



## Gesundheit: Zum MRT nach Deutschland – Beschluss des Oberrheinrates auf Grundlage einer Studie des ZEV

Am 6. November 2015 beschloss der Oberrheinrat, dass Patienten aus dem Elsass einen einfacheren Zugang zu medizinischen Spezialbehandlungen in Deutschland erhalten sollen, wie beispielsweise zu Magnetresonanztomographien (MRT).

Das politische Gremium stützt den Beschluss maßgeblich auf eine mehrjährige Studie des ZEV zum Thema „Grenzüberschreitende Gesundheitsleistungen und deren Barrieren“. Problem: Im Elsass warten Patienten sehr lange auf MRT-Untersuchungen, während auf der anderen Seite der Grenze die Großgeräte bereit stehen. Außerdem müssen die Untersuchungen

in Deutschland im Vorfeld durch die französischen Krankenkassen genehmigt werden. Und auch die Rückzahlungen der Kassen dauern sehr lange.

Der Oberrheinrat wünscht daher die Abschaffung des Systems der vorherigen Genehmigung, ein Übereinkommen mit deutschen Radiologen und empfiehlt den Abbau behördlicher Hindernisse. Der Beschluss richtet sich an die Landesregierungen Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz, an die Agence régionale de la Santé d'Alsace und an das französische Gesundheitsministerium.



## „We are consumers“ – Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. engagiert sich für Jugendliche in der Grenzregion. Unter dem Motto „We are consumers“ stand das dreijährige grenzüberschreitende Projekt, das 2015 erfolgreich abgeschlossen wurde.

Am 30. Juni 2015 endete das Projekt INTERREG IV „Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein“, das das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. im Juli 2012 initiiert hatte. Ziel war es, Jugendliche über den Schulalltag hinaus für grenzübergreifende Themen zu sensibilisieren und ihnen bewusst zu machen, wie wichtig es ist, seine Verbraucherrechte zu kennen.

Im Rahmen des Projektes führte das ZEV mehr als 150 zweisprachige kostenlose Veranstaltungen an deutschen und französischen Schulen in der Oberrheinregion durch. Schüler beschäftigten sich dabei mit den Themen Verbraucherrecht (Telefonieren mit dem Handy,



im Internet einkaufen, Reisen usw.), kritischer Mediennutzung und Aspekten des nachhaltigen Konsums. Bei den Unterrichtsbesuchen setzten die Referenten auf Abwechslung mit Gruppenarbeiten, Diskussionsrunden, Sprachanimationen sowie deutscher und französischer Musik. Eine Internetseite mit weiterführenden Informationen und Gewinnspiele rundeten das grenzüberschreitende Projekt ab. Zum Abschlusstreffen im Juni kamen die Partner des Projekts, Lehrer und Schüler zusammen. Die Jugendlichen, die sich erfolgreich am deutsch-französischen Gewinnspiel beteiligt hatten, nahmen im Rahmen der Veranstaltung ihre Preise in Empfang.

### Die Bilanz des Projekts:

- 153 Unterrichtsbesuche in Deutschland und Frankreich
- 52 Schulen
- 13.000 Schüler (Schulbesuche, Veranstaltungen und Internetseite)
- 72 Presse-Artikel in Deutschland und Frankreich



## Neues Bildungsprojekt für 2016

Ein neues Bildungsprojekt ist für 2016 in der Pipeline: IT-School. Die zweisprachige, pädagogische App ist für den Einsatz im Schulunterricht konzipiert.

Das Projekt „Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein“ erhielt von Schülern und Lehrern viel Zuspruch. Die positiven Reaktionen haben das ZEV darin bestärkt, junge Menschen in der Grenzregion auch künftig in Verbraucher- und Medienkompetenz zu schulen. Deutsch-französische Projekte helfen außerdem dabei, ihnen Sprache und Alltag des Nachbarlandes näherzubringen. Daraus können sich überdies langfristige Perspektiven ergeben, z. B. für eine Ausbildung auf der anderen Seite des Rheins.

2015 hat das ZEV deshalb an der Entwicklung seines neuen Projekts „IT-School“ gearbeitet. Dabei geht es auch darum, grenzüberschreitende Bildungsynergien zu schaffen sowie Schulen in der Oberrheinregion bei der Umsetzung der neuen Bildungspläne zu Verbraucher- und Medienbildung zu unterstützen. Konkret sieht das Projekt eine zweisprachige pädagogische App vor, die für Tablet PCs konzipiert ist mit den Themen Verbraucherschutz, Medienbildung, nachhaltige Entwicklung und neue Informationstechnologien. Für die Lehrkräfte stehen ergänzend zur App Seminare auf dem Plan sowie Unterstützung bei der Anwendung im Unterricht.

Das Projekt „IT-School“ ist auf drei Jahren angelegt (1. Juli 2016 bis 30. Juni 2019) und könnte im Rahmen des INTERREG V Programmes realisiert werden.

# Immobilien in der Grenzregion

## Mieten in Frankreich

### Kaufen, verkaufen, mieten oder vererben?

### Die deutsch-französische Immobiliensprechstunde

„Wir sind Deutsche und möchten ein Haus im Elsass kaufen. Was müssen wir beachten?“ Oder umgekehrt: „Wir sind Franzosen und werden eine Wohnung in Deutschland mieten. Gibt es dafür besondere Regelungen?“ Um diese und weitere Fragen rund um das Thema Immobilie im Nachbarland zu klären, organisiert das ZEV seit über zehn Jahren einmal im Monat Sprechstunden in Kehl.

Deutsche und französische Notare, Steuerberater sowie ein Mitarbeiter des Bauherren-Schutzbundes e.V. beraten in persönlichen Gesprächen Bürger der Grenzregion zu Themen wie Vererben und Erben, Steuerrecht, Immobilienverkauf sowie den Kauf von Häusern und Wohnungen im Nachbarland zu Investi-

tionszwecken. Das Gespräch mit den Experten in Kehl hat den großen Vorteil, dass sich weitere Fragen, die im Verlauf auftauchen, noch an Ort und Stelle klären lassen. Allein im Jahr 2015 haben 101 Verbraucher, davon 58 aus Deutschland und 43 aus Frankreich, das kostenlose Angebot des Vereins genutzt.

#### Die Experten:

Peter Jockers, Notar aus Offenburg  
Maître Edmond Gresser, Notar aus Straßburg  
Dr. Kurt Rohner, Steuerberater aus Sinzheim  
Bernhard Rohner, Steuerberater aus Kehl  
Florence Wetzels, Notarin aus Offenburg  
Benjamin Schäfer, Notar aus Kehl  
Bernd Vetter, Bauherren-Schutzbund e.V. aus Berghaupten

Immer mehr Deutsche wenden sich an das Kehler Zentrum, weil sie eine Wohnung oder ein Haus in Frankreich mieten möchten.

Da es zahlreiche Unterschiede zwischen deutschem und französischem Mietrecht gibt, ist der Bedarf an Unterstützung groß – gerade, aber nicht nur in der Grenzregion. Fragen zu Versicherungsschutz, zur Kautions- oder zur Bürgschaft stellen sich ebenso wie zur Wohnsteuer, Mietminderung und zu Wohnbeihilfen.

Deshalb hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. die Broschüre „Mieten in Frankreich“ komplett überarbeitet und neu aufgelegt. Kompakt und leicht verständlich informiert sie deutsche Verbraucher, welche Möglichkeiten es gibt, eine Wohnung zu finden, was beim Abschluss des Mietvertrages zu beachten ist und welche Regelungen bei der Kündigung gelten.

Tiefgehende Informationen zum Mietrecht in Frankreich bietet der neue juristische Ratgeber. Broschüre und Ratgeber stehen unter folgender Website zum Download zur Verfügung:



## Wissen, wer weiterhilft: Der „Grenzüberschreitende Leitfaden für das Oberrheingebiet“

Er erfreut sich großer Beliebtheit, liefert seit 2014 hilfreiche Adressen für grenzüberschreitende Angelegenheiten und wurde daher in ergänzter Form 2015 neu aufgelegt: Der „Grenzüberschreitende Leitfaden für das Oberrheingebiet“.

Der Ratgeber richtet sich an deutsche und französische Bürgerinnen und Bürger der Grenzregion. Auf mehr als 35 Seiten listet er knapp, praktisch und nach Themengebieten sortiert Kontaktdaten zu mehr als 80 Anlaufstellen in Deutschland und Frankreich auf.

Dabei werden alle relevanten Bereiche des täglichen Lebens abgedeckt. Sucht ein Verbraucher beispielsweise Informationen und Ansprechpartner in Sachen grenzüberschreitender Arbeitsvermittlung oder Gesundheitsversorgung, so findet er im Leitfaden die entsprechenden Hinweise, Adressen und Telefonnummern.

Der Leitfaden ist sowohl in deutscher als auch in französischer Sprache erhältlich. Die deutsche Version steht unter folgender Adresse zum Download bereit:



[www.cec-zev.eu/de/  
themen/alltag/  
grenzueberschreitender-leitfaden/](http://www.cec-zev.eu/de/themen/alltag/grenzueberschreitender-leitfaden/)



### Weitere Schwerpunkte des Ratgebers:

Anwälte · Auslandsstudium · Betrug · Erbrecht  
Europäische Einrichtungen · Fahrzeuge · Gesundheit  
Grenzgänger · Grenzüberschreitende Einrichtungen  
Handwerker · Konsulate · Notare · Rente ·  
Schweiz · Steuerberater · Buchhalter · Übersetzer  
Dolmetscher · Unternehmen sowie Versicherungen

Ein Beispiel für die Funktion des Leitfadens ist die Rubrik „Gesundheit“. Hier liefert er u. a. Adressen von Kontaktstellen für grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung, die Verbraucher hinsichtlich Behandlungsmethoden im Ausland beraten oder Kontakte zur Verbindungsstelle, die Fragen rund um die Krankenversicherung beantwortet.

## Vom Nachbarn lernen: zwingend Kfz-versichert

Obwohl eine Kfz-Versicherung notwendig ist, haben zwischen 370.000 und 740.000 Fahrzeuge auf Frankreichs Straßen keine. 10 % der Unfälle mit Personenschaden wurden 2014 von unversicherten Fahrzeugen verursacht.

Um die Verkehrssicherheit zu erhöhen und gegen fehlende Versicherungen vorzugehen, denkt Frankreich darüber nach, die in Radarkontrollen auffälligen Fahrzeuge auf ihren Versicherungsschutz hin zu überprüfen. Deutschland hingegen nutzt folgendes System: Kein Kfz darf ohne vorherige Versicherung zugelassen werden. Zudem besteht ein Datenaustausch zwischen Versicherung und Zulassungsstelle.

In seiner Rolle als Beobachter des Marktes hat das ZEV eine Studie durchgeführt, deren Ergebnisse den französischen Behörden Ideen zum Aufbau ihres Systems liefern könnten. Die Studie erläutert die Funktionsweise des deutschen Modells, enthält einen deutsch-französischen Zahlenvergleich, der die Wirksamkeit der deutschen Variante zeigt.

Das ZEV stellte die Studie bei der Tagung des Dachverbandes französischer Versicherungsgesellschaften (FFSA) vor und übermittelte sie den französischen Behörden. Der interministerielle Ausschuss für Verkehrssicherheit (CISR) befürwortet die Versicherungspflicht vor Kfz-Zulassung sowie die Erstellung einer Datenbank, mit deren Hilfe bei Radarkontrollen abgeglichen werden kann, ob das Fahrzeug versichert ist oder nicht, oder den Abgleich mittels der automatisch ausgelesenen Autonummer.



# Der Online-Schlichter

ONLINE-  
SCHLICHTER.DE

## *Gespräch mit Felix Braun, Projektleiter im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V., verantwortlich für den Online-Schlichter*

### Was macht der Online-Schlichter?

**FB:** Der Online-Schlichter ist eine Schlichtungsstelle, die hilft Streitigkeiten außergerichtlich zu lösen. Und zwar, wenn die Verträge online geschlossen wurden.

Wenden sich Verbraucher mit einem Streitfall an die Schlichtungsstelle, bemühen sich die Schlichter um eine einvernehmliche, schnelle und unkomplizierte Lösung. Die Schlichtungsstelle ist neutral und steht unabhängig zwischen Verbraucher und Unternehmer. Die Fälle werden von Volljuristen bearbeitet und der Schlichtungsvorschlag erfolgt nach eingehender Prüfung der Rechtslage.

### Seit wann gibt es das Angebot?

**FB:** Der Online-Schlichter wurde 2009 mit Unterstützung des Landes Baden-Württemberg geschaffen. Hessen beteiligte sich als zweites Bundesland, danach folgten Bayern, Berlin und Rheinland-Pfalz. Mit Schleswig-Holstein trat 2015

das sechste Bundesland der Schlichtungsstelle bei. Parallel gewannen wir Verbände der Privatwirtschaft als Partner. Hier machte das Gütesiegel Trusted Shops den Anfang, dann folgten die DEVK-Versicherungen und der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland.

### Was war 2015 besonders wichtig für den Online-Schlichter?

**FB:** Die guten Ergebnisse aus der Fallarbeit konnten wir fortsetzen. Rund 70 % aller Fälle haben unsere Schlichter gelöst. Gerade bei einem rein freiwilligen Verfahren ist diese Quote beachtlich.

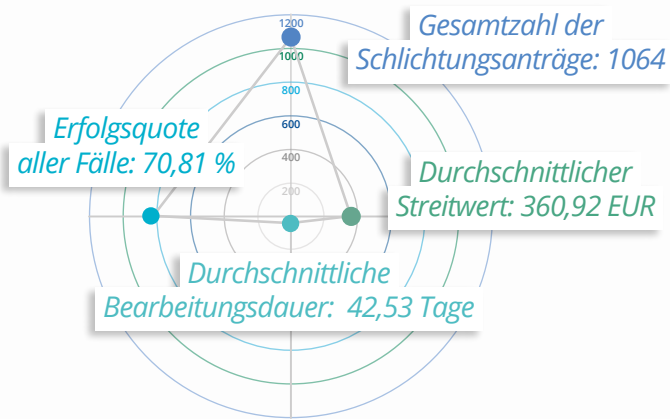
Darüber hinaus flossen unsere Arbeitserfahrungen in das Gesetzgebungsverfahren zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ein (siehe S. 22). Dies ist ein Beleg für kontinuierlich gute Arbeit.

Der Online-Schlichter hat 2015 zudem zum Erfolg mehrerer Veranstaltungen beigetragen: zum zweiten Bayerischen Mediationstag, zur

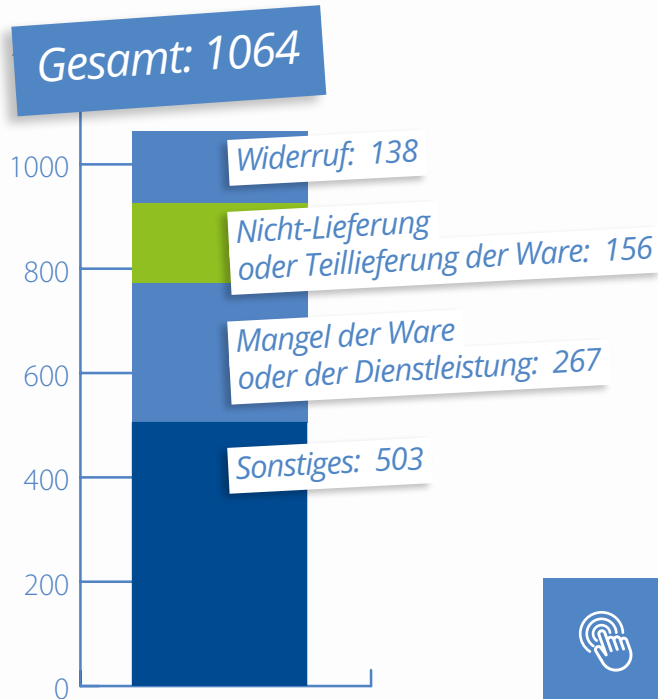
Tagung der Universität Bayreuth zur alternativen Streitschlichtung oder zur Veranstaltung der Landesvertretung Niedersachsen beim Bund zum gleichen Thema.

### Hilft der Online-Schlichter auch Verbrauchern aus dem Ausland?

**FB:** Wenn der Online-Händler in einem der Bundesländer sitzt, die bei uns Partner sind, können wir auch für Verbraucher aus dem europäischen Ausland nach einer Lösung suchen. Dafür arbeiten wir mit dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren zusammen, das die grenzüberschreitenden Fälle rechtlich und sprachlich aufbereitet. So können wir die Kommunikation in der Verbrauchersprache sicherstellen und Besonderheiten des gegebenenfalls anwendbaren Verbraucherrechts berücksichtigen. Diese Fälle lassen sich dann genauso gut lösen wie die rein nationalen.



## Fallgruppen 2015 Sachverhalt Schlichtungsanträge



[www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)

## Ein Himmelbett mit Fehlern: Aus der Praxis des Online-Schlichters

Möbel im Internet zu kaufen ist praktisch, nicht zuletzt wegen der großen Auswahl. Doch im Gegensatz zu Kleidung oder Büchern ist der Transport aufwändig und die Ware lässt sich nicht einfach verpacken und zurücksenden, wenn sie nicht den Erwartungen entspricht. Kritisch wird es, wenn Teile fehlen oder defekt sind und die Ware deshalb nicht aufgebaut werden kann. So erging es einem bayerischen Verbraucher, der bei einem deutschen Unternehmen für seine Tochter online ein Himmelbett zum Preis von 1.100 € bestellte. Teile des Bettes waren be-

schädigt und andere fehlten nach einem halben Jahr immer noch. Der Verbraucher blieb also auf einem halb zusammengebauten und zudem kaputten Bett sitzen, denn das Unternehmen ignorierte sämtliche Nachfragen. Der Bayer wandte sich deshalb an den Online-Schlichter, der die Rechtslage prüfte, das Unternehmen kontaktierte und ihm Gelegenheit zur Stellungnahme gab. Innerhalb von nur 20 Tagen fand der Online-Schlichter eine Lösung, mit der beide Parteien zufrieden waren und das Unternehmen erstattete dem Verbraucher 190 Euro.

*„Sehr geehrte Damen und Herren,  
für Ihren geduldigen Einsatz und Ihr Engagement in dieser Sache danke ich Ihnen. Manche Firmen scheinen darauf zu spekulieren, dass es den Kunden zu viel wird, ihre Rechte einzufordern oder gar ein Klageverfahren auf den Weg zu bringen.“*

*Mit freundlichen Grüßen*

# Der Online-Schlichter als Sachverständiger im Bundestag

Auch der Bundestag greift gerne auf die Expertise des Online-Schlichters zurück. Am 30. September war Felix Braun, Projektleiter des Online-Schlichters, im Bundestag zu Gast. Vor dem Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz wurde er als Sachverständiger zum Entwurf des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) angehört.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz regelt die außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland von Grund auf neu. Es garantiert Qualitätsstandards für Schlichtung und verpflichtet zur Schaffung von Schlichtungsstellen für nahezu alle verbraucherrelevanten Bereiche. Das VSBG setzt in erster Linie europäische Vorgaben um (ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung, siehe auch Infobox rechts). EU-weit gelten somit künftig gleiche Mindeststandards für die Verfügbarkeit und Durchführung von Schlichtungsverfahren. Dies erleichtert Verbrauchern auch die Teilnahme an grenzüberschreitenden Schlichtungsverfahren, da sie sich auf einheitliche Mindeststandards verlassen können. Die außergerichtliche Streitbeilegung ist aber „nicht nur für Verbraucher eine interessante Alternative zu einem Gerichtsverfahren, sondern auch für Unternehmen, insbesondere für kleine und mittlere, die keine eigene Rechtsabteilung haben“, sagt Felix Braun.

In seiner Stellungnahme setzte sich Felix Braun unter

anderem mit der Qualifikation der Schlichter, der Anerkennung von Schlichtungsstellen und der Schaffung einer Auffangschlichtungsstelle auseinander. Dabei stützte er sich auch auf die Erfahrungen aus sieben Jahren Online-Schlichter.

Im Anschluss daran beantwortete er die Fragen der Bundestagsabgeordneten, unter anderem zu den Vorteilen der Online-Schlichtung. Diese läge beispielsweise, so Felix Braun, in der Möglichkeit der asynchronen Kommunikation. Jede Partei, sei es Verbraucher oder Unternehmer, könne mit dem Schlichter-Team kommunizieren, wenn es zeitlich am besten passe. Diese Möglichkeit bringe Ruhe ins Verfahren und beschleunigt es, da keine Termine ausgemacht werden müssen.

Der auf elektronischen Geschäftsverkehr spezialisierte Online-Schlichter blickt auf eine konstante Erfolgsquote: „Seit 2009 behandeln wir branchenübergreifende Fälle mit einer Erfolgsquote von ca. 70 %“, sagt Felix Braun.

Bleibt die Frage, wohin sich ein Verbraucher bei einem Problem am besten wenden solle. Das kommt auf die Art von Problem an - und darauf, was der Verbraucher erreichen möchte. „Jede Art von Verfahren macht Sinn. Seien es Informationen durch Verbraucherzentralen, Gerichtsverfahren oder Schlichtungsverfahren. Sie müssen nur gut ineinandergreifen.“

## Hintergrund zur Schlichtung:

### **Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**

... ist am 1. April 2016 in Deutschland in Kraft getreten. Grundlagen sind die beiden europäischen Rechtsakte ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung.

### **ADR-Richtlinie**

... in ganzer Länge „Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“ verpflichtet die EU-Mitgliedstaaten, dafür zu sorgen, dass es Schlichtungsstellen für online und offline geschlossene Kaufverträge oder Dienstleistungsverträge gibt. Ausnahmen gelten für einige wenige Bereiche wie Gesundheit. Die Richtlinie setzt Qualitätsstandards für Schlichtungsstellen fest und regelt die Anerkennung von Schlichtungsstellen und die Qualifikation der Streitmittler.

### **ODR-Verordnung**

... in ganzer Länge „Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“ betrifft im Internet geschlossene Verträge. Sie verlangt die Schaffung einer Internetplattform, auf die Verbraucher aus der EU ihren Streitfall einstellen können und dann zu der für ihren Streitfall zuständigen Schlichtungsstelle geleitet werden. Die ODR-Plattform ist unter [webgate.ec.europa.eu/odr](http://webgate.ec.europa.eu/odr) zu erreichen. Sie ist in allen EU-Sprachen verfügbar und hat eine automatische Übersetzungssoftware. Wichtig zu wissen: Die Plattform selbst schlichtet die Streitigkeit nicht, sondern leitet sie an die passende Stelle weiter. Volle Wirksamkeit erlangt die Plattform erst, wenn die Mitgliedstaaten ihrer Verpflichtung zur Schaffung von Schlichtungsstellen vollständig nachgekommen sind.

## Staatssekretär Dr. Kopf beim Online-Schlichter

Der Staatssekretär im Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz des Landes Rheinland-Pfalz, Dr. Hannes Kopf, verschaffte sich am 26. Juni im Kehler Zentrum tieferen Einblick in die Arbeit des Online-Schlichters.

Seit 2013 beteiligt sich das rheinland-pfälzische Ministerium am Online-Schlichter und bietet seinen Verbrauchern damit Zugang zu kostenloser Hilfe bei Problemen mit Online-Händlern.

„Die Digitalisierung unseres Alltags schreitet immer weiter voran“, erklärte der Staatssekretär. „Es ist daher nur konsequent, eine außergerichtliche Streitbeilegung online zu ermöglichen. Das EU-weite Angebot ermöglicht eine zeitgemäße Schlichtung zwischen den

Betroffenen. Im Interesse des Verbraucherschutzes ist dies sehr zu begrüßen. Hiervon profitieren unsere Bürgerinnen und Bürger, aber auch unsere Wirtschaft.“ Der Online-Schlichter, 2009 gestartet als baden-württembergisches Pilotprojekt, konnte in den vergangenen Jahren zahlreiche weitere Bundesländer gewinnen. Felix Braun, Leiter des Online-Schlichters betonte: „Innerhalb eines Jahres haben wir eine Steigerung von 73 % der Fälle mit Bezug zu Rheinland-Pfalz verzeichnet. Das zeigt, wie wichtig und richtig die Entscheidung des rheinland-pfälzischen Ministeriums war, den Verbrauchern und Unternehmen ihres Bundeslandes die Möglichkeit zu geben, vom Online-Schlichter profitieren zu können.“



*„In Zeiten einer digitalen Welt ist die Online-Schlichtung unverzichtbar!“*

*Staatssekretär Dr. Hannes Kopf*

v. l.: Online-Schlichter Andrea Klinder, Stefan Weiser, Projektleiter Felix Braun mit Staatssekretär Dr. Hannes Kopf

## Kooperation mit dem französischen Schlichter für elektronische Kommunikation

Um grenzüberschreitende Streitigkeiten beizulegen, bietet sich Schlichtung als wirkungsvolle, schnelle und kostengünstige Lösung an. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. engagiert sich seit seiner Gründung für die Förderung der Schlichtung in Europa. Seit einigen Jahren arbeitet zudem das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich mit französischen Mediatoren zusammen, z. B. von SNCF (Bahn), RATP (Metro) und Tourisme et Voyage (Tourismus und Reise). Diese Kooperationen ermöglichen nicht nur eine einfachere Fallbearbeitung, sondern auch einen regen Informationsaustausch sowie die Weiterentwicklung von Schlichtung und Verbraucherrechten in den jeweiligen Branchen.

2015 war für das EVZ Frankreich der Beginn einer neuen Partnerschaft mit dem französischen Schlichter für elektronische Kommunikation. Im Rahmen eines Treffens wurden die möglichen Synergie-Effekte einer Zusammenarbeit ausgelotet. Dabei wurde auch ein Blick auf den deutschen Online-Schlichter geworfen, der seit 2009 unter dem Dach des ZEV arbeitet.

Um Verbrauchern aus dem EU-Ausland den Zugang zur Schlichtung in Frankreich (und Deutschland) zu ermöglichen, arbeitet das Zentrum in Kehl Tag für Tag eng mit Schlichtern zusammen. Der für Frühjahr 2016 geplante Kooperationsvertrag zwischen dem EVZ Frankreich und dem französischen Schlichter für elektronische Kommunikation ist ein weiterer Schritt auf diesem Weg.

# eCommerce Verbindungsstelle Deutschland



## *Fragen rund um den Onlinehandel? Hier hilft die eCommerce-Verbindungsstelle Nutzern und Anbietern*

Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland informiert zum elektronischen Handel, von der Impressumspflicht über das sensible Thema Datenschutz bis zum Widerrufsrecht, das 2014 neu geregelt wurde. 2015 bot sie in 356 Fällen Nutzern und Anbietern individuelle Beratung. Außerdem waren die Experten gefragte Referenten bei zahlreichen Veranstaltungen und schulten Verbraucher und Unternehmer im Rahmen von Vorträgen, etwa bei Industrie – und Handelskammern oder an der Universität von Straßburg.

Besonderes Augenmerk galt 2015 dem mobilen Handel. Der sogenannte M-Commerce umfasst Geschäfte, die über mobile Geräte wie Smartphones und Tablets durchgeführt werden, für die die User meist eine vom Verkäufer speziell entwickelte App nutzen.

Auf diesem recht neuen Feld stellen sich für Verbraucher und Händler viele Fragen, weshalb die eCommerce-Verbindungsstelle eine neue Broschüre zum M-Commerce veröffentlicht hat. Darin wird nicht nur erklärt, wie ein Vertrag über eine App zustande kommt, ob das 14-tägige Widerrufsrecht gilt und was im Vergleich zum klassischen E-Commerce zu beachten ist. Es geht auch darum, worüber Anbieter in-

formieren müssen. Belehren sie ihre Kunden z. B. nicht darüber, dass diese im Falle des Widerrufs die Rücksendekosten zu tragen haben, müssen sie für diese selbst aufkommen. Je nach Ware, zum Beispiel bei Großelektrogeräten, kann dies eine beträchtliche Summe sein.

Auch Neuerungen wie das 2015 eingeführte EU-Sicherheitslogo für Online-Apotheken werden erklärt. Wer im Internet Medikamente bestellt, muss sich unbedingt auf die Vertrauenswürdigkeit des Anbieters verlassen können, denn unseriöse Angebote wie gefälschte Medikamente könnten eine echte Gefahr für die Gesundheit darstellen. Die eCommerce-Verbindungsstelle empfiehlt deshalb, auf das EU-Sicherheitslogo zu achten, das Online-Händler und Versandapotheken kennzeichnet, die Medikamente im Internet verkaufen dürfen. Nur wer beim Deutschen Institut für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI) gelistet ist und das Logo verwendet, darf im Netz die entsprechenden Medikamente anbieten. Klickt man das Logo an, gelangt man zum Register des DIMDI und kann überprüfen, ob der Händler dort aufgeführt ist. Die eCommerce-Verbindungsstelle ist seit 2003 im ZEV angesiedelt. Sie wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.



**M-Commerce**  
und andere Besonderheiten  
beim Online-Shopping



Die Broschüre gibt  
es zum Download auf:  
[www.ecommerce-verbindungsstelle.de/](http://www.ecommerce-verbindungsstelle.de/)



# Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



## Gemeinsam für Europa

Die Europäische Kommission hat 2005 das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (engl. European Consumer Centres Network, kurz ECC-Net) ins Leben gerufen. Es steht Verbrauchern mit Rat und Tat zur Seite, damit sie den Binnenmarkt bestmöglich nutzen können. Für jeden der 28 EU-Staaten sowie für Island und Norwegen gibt es ein Zentrum.

Hier finden Verbraucher nicht nur Informationen zu ihren Rechten in Europa, sondern erhalten auch kostenlose juristische Unterstützung bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland, in Island oder Norwegen. Um diese grenzüberschreitenden Streitigkeiten außergerichtlich zu lösen, arbeiten die Juristen der jeweiligen Länder eng zusammen. Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich befinden sich beide unter dem Dach des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. in Kehl, nahe Straßburg. Sie sind in ca. 50 % aller im Netz behandelten Verbraucherstreitigkeiten involviert und damit die aktivsten Zentren im Netzwerk.

*Das ECC-Net führt regelmäßig gemeinsame Studien zu aktuellen Verbraucherthemen durch. Eine Auswahl aus dem Jahr 2015 ...*



## Autokauf in der EU

Auf der Suche nach einem bestimmten Modell, einem guten Angebot oder mehr Auswahl entscheiden sich viele Verbraucher, beim Autokauf in einem anderen EU-Land auf Schnäppchensuche zu gehen. Aber Vorsicht! Hier können Probleme auftreten. Zu diesem Ergebnis kommt die europaweite Studie des ECC-Net. Sie untersucht, was bei Kauf, Überführung und Zulassung in den EU-Ländern, Island und Norwegen zu beachten ist. Gezeigt hat sich u. a., dass Käufern in der EU unterschiedliche Gewährleistungsfristen eingeräumt werden. Zudem ist es in einigen Ländern schwierig,

## Garantie & Gewährleistung

Was bringen kostenpflichtige Garantien? Und welche gesetzlichen Gewährleistungsrechte haben Verbraucher in der EU, Island und Norwegen? Das ECC-Net hat sich mit diesen Fragen in der Studie „Garantien - sind sie ihr Geld wirklich wert?“ auseinandergesetzt. 25 europäische Länder und 104 Internetseiten wurden dabei unter die Lupe genommen und 127 Läden kontaktiert. Parallel dazu wurden 543 Verbraucher

überhaupt ein Überführungskennzeichen zu erhalten. Auch berichteten Verbraucher, dass ihnen nach dem Kauf eines Neuwagens die Mehrwertsteuer zweimal berechnet wurde und Prüfungsberichte aus dem Ausland nicht akzeptiert wurden. Das ECC-Net gibt Verbrauchern deshalb praktische Tipps, auch wie sie die Seriösität des Händlers überprüfen, was es mit dem COC-Papier auf sich hat und wann sich eine Gebrauchtwagengarantie lohnt, um den Wagen dann auch im Heimatland problemlos reparieren zu lassen. Die Studie wird 2016 veröffentlicht.

online befragt. In einer Vergleichstabelle sind die Länderregelungen zu Garantien und Gewährleistung aufgelistet. Eine Checkliste hilft Verbrauchern, zu entscheiden, ob sich eine Garantie in ihrem jeweiligen Fall lohnt.



Die Studien gibt es zum Download auf:  
[www.evz.de/de/publikationen/  
studien-berichte/](http://www.evz.de/de/publikationen/studien-berichte/)

## Besuch der EU-Kommissarin Věra Jourová

Die EU-Kommissarin für Justiz, Verbraucherschutz und Gleichstellung besuchte am 7. Juli 2015 das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. und informierte sich eingehend über die Arbeit der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich, die dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) angehören.

Das Netz erhält finanzielle Unterstützung von der EU und arbeitet eng mit der Europäischen Kommission zusammen, um Menschen EU-weit in ihrem Verbraucheralltag zu unterstützen. Kommissarin Věra Jourová war beeindruckt von den Leistungen der beiden Zentren, die zu den aktivsten des europäischen Netzwerks gehören: „Für mich ist Ihre Arbeit hier an der Grenze so wichtig, weil die EVZen Deutschland und Frankreich

ein Labor für neue Entwicklungen im europäischen Verbraucherschutz sind.“ Dem schloss sich Evelyne Gebhardt, EU-Abgeordnete und Verwaltungsratsvorsitzende des ZEV, an und betonte: „Gute und klare Verbraucherinformation ist gerade heutzutage von besonderer Bedeutung, denn damit ermöglichen wir den Menschen, sich verantwortungsbewusst auf dem Binnenmarkt zu bewegen und von ihm zu profitieren.“

Zudem unterstrich Kommissarin Jourová bei ihrem Besuch das Interesse der Europäischen Union, die Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten im Internet EU-weit voranzubringen – so wie es der Online-Schlichter in Kehl bereits seit 2009 praktiziert. Das Ergebnis findet sich in der ODR-Verordnung wieder (mehr auf S. 22)

### Winterreifen

Die Winterreifen Pflicht wird, hängt in Europa von Monat der Jahreszeit und der Straßenbedingung ab.

Klicken Sie auf die einzelnen Länder, um weitere Informationen zu erhalten:

- Winterreifen Pflicht in allen vier Jahreszeiten
- Winterreifen Pflicht in unbeschränkter streifenbedingter
- Winterreifen Pflicht nur bei unbeschränkter Straßenbedingung
- Keine Winterreifen-Pflicht



### Von Winterreifen bis Bargeldgrenzen - alle Infos auf einen Blick

Sind Winterreifen Pflicht in Polen? Kann ich die Miete für mein Ferienhaus in Italien bar bezahlen oder gibt es eine Obergrenze? Im europäischen Alltag tauchen für Verbraucher ganz praktische Fragen auf. Das ECC-Net nutzt seine europaweite Struktur und bündelt nationale Informationen zu verschiedenen Themen. So finden Verbraucher auf einen Blick Antworten für alle 28 EU-Staaten plus Island und Norwegen. Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich bereiten die Informationen in interaktiven Europakarten auf, die regelmäßig aktualisiert und von den Medien oft aufgegriffen werden.

[www.evz.de/de/verbraucherthemen/auto/fahren/winterreifen/](http://www.evz.de/de/verbraucherthemen/auto/fahren/winterreifen/)

[www.evz.de/de/verbraucherthemen/geld-und-kredite/im-ausland-bezahlen/hoechstgrenzen-bargeldzahlung/](http://www.evz.de/de/verbraucherthemen/geld-und-kredite/im-ausland-bezahlen/hoechstgrenzen-bargeldzahlung/)

„Für mich ist Ihre Arbeit hier an der Grenze so wichtig, weil die EVZen Deutschland und Frankreich ein Labor für neue Entwicklungen im europäischen Verbraucherschutz sind.“

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



v. l. n. r.:  
EU-Kommissarin Věra Jourová,  
Verwaltungsratsvorsitzende Evelyne Gebhardt MdEP,  
Projektleiter Felix Braun, Leiterin des EVZ Frankreich Bianca Schulz

*Bürger nah und hilfreich in Europa:  
10 JAHRE ECC-Net  
Das Netzwerk der Europäischen  
Verbraucherzentren feiert Geburtstag in Brüssel*



„Habe ich Rechte? Und wenn ja, wie viele?“, fragen sich Verbraucher in zahlreichen Alltagssituationen - sei es beim Kauf eines Smartphones auf einer englischen Internetseite oder bei der Buchung eines Fluges in Frankreich.

30 nationale Verbraucherzentren, eines in jedem EU-Land sowie in Island und Norwegen - mit insgesamt 140 juristischen Experten – stehen den 500 Millionen Verbrauchern Tag für Tag mit Rat und Tat zur Seite. In 24 Sprachen. Und das mit Erfolg, denn in den vergangenen 10 Jahren wurden 300.000 Verbraucher-Beschwerden bearbeitet.

10 Jahre im Dienste der Verbraucher: Dieses Jubiläum konnte das ECC-Net im Europäischen Parlament in Brüssel mit einem Festakt und einer Ausstellung feiern. Gastegeberin war die EU-Abgeordnete Vicky Ford, Vorsitzende des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz. An der Veranstaltung nahmen zahlreiche Mitglieder des Europäischen Parlaments teil, unter anderem Evelyne Gebhardt, Vorsitzende des Verwaltungsrates des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V., das die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich beherbergt.

Die Europäische Kommission, die das Netzwerk seit 2005 betreut, war natürlich ebenso vertreten wie die Kollegen der 30 Verbraucherzentren.

Von oben im Uhrzeigersinn: Marie-Paule Benassi, EU-Kommission - Generaldirektion Justiz und Verbraucher. Eva Calvelo Muiño, Leiterin ECC Niederlande mit Karen Ghysels, Leiterin ECC Belgien. Vicky Ford, EU-Abgeordnete und Vorsitzende des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz.



# Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland

## *Gespräch mit Bernd Krieger, Leiter des EVZ Deutschland*

2015 war für das EVZ Deutschland ein ereignisreiches Jahr. Was war für Sie der Höhepunkt?

**BK:** In der Tat haben wir vergangenes Jahr viel geschafft. Da wir großen Wert auf Hilfe zur Selbsthilfe legen, sind uns rechtliche Informationen und praktische Tipps für Verbraucherinnen und Verbraucher besonders wichtig.

Dafür haben wir 2015 unter anderem eine Auto-App entwickelt. Wer mit dem Auto ins Ausland reist, findet darin alle wichtigen Infos um auf den Straßen unserer EU-Nachbarländer sowie an den beliebten Urlaubszielen Italien und Spanien sicher unterwegs zu sein. Die App ist ein voller Erfolg, was sich auch in der sehr positiven Medienresonanz widerspiegelt.

Außerdem haben wir die „ECC-Net: Travel“-App weiterentwickelt, die Reisenden in Europa dabei hilft, ihre Rechte in der jeweiligen Landessprache auszudrücken. Selbst-

verständlich bieten wir Verbraucherinnen und Verbrauchern bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten mit Unternehmen in der EU auch weiterhin kostenlose rechtliche Unterstützung an. Vergangenes Jahr haben unsere Juristen 3.873 solcher Beschwerden bearbeitet, die Mehrzahl davon in den Bereichen Transport, Tourismus, Auto und Einkaufen. Von den 2015 abgeschlossenen Fällen konnten sie 65 % erfolgreich lösen!

Welche weiteren Projekte gab es?

**BK:** Damit wir Verbraucherinnen und Verbrauchern auch in Zukunft passgenaue und umfangreiche Informationen anbieten können, haben wir unsere Webseite auf responsives Design umgestellt und sowohl grafisch als auch inhaltlich überarbeitet.

Eine weitere Herzensangelegenheit war uns die Diskriminierungsstudie. Rechtlich gesehen ist es Un-

ternehmern verboten, bestimmte Verbrauchergruppen beim Einkauf von Waren oder der Nutzung von Dienstleistungen in der EU zu benachteiligen. Ausnahmen sind nur objektive Rechtfertigungsgründe. Dennoch wird viel zu oft beim grenzüberschreitenden Erwerb entweder die Ware verweigert oder zu schlechteren Vertragsbedingungen angeboten – und das nur wegen des Wohnsitzes oder der Nationalität! Wir haben uns die Gründe der Unternehmen und die betroffenen Kategorien mal genauer angesehen und eine Reihe an rechtlichen Empfehlungen erarbeitet, damit diese Diskriminierungen ein Ende finden.

Außerdem haben wir auch 2015 an zahlreichen europäischen Veranstaltungen teilgenommen, um den Verbraucherschutz EU-weit zu stärken.

### Was steht für das Jahr 2016 an?

**BK:** Wir werden unter anderem unsere Auto-App erweitern und eine ganz neue App für Gewährleistungsrechte in der EU entwickeln.

Darüber hinaus sind wir ab 2016 Kontaktstelle für Dienstleistungsempfänger sowie nationale Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung. Dabei geht es vor allem darum, den Bürgerinnen und

Bürgern Informationen und Rechtsberatung anzubieten, so dass diese ihre Rechte noch effektiver durchsetzen können – und wir unserer Aufgabe als europäische Verbraucherschützer noch mehr gerecht werden. Wichtig ist uns, dass wir als Interessenvertreter für Verbraucherinnen und Verbraucher auf allen Ebenen aktiv sind.

44 % Transport und Tourismus (inkl. kultureller Dienstleistungen)

25 % Warenkauf

15 % Fahrzeuge  
(inkl. Fahrzeugvermietung)

5 % Telekommunikation

3 % Andere Dienstleistungen

3 % Sonstiges

2 % Finanzdienstleistungen

2 % Immobilien

1 % Gesundheit

73 %  
aller Fälle betreffen den  
Online-Handel

## Wenn der Händler gleich zweimal für kaputte Ware kassiert ...

Beim Online-Shopping musste ein Verbraucher aus Freiburg erleben, dass der beim österreichischen Händler gekaufte Muskeltrainer schon bei der Lieferung defekt war. Auf seine Beschwerde wurde ihm telefonisch die Übersendung einwandfreier Ware zugesichert, wenn er das defekte Gerät an den Verkäufer zurückschicken würde. Gesagt, getan.

Kurze Zeit später erhielt er tatsächlich einen neuen Muskeltrainer, allerdings lag auch eine neue Rechnung bei. Wiederum rief der Verbraucher beim Händler an, diesmal um zu klären, was es mit der Rechnung auf sich habe. Die könne er getrost vergessen, so die Antwort. Dennoch hagelte es weiterhin Zahlungsaufforderungen.

Dann schaltete sich auch noch ein gewerbliches Inkassounternehmen ein, das die Forderungen weiter in die Höhe trieb. Das verunsicherte den Verbraucher so sehr, dass er klein beigab und alles bezahlte: die Inkassokosten sowie den zweiten Muskeltrainer. Erst als auch dieses Gerät nach kurzer Zeit nicht mehr funktionierte, wandte sich der Verbraucher empört an das EVZ Deutschland. Gemeinsam mit den österreichischen Kollegen, die sich schriftlich an den Online-Händler wandten, kam der Kunde zu seinem Recht: Der Verkäufer erstattete sowohl das Geld für beide Geräte als auch die Inkassokosten, denn behalten wollte der Verbraucher das Gerät verständlicherweise nicht.

*Sehr geehrte Damen und Herren,  
ich weiß gar nicht, wie ich Ihnen danken soll. Der Unterschied zwischen den beiden Summen ist ja wirklich nicht zu verachten und ich freue mich sehr, dass die Versicherung mit der ursprünglichen Forderung einverstanden ist. Ich werde diese gleich überweisen. Nochmals vielen Dank für Ihre Unterstützung.  
Ich wünsche Ihnen alles, alles Gute!*



[www.evz.de](http://www.evz.de)

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa





# Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich

## *Gespräch mit Bianca Schulz, Leiterin des EVZ Frankreich*

Welche Bilanz zieht das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich für 2015?

**BS:** Seit Gründung des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) 2005 durch die Europäische Kommission und die EU-Mitgliedsstaaten hat sich das EVZ Frankreich stetig weiterentwickelt. Es bietet Verbrauchern, die in Frankreich ansässig sind, juristischen, praktischen und sprachlichen Beistand bei Streitigkeiten mit Unternehmen im EU-Ausland, Island und Norwegen. Im Gegenzug unterstützt es europäische Verbraucher bei Problemen mit französischen Unternehmen.

2015 hat das Team aus 5 dreisprachigen Juristen 4.147 Anfragen beantwortet und 4.189 grenzüberschreitende Beschwerden bearbeitet. Die häufigsten Streitfälle lagen im Bereich Transport und Tourismus, gefolgt von Warenkauf und Auto.

Welche wichtigen Projekte hat das EVZ Frankreich 2015 durchgeführt?

**BS:** Alle Projekte haben ein Ziel: Den Schutz der Verbraucher zu stärken. Das Team des EVZ setzt dabei auf Information und Prävention und möchte Verbrauchern praktische und einfach zu bedienende Werkzeuge an die Hand geben, die helfen, ihren Alltag in Europa zu meistern.

Daher lag 2015 ein Fokus auf der Überarbeitung der Internetseite. Neue Optik, einfachere Bedienung sowie die Optimierung für Tablets und Smartphones.

Weiterer Schwerpunkt waren Gesetzesänderungen in Europa. Egal, ob es sich um neue Gesetzesregelung oder Gesetzesentwurf handelte, das EVZ informierte die Verbraucher zeitnah, lieferte Ratschläge und Hinweise. Mit Web-Artikeln, Publikationen oder Tweets reagierte das EVZ auf die grenzüberschrei-

tende Mobilität der Verbraucher. Weitere juristische Themen waren Datenschutz in Europa, Roaming sowie Gebühren bei grenzüberschreitenden Bankgeschäften.

Mit dem Ziel der EU-Kommission sowie der nationalen und europäischen Behörden Feedback zu geben, befasste sich das EVZ in einer Studie auch mit dem Schutz der Urheberrechte in Europa. Zudem hatte es zahlreiche Beschwerden von Verbrauchern erhalten, die nur eingeschränkt Zugang zu ihren digitalen Inhalten wie z. B. Ebooks oder Streaming hatten, wenn sie grenzüberschreitend unterwegs waren. Um die größtmögliche Zahl an Verbrauchern, Verbänden und Institutionen zu erreichen, hat das EVZ an zahlreichen Veranstaltungen und Konferenzen in Europa teilgenommen und Besuchergruppen empfangen, die mehr über ihre Rechte als Verbraucher wissen wollten.

## Welche Erfolge verbucht das EVZ Frankreich für 2015?

**BS:** Das EVZ war 2015 bei zahlreichen gemeinsamen Projekten des ECC-Net federführend - insbesondere bei zwei großen Studien. So wurde Anfang 2015 die Studie „Garantie und Gewährleistung in Europa“ veröffentlicht. Diese zieht Bilanz für alle EU-Staaten, Island und Norwegen und gibt Verbrauchern Antwort auf die Frage: Sind kostenpflichtige Garantien ihr Geld wert? Ebenfalls erfolgreich war die Studie

zum Autokauf im EU-Ausland. Sie erscheint 2016 und führt europäische Verbraucher Schritt für Schritt durch den grenzüberschreitenden Kauf- und Zulassungsprozess. Damit hat das EVZ Frankreich zwei Studien verantwortet, die praktischen Nutzen für europäische Verbraucher haben und zudem für politische und juristische Stakeholder von großem Interesse sind. Außerdem überarbeitete es mit dem Netz die erfolgreiche Reise-App „ECC-Net: Travel“.

**35% Transport und Tourismus**  
(inkl. kultureller Dienstleistungen)

**33% Warenkauf**

**18% Fahrzeuge**  
(inkl. Fahrzeugvermietung)

4% Telekommunikation

4% Andere Dienstleistungen

2% Finanzdienstleistungen

2% Immobilien

1% Gesundheit

1% Sonstiges

70%  
aller Fälle betreffen den  
Online-Handel



[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



## Wenn die Flugbuchung im Internet schief läuft...

Eine französische Verbraucherin bucht über ein deutsches Internet-Portal Tickets für einen Flug nach Mexiko. Als sie die Buchungsbestätigung erhält, stellt sie fest, dass Vorname und Nachname vertauscht wurden. Sie informiert die deutsche und französische Fluglinie, die die Reise durchführen sollen. Beide Fluglinien bestätigen, dass eine Änderung der Tickets möglich sei. Die Verbraucherin solle sich dazu aber an das Online-Portal wenden, das die Tickets ausgestellt hat. Gesagt, getan. Doch die Mitarbeiter des Portals weigern sich, die Flugtickets zu ändern, schlagen eine Stornierung der Buchung vor. Für die Verbraucherin hätte

das zur Folge, dass sie nicht nur einen neuen Flug buchen müsste, sondern im schlechtesten Fall auch noch höhere Kosten zu tragen hätte, denn es sind nur noch wenige Wochen bis zum Abflug. Die Verbraucherin lehnt den Vorschlag ab, bittet stattdessen das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich um Hilfe. Nach tatkräftigem Einschreiten des EVZ Frankreich mit Hilfe der Schlichtungsstelle „Tourisme et Voyage“ sowie nach Vorlage der schriftlichen Zusage der Fluglinien, die Tickets kostenlos zu ändern, stellt das Online-Reisebüro neue Tickets aus. Ohne Zusatzgebühren.

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

*inzwischen habe ich die erwartete Zahlung in Höhe von 840 Euro erhalten und möchte mich für die geleistete Arbeit bedanken. Ohne Ihre Hilfe wäre diese Summe nie zurückgezahlt worden. Ihre Arbeit ist bemerkenswert und Ihre Effizienz steht außer Frage. Besten Dank an Ihr gesamtes Team. Ich bin sehr zufrieden mit dem erzielten Ergebnis.*

*Mit freundlichen Grüßen*

# Verwaltung

## Mitglieder des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

### Institutionelle Mitglieder

Verein Staatsbürger/innen im Grenzgebiet · Chambre de Consommation d'Alsace  
CNAFC (Confédération Nat. des Associations Familiales Catholiques)  
Die Verbraucher Initiative e.V. (Bundesverband) · Familles de France · Familles Rurales  
INC (Institut National de la Consommation) · Toute l'Europe · Trans Europe Experts  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. · Verbraucher-Zentrale Bremen e.V.  
Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. · Verbraucherzentrale Hamburg e.V.  
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. · Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.  
Verbraucherzentrale Sachsen e.V. · Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.  
Verbraucherzentrale Thüringen e.V. · VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V.

### Einzelmitglieder

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



Sie möchten unsere Arbeit unterstützen?  
Dann werden Sie doch Mitglied im ZEV!  
[www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/unterstuetzen-sie-uns/](http://www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/unterstuetzen-sie-uns/)



## Budget 2015 Gewinn & Verlustrechnung

### Einnahmen

Eigenmittel	9.329,20 €
Institutionelle Förderung	368.500,00 €
Projektförderung	768.813,22 €
Zuschüsse der EU-Kommission	856.956,04 €
Zuschüsse Europäischer Fonds für Regionalentwicklung (EFRE)	24.741,87 €

Rückzahlung	41,02 €
Nichtausschöpfung Mittel	
<b>Gesamt</b>	<b>2.028.381,35 €</b>

### Ausgaben

Personalkosten	1.649.616,41 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	362.693,41 €
Abschreibungen	15.859,57 €
<b>Gesamt</b>	<b>2.028.169,39 €</b>

<b>Jahresergebnis</b>	<b>211,96 €</b>
-----------------------	-----------------





Begleitausschuss-Sitzung des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. am 23.10.2015. Vorsitz: Ministerialdirektoren Jürgen Maier, Abteilungsleiter für Verbraucherschutz und Ernährung im MLR Baden-Württemberg.

## Die Mitglieder des Verwaltungsrats 2015 Ein deutsch-französisches Gremium mit europäischem, nationalem und regionalem Hintergrund

Zwei EU-Abgeordnete an der Spitze. Dazu hochrangige Vertreter des deutschen und französischen Verbraucherschutzes und der Politik beider Länder: Die Zusammensetzung des Verwaltungsrats des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

bündelt Kompetenz und Expertise aus verschiedenen Bereichen und unterstreicht die grenzüberschreitende, deutsch-französische und europäische Ausrichtung des Vereins.

## Die Mitglieder des Begleitausschusses 2015

**Wolfgang Reimer (Vorsitzender),**  
Ministerialdirektor, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

**Nawel Rafik-Elmrini,**  
Vertreterin d. Präsidenten der Eurometropole Straßburg

**Pascal Mangin,**  
Vertreter des Präsidenten des Regionalrats Elsass

**Toni Vetrano,**  
Oberbürgermeister, Stadt Kehl

**Frank Scherer,**  
Landrat, Landratsamt Ortenaukreis

**Edith Schreiner,**  
Oberbürgermeisterin, Stadt Offenburg

**Matthias Braun,**  
Oberbürgermeister, Stadt Oberkirch

**Wolfgang G. Müller,**  
Oberbürgermeister, Stadt Lahr

**Klaus Muttach,**  
Oberbürgermeister, Stadt Achern

**Vorsitzende des Verwaltungsrats**  
Europaabgeordnete,  
Mitglied des Ausschusses für  
Binnenmarkt und Verbraucherschutz  
(IMCO)



**Evelyne Gebhardt**

**Stellvertretender Vorsitzender**  
Europaabgeordneter,  
stellv. Vorsitzender des Ausschusses für  
Binnenmarkt und Verbraucherschutz  
(IMCO)



**Robert Rochefort**



**Agnès-Christine Tomas Lacoste**

Vorstand des Institut National de la  
Consommation (INCC)



**Elvira Drobinski-Weiß**

Abgeordnete des Bundestags,  
verbraucherpolitische Sprecherin  
der SPD-Fraktion



**Wolfgang Reuther**

Abgeordneter des Landtags Baden-  
Württemberg,  
verbraucherpolitischer Sprecher der  
CDU-Fraktion



**Catherine Trautmann**

Vize-Präsidentin der  
Eurometropole Straßburg



**Pascal Mangin**

Mitglied des Regionalrats Elsass,  
Ratsmitglied der Eurometropole  
Straßburg



**Marie-José Fignier**

Präsidentin der Chambre de  
Consommation d'Alsace



**Ulrike von der Lühe**

Vorstand der  
Verbraucherzentrale  
Rheinland-Pfalz

Stand: 31.12.2015



RECHT HABEN,  
RECHT BEKOMMEN!

## Das deutsch-französische Team des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. - 2015



**Christian TIRIOU**

Leiter deutsch-französische  
Projekte

Felix Neumann  
Elphège Tignel



**Bianca SCHULZ**

Leiterin des Europäischen  
Verbraucherzentrums Frankreich

Oliver Bähr  
Camille Bertrand  
Romain Boguet  
Olivia Peroumal  
Chantal Roehm  
Ralph Roggenbuck  
Julie Seipp  
Laurent Siat  
Elphège Tignel



**Dr. Martine MÉRIGEAU**



**Bernd KRIEGER**

Leiter des Europäischen  
Verbraucherzentrums Deutschland

Alexa Adelman · Oliver Bähr · Ben Borsche  
Claudia Brentini · Stefanie Geiser · Kristina Graw  
Jean-Claude Gunther · Marc Guschal · Kerstin Heidt  
Melanie Heidt · Leonie Heutmann · Sélène Holat  
Andrea Koch · Peter Koop · Cécile Lowet · Birte Ludwig  
Elisabeth Morán Cartoixá · Patrick Oppelt  
Olivia Peroumal · Robin Promsuwan Morán  
Barbara Rossi · Andrea Sack · André Schulze-Wethmar  
Barbara Tabiou-Mayer · Vanessa Gutenkunst  
Karolina Wojtal



**Joachim SCHULZ**

Honoraranwalt



**Felix BRAUN**

Projektleiter E-Commerce

Leonie Heutmann  
Andrea Klinder  
Stefan Weiser

Danken möchten wir auch allen  
deutschen, französischen und  
amerikanischen Praktikanten,  
die das ZEV 2015 unterstützt haben:

Audrey Anquetil · Stefania Basile  
Marie Biron · Charles Blouin  
Léa Chemardin · Emma Darsu  
Franziska Deyerl · Océane Girard  
Emma Kraus · Sarah Lefebvre  
Ilia Marinescu Secareanu · Svenja Roth  
Fleur Schneider · Lara Schwenk  
Dru Spiller · Mathilde Thibault

# Jahresbericht 2015 - Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

## Impressum

**Herausgeber:** Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.,  
Bahnhofsplatz 3, 77694 Kehl, Deutschland  
Registernummer VR Nr. 391, Vereinsregister des Amtsgerichts Kehl (Deutschland)  
**Vorstand :** Dr. Martine Mériegeau  
**Konzept und Gestaltung:** Cécile Lowet, Sélène Holat;  
**Redaktion:** Vanessa Gutenkunst, Marc Guschal, Ines Danzeisen und Peter Koop  
© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V., Mai 2016

**Bildnachweis :** Deckblatt, Foto © Morris Hund / [www.derflamograf.de](http://www.derflamograf.de) · S.2 **Portrait of Evelyne GEBHARDT** © European Union 2013 EP / Jennifer Jacquemart · S.11 **Bildschirme** © designed by Freepik.com · S. 17 **We are Consumers Flyer** © Bluefeeling / [pixelio.de](http://pixelio.de) · S.18 **Foto** Broschüre © [www.stocksnap.io](http://www.stocksnap.io) · S. 21 **Foto** © [www.pexels.com](http://www.pexels.com) · S.31 **Foto** © [www.pexels.com](http://www.pexels.com) · S.33 **Portrait of Agnes Christine-Lacoste** © [www.jeanchiscano.com](http://www.jeanchiscano.com) · **Portrait of Pascal Mangin** © Jean-luc Stadler, [jlstadler@estvideo.fr](mailto:jlstadler@estvideo.fr) · **Portrait of Catherine Trautmann** © IMAGE & Co · **Portrait of Robert Rochefort** © European Union 2015 - source:EP / Mathieu CUGNOT · **Portrait of Ulrike von der Lühe** © Stefan F. Saemmer · **Portrait of Wolfgang Reuther** © THOMAS WOEHRSTEIN\_ Alle weiteren **Illustrationen & Icons** © [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Das vorliegende Dokument ist auch als französische Version erhältlich.

Diesen Jahresbericht finden Sie auch unter:  
[www.cec-zev.eu/de/publikationen/jahresberichte/](http://www.cec-zev.eu/de/publikationen/jahresberichte/)



Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



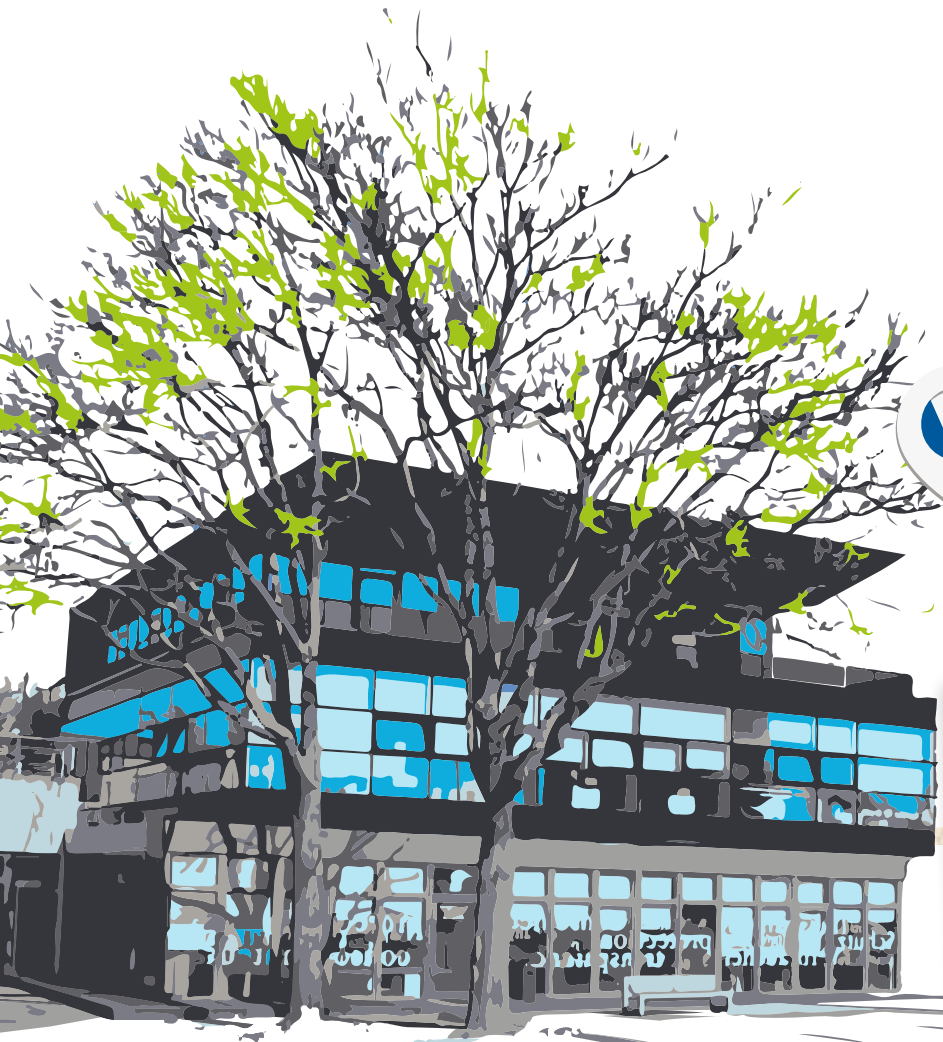
This report is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this report represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

## Partner

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



RECHT HABEN,  
RECHT BEKOMMEN!



Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Bahnhofplatz 3 · 77694 Kehl  
& unser Standort in Kiel:  
Andreas-Gayk-Straße 15 · 24103 Kiel

Tel.: 07851/99148-0 · E-Mail: [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu) · [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Wir sind telefonisch und vor Ort erreichbar  
dienstags bis donnerstags von 9 bis 12 und 13 bis 17 Uhr

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa

