

# Jahresbericht 2024



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



# Die Vorsit- zenden

Olympische und Paralympische Spiele in Paris, Europawahlen... 2024 war ein ereignisreiches Jahr für das ZEV. Mit viel Engagement informierte und unterstützte das Team knapp 50.000 deutsche, französische und europäische Verbrauchende. Dabei wurden auch die konkreten Errungenschaften der EU für einen immer besseren Schutz der Bürgerinnen und Bürger hervorgehoben. Eine entscheidende Rolle bei der Begleitung von Rechtsuchenden spielte das innovative Projekt „Justiz ohne Grenzen“. Seit Juni 2023 konnten über 1.300 Anfragen bearbeitet und 500 kostenlose Beratungen organisiert werden. Diese wichtigen Aufgaben kann der Verein dank der Unterstützung seiner deutschen und französischen Finanzpartnerinnen und -partner, zu denen nun auch das Saarland gehört, erfüllen. Angesichts der politischen Unwägbarkeiten möchte ich ihnen für diesen unschätzbaren Vertrauensbeweis danken. Ich wurde erneut für drei Jahre zum Verwaltungsratsvorsitzenden gewählt und möchte mich bei Frank Scherer, dem ehemaligen stellvertretenden Vorsitzenden, bedanken. Sechs Jahre lang haben wir uns gemeinsam für den Fortbestand des ZEV eingesetzt. Ich freue mich nun darauf, zusammen mit der Bundestagsabgeordneten Nadine Heselhaus für die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher in Europa einzutreten.

**Vincent Thiébaut,**  
Verwaltungsratsvorsitzender



Ob Einkauf, Geldanlage, Versicherung oder Urlaub: Verbraucherthemen betreffen uns alle. Weil der Bereich so lebensnah ist, mache ich leidenschaftlich gerne Verbraucherpolitik. Ziel sollte stets sein, die Position der Konsumierenden gegenüber Unternehmen, die strukturell im Vorteil sind, zu verbessern. Dafür braucht es nicht nur starke Verbraucherrechte, sondern auch Institutionen, die sie durchsetzen.

Der Binnenmarkt ist eine der größten Errungenschaften der EU. Dank Online-Handel und Reisefreiheit ist das Einkaufen in anderen Mitgliedstaaten Normalität. Doch im Streitfall tun sich viele Menschen schwer damit, gegen Unternehmen mit Sitz im EU-Ausland vorzugehen.

Deshalb bin ich froh, dass es das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz gibt, das französischen und deutschen Konsumierenden bei grenzüberschreitenden Konfliktfällen zur Seite steht. Künftig kann das Team in Kehl auch Sammelklagen führen – ein Meilenstein! Ich setze mich dafür ein, dass das ZEV auch weiterhin die für seine Arbeit nötigen Mittel erhält.

**Nadine Heselhaus,**  
stellv. Verwaltungsratsvorsitzende



# Inhaltsverzeichnis

## 01

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Die Vorsitzenden                           | 2  |
| Vorstand des Vereins                       | 4  |
| Historie                                   | 5  |
| Zahlen 2024                                | 6  |
| Das deutsch-französische Team              | 7  |
| Höhepunkte 2024                            | 8  |
| Deutsch-französische Öffentlichkeitsarbeit | 10 |

## 02

### Individueller Verbraucherschutz

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Individuelle juristische Beratung &<br>außergerichtliche Streitbeilegung | 14 |
| Deutsch-französische Grenzregion<br>In Europa                            | 16 |
| Rechtszugang                                                             | 22 |
| Justiz ohne Grenzen                                                      | 22 |

## 03

### Kollektiver Verbraucherschutz

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Rechtsdurchsetzung in Europa                                                            | 26 |
| Zusammenarbeit mit Kontrollbehörden                                                     | 27 |
| Expertenrolle gegenüber regionalen, nationalen &<br>europäischen Entscheidungstragenden | 29 |

# Vorstand des Vereins

Das ZEV hat ein unglaubliches Jahr 2024 hinter sich. Mit insgesamt 50.000 Verbraucheranfragen verzeichnen wir einen Anstieg von 5 % zum Vorjahr. Dieser Zuwachs zieht sich durch alle Projekte und Kontaktstellen des Vereins. Dank unserer engagierten Kolleginnen und Kollegen konnten wir diese große Nachfrage auffangen. Wir sind nun so zahlreich, dass wir auch die neu eingeweihten Büroräume im ersten Stock gut füllen.

Die beeindruckenden Statistiken spiegeln natürlich auch den Erfolg unseres Interreg-Projekts „Justiz ohne Grenzen“ wider. Dieser nahtlose Übergang von der außergerichtlichen Streitbeilegung zur individuellen Rechtsdurchsetzung ist aus unserer Fallarbeit nicht mehr wegzudenken. Der unkomplizierte und vor allem zweisprachige Rechtszugang ist momentan der deutsch-französischen Grenzregion am Oberrhein vorbehalten. Wir setzen alles daran, dieses einzigartige Projekt einerseits dauerhaft fortzusetzen und es andererseits in ein europäisches Netzwerk umzuwandeln, damit dieses kostenlose Angebot allen EU-Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung steht.

**Christian Tiriou, Vorstand**



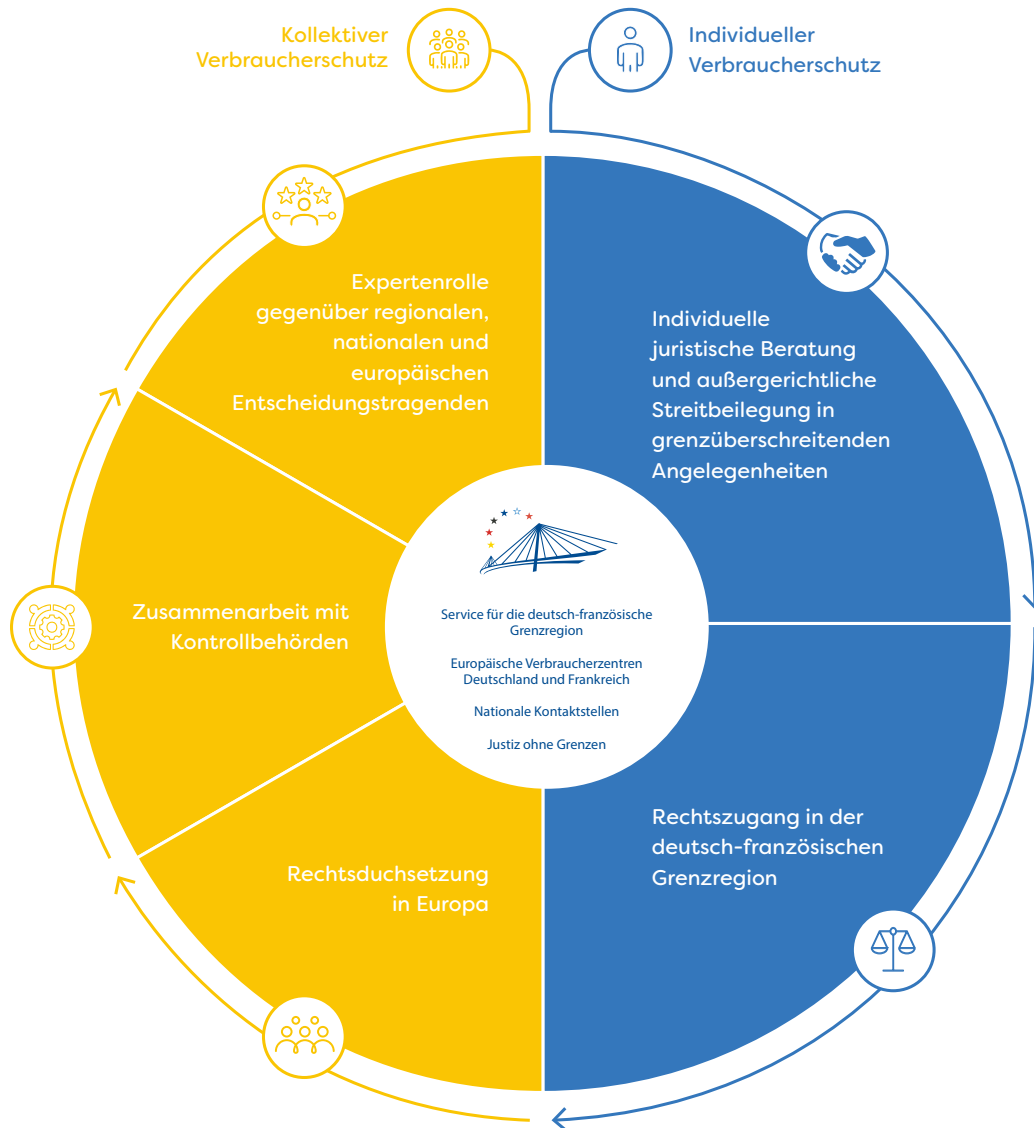
Verbraucherschutz beschränkt sich für uns nicht auf Beratung und Fallarbeit. Das ZEV ist auch eine Beobachtungsstelle für den grenzüberschreitenden Verbraucherschutz in Deutschland und Frankreich. Wir leisten hier Terrainarbeit und sehen, wie sich die nationale und europäische Gesetzgebung im Alltag auswirkt. Diese Expertise teilen wir mit zahlreichen Einrichtungen, Behörden und politischen Entscheidungstragenden. Wir arbeiten sowohl an der Lösung von Hindernissen als auch an der Kommunikation sogenannter „best practices“. Ein Beispiel dafür ist das französische System der Elementarschadenversicherung, das auch in Deutschland umgesetzt werden sollte. Die beiden Nachbarländer können so viel voneinander lernen.

Im vergangenen Jahr wurden wir zudem zur qualifizierten Einrichtung für die EU-Verbandsklage ernannt. Wir können Verbraucherinnen und Verbrauchern jetzt kostenlos helfen, kollektiv gegen Rechtsverstöße vorzugehen, wenn wir außergerichtlich nicht weiterkommen. Dieses neue Werkzeug ist die perfekte Ergänzung unserer bisherigen Möglichkeiten zur effektiven Durchsetzung der Verbraucherrechte.

**Jakob Thevis, stellv. Vorstand**



## Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz



## Historie

1993

Gründung des Vereins unter dem Namen „Euro-Info-Verbraucher“.

2005

Übertragung durch Deutschland und Frankreich von europäischen Aufgaben zur Verbraucherinformation und -unterstützung (Europäische Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich - ECC-Net).

2011

Der deutsch-französische Verein wird zum „Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz“ und zieht in Büros an der französischen Grenze am Bahnhofplatz in Kehl.

2016-2020

Deutschland und Frankreich wählen das ZEV als Standort für die Einrichtung nationaler Kontaktstellen gemäß den Anforderungen der EU-Gesetzgebung.

2020

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

2023

Der Verein feiert sein 30-jähriges Bestehen. Start des Projekts „Justiz ohne Grenzen“ und Eröffnung einer deutsch-französischen Kontaktstelle für Justizfragen in der Grenzregion.

2024

Das ZEV wird von Deutschland zur qualifizierten Einrichtung für grenzüberschreitende Verbandsklagen ernannt.

# Zahlen

# 2024

FAST **50.000**  
INDIVIDUELLE BERATUNGEN



MEHR ALS **5 Millionen**  
WEBSEITEN-BESUCHE



**75 %**  
DER FÄLLE  
ERFOLGREICH GELÖST



**4,8<sup>1</sup> Millionen €**  
FÜR VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER ERSTRITTEN







**10.01**

Besuch des Ministers für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Peter Hauk, der Staatssekretärin Sabine Kurtz sowie des Arbeitskreises Verbraucherschutz der baden-württembergischen CDU

**16.01**

Austausch mit Europa-staatsministerin Dr. Anna Lührmann

**08.02**

Besuch von Anna Cavazzini, MEP und Vorsitzende des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz, sowie Bernd Mettenleiter, MdL Baden-Württemberg

**16.02**

Arbeitstreffen mit der Abteilung für grenzüberschreitende, europäische und internationale Zusammenarbeit der Region Grand Est

**11.03**

Vorstellung des französischen Modells der Elementarschadenversicherung im Rechtsausschuss des Bundestages

**11.03**

Austausch mit Nadine Heselhaus MdB und Michael Thews MdB zum Haushaltstitel des ZEV



**16.04**

Besuch des frz. Botschafters in Deutschland, François Delattre, und des frz. Generalkonsuls in Stuttgart, Gaël de Maisonneuve, in Begleitung von Staatssekretär Florian Hassler und Regierungspräsident Carsten Gabbert aus Baden-Württemberg

JANUAR

FEBRUAR

MÄRZ

APRIL

MAI

**18. – 26.01**

Teilnahme an der Internationalen Grünen Woche, organisiert vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz

**22.01**

Erfahrungsaustausch mit den Verbraucherschlichtungsstellen, organisiert vom Bundesministerium der Justiz

**21.02**

Gemeinsames Online-Meeting der deutschen und französischen Verbraucherschutzbehörde (CPC-Netzwerk) mit den Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich

**26.02**

Multiplikatorentreffen, organisiert von Europe Direct Karlsruhe

**13.03**

Besuch bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen in Düsseldorf und Austausch mit dem Vorstand Wolfgang Schuldzinski

**18.03**

Teilnahme an der Konferenz in der französischen Nationalversammlung zum fünften Jahrestag des Aachener Vertrags

**16.04**

Besuch von David Lindemann, Chef der Staatskanzlei des Saarlandes

**17. – 18.04**

Consumer Summit in Brüssel unter dem Motto „Shaping the future together“

**22.04**

Besuch des französischen Europaministers Jean-Noël Barrot

**28.05**

Treffen zwischen dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren ECC-Net und Travel Net in Kopenhagen



**17.06**

Teilnahme am Kolloquium in Paris „Olympische Spiele und Verbraucher“

**20.06**

Fachkonferenz im ZEV mit dem französischen Rückversicherer CCR zur Elementarschadenversicherung



**01.07**

Teilnahme am 2. Verbändegespräch Verbraucherschutz unter der Leitung von Steffi Lemke, Bundesministerin für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz

**09.09**

Teilnahme am Online-Seminar der Konferenz der Vereinten Nationen für Handel und Entwicklung (UNCTAD) über die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten im digitalen Zeitalter

**12.09**

Teilnahme am Tag der Justiz in Bonn, organisiert vom Bundesamt für Justiz

**04.10**

Besuch von Jürgen Kretz MdB, sowie Armin Waldbüßer MdL und Alexander Schoch MdL

**08-09.10**

Communication Workshop des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) in Sofia

**17.10**

Besuch von den luxemburgischen Ministerien für Verbraucherschutz und für Justiz

**22.11**

Besuch von Frédéric Petit, Abgeordneter für französische Staatsangehörige in Deutschland

**26.11**

Teilnahme an der Sitzung in Luxemburg des Netzwerkes der Großregion zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz

Höhepunkte

**12.12**

Treffen mit der frz. Generaldirektorin für Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung, Sarah Lacoche, in Paris

JUNI

JULI

SEPTEMBER

OKTOBER

NOVEMBER

DEZEMBER

**24.06**

Besuch beim französischen Ministerium für Europa und Auswärtige Angelegenheiten in Paris

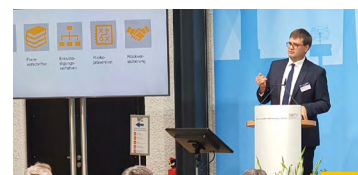
**04.07**

Besuch von Isabelle Pérignon, Direktorin für Verbraucherfragen in der Generaldirektion Justiz und Verbraucher der EU-Kommission



**23.09**

Treffen mit Marion Gentges, Ministerin für Justiz und Migration des Landes Baden-Württemberg, in Stuttgart



**17.10**

Teilnahme an der Verbraucherschutzministerkonferenz zur Vorstellung des französischen Systems der Elementarschadenversicherung

**28.10**

Teilnahme an der Sitzung der Verbraucherkommission Baden Württemberg

**27.11**

Austausch mit Andreas Rimkus MdB zum Thema Sozialleasing

**28.11**

Teilnahme am Treffen des Europa-Netzwerkes Baden-Württemberg in Stuttgart, organisiert vom Staatsministerium Baden-Württemberg

**18.12**

Treffen mit dem Europaausschuss des Bayerischen Landtags



# Deutsch- französische Öffentlichkeitsarbeit

MEHR ALS **5 Millionen**  
BESUCHE AUF UNSEREN WEBSEITEN  
**+210 % IM VERGLEICH ZU 2023**



**24** NEWSLETTER  
FÜR VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER



**9** NEWSLETTER  
FÜR STAKEHOLDER



**130**  
PRESSEMITTEILUNGEN



MEHR ALS **15.000**  
PRESSEERWÄHNUNGEN



**127**  
KOLUMNEN IN PRESSE UND RADIO



MEHR ALS **250**  
ANFRAGEN AUS REDAKTIONEN



**2** PODCASTS, **76** FOLGEN  
UND MEHR ALS **9.000** AUFRUFE

HILFE ! MEIN TOASTER BRENNT  
**CONSO LE DISE !**

# Soziale Netzwerke

2

ACCOUNTS  
MIT MEHR ALS

1.700

FOLLOWERN

+400 IM JAHR 2024

140.000

IMPRESSIONEN



ERSTELLUNG VON ACCOUNTS AUF  
DEUTSCH UND FRANZÖSISCH IM  
JAHR 2024

MIT MEHR ALS

87.000

ANSICHTEN

550

POSTS



VITAMIN\_RECHT  
VITAMINE\_CONSO

40

VIDEOS, DARUNTER

29 VIDEOS „ABZOCKE WAS TUN ?!“

8 VIDEOS ZUM THEMA AUTOKAUF

IN DEUTSCHLAND

MEHR ALS

46.000

ANSICHTEN



2

ACCOUNTS

MIT MEHR ALS

210

POSTS

77.000

IMPRESSIONEN



3

ACCOUNTS

3.800

FOLLOWER

274

POSTS



# Öffentliche Veranstaltungen und Konferenzen

Teilnahme an mehr als 200 Veranstaltungen in Deutschland und Frankreich im Jahr 2024, zum Beispiel:

## Januar

Internationale Grüne Woche in Berlin

## April

Europe Day im Europäischen Parlament in Straßburg

## Mai

Europatage in Straßburg, Stuttgart, Emmendingen, Karlsruhe, Freiburg, Hannover...

## Juni

Wahlabend im Europäischen Parlament, Kolloquium „Olympische Spiele und Verbraucherinnen“

## November

Infostand auf dem Weihnachtsmarkt in Straßburg





# Individueller Verbraucherschutz

# Individuelle juristische Beratung und außer- gerichtliche Streitbeilegung



## Deutsch-französische Grenzregion

Die Abteilung für die deutsch-französische Grenzregion informiert, berät und unterstützt deutsche sowie französische Verbraucherinnen und Verbraucher aus der Region, die eine Frage zu ihren Rechten oder einen Streit mit Gewerbetreibenden im Nachbarland haben. Hindernisse im grenzüberschreitenden Alltag der Bürgerinnen und Bürger treten in dieser Region besonders deutlich hervor.

### Immobilien und Mietrecht

Aufgrund des großen Beratungsbedarfs im Mietrecht haben wir die Internetartikel zu diesem Themengebiet vollständig überarbeitet und in beiden Sprachen um einen FAQ-Artikel ergänzt. Zusätzlich haben wir auch in den sozialen Medien und per Pressemitteilung hierzu kommuniziert. Die meisten Verbraucherbeschwerden und Informationsanfragen betreffen die Nebenkostenabrechnung und die Rückzahlung der Kautions nach Beendigung des Mietvertrags.

Nach wie vor findet die monatlich stattfindende Immobiliensprechstunde mit zweisprachigen Expertinnen und Experten großen Anklang. Viele Fragen betreffen Schenkungen und Erbschaftsangelegenheiten.

### Cannabislegalisierung in der Grenzregion

Insbesondere entlang der deutsch-französischen Grenze gab es viele Bedenken bezüglich der Legalisierung von Besitz, Konsum und Anbau von Genusscannabis in Deutschland. Von einem Tag auf den anderen gab es auf der einen Seite eine Straffreiheit während auf der anderen Seite weiterhin ein strenges Betäubungsmittelgesetz gilt. Aus diesem Anlass kommunizierte das ZEV sowohl über die eigenen Kanäle, vorwiegend auf Französisch, als auch in Zusammenarbeit mit der Oberrheinkonferenz. Gemeinsam wurde eine zweisprachige Präventionsbroschüre erarbeitet und veröffentlicht.

### Zusammenarbeit mit den anderen

### deutsch-französischen Einrichtungen

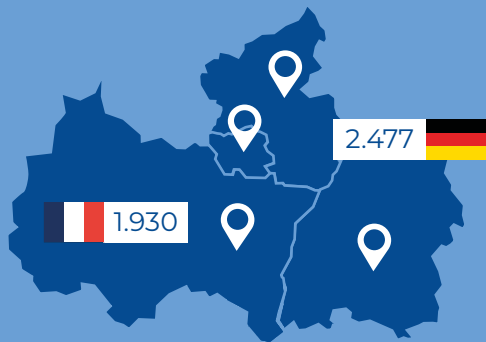
Die grenzüberschreitenden Einrichtungen der Region arbeiten regelmäßig zusammen und tauschen sich im Rahmen gemeinsamer Veranstaltungen zu möglichen Synergien aus. Um eine aktivere Kooperation zu fördern, hat das ZEV die Initiative ergriffen und im Juli ein Arbeitstreffen mit dem Infobest-Netzwerk organisiert. Dieser fachliche Austausch hat es uns ermöglicht, die Beratung der Bürgerinnen und Bürger noch effizienter zu gestalten.

# 4.407

INDIVIDUELLE  
BERATUNGEN



## HERKUNFT DER ANFRAGEN



MEHR ALS

# 1,4 Millionen

BESUCHE AUF



[WWW.CEC-ZEV.EU](http://WWW.CEC-ZEV.EU)

## Mit dem Auto nach Frankreich

Eines der beliebtesten Themen bei den deutschen Verbraucherinnen und Verbrauchern ist auch im Jahr 2024 das Automobil. Besonders zu den Ferienzeiten erhält das für die deutsch-französische Grenzregion zuständige Juristenteam zahlreiche Anfragen und Beschwerden. Das Informationsangebot auf der Internetseite des Vereins wird deshalb ständig aktualisiert und erweitert. Auf französischer Seite besteht nach wie vor großes Interesse am Autokauf in Deutschland.

### Die Crit'Air-Umweltplakette

Der meistgelesene Text auf unserer Internetseite ist mit Abstand der ausführliche Artikel zur französischen Crit'Air-Vignette mit einer interaktiven Karte der aktuellen Umweltzonen und Fahrverbote. Die an das ZEV adressierten Fragen beschäftigen sich häufig mit konkreten Aspekten der Plakettenpflicht: In welche Kategorie fällt mein Fahrzeug? Gibt es in bestimmten Fällen Ausnahmeregelungen? Erhalte ich eine neue Crit'Air nach dem Austausch meiner Windschutzscheibe?

### Autobahnmaut - jetzt auch mit Free-Flow-System

Das schrankenlose Mautsystem wird in Frankreich schon seit mehreren Jahren getestet. 2024 wurde die „péage en flux libre“ auf stark befahrenen Autobahnabschnitten zwischen Paris und der Normandie eingeführt. Wir informieren mit einem Internetartikel zum französischen Maut-

system im Allgemeinen und verschickten eine Pressemitteilung zur Umstellung neuer Strecken auf die Free-Flow-Maut. Das Video hierzu ist eines der meistgesehenen Videos auf unserem YouTube-Kanal. Die Anfragen zu diesem Thema sind eher vorbeugender Natur im Rahmen der Reisevorbereitungen. Streitigkeiten gibt es, zumindest bisher, eher selten.

Das Juristenteam konnte sogar ein ganz konkretes Hindernis, das die Nutzung der neuen Maut unmöglich machte und potentiell hunderttausende deutsche Autofahrende betrifft, aus dem Weg räumen. Wir haben das Problem der Hinterlegung eines deutschen Kennzeichens mit Umlaut bei den Autobahngesellschaften geklärt. Dies ist ein gutes Beispiel für unsere Rolle als Schnittstelle zwischen Deutschland und Frankreich sowie zwischen Unternehmen und Verbraucherinnen und Verbrauchern.

### Neue Regelungen in Paris

In der französischen Hauptstadt hat sich für Autofahrende viel geändert. Zur Umweltzone kamen 2024 eine reduzierte Höchstgeschwindigkeit auf dem Périphérique, gestaffelte Parktarife je nach Antriebsart und Leergewicht des Fahrzeugs sowie eine verkehrsberuhigte Zone in der Innenstadt hinzu. Diese Änderungen wurden in der Kommunikationsarbeit aufgegriffen, um insbesondere pünktlich zu den Olympischen Spielen in Paris Reisende zu informieren.



## In Europa

### Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland



Das EVZ Deutschland setzt sich für die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher in Europa ein. Als Teil eines europaweiten Netzwerkes (ECC-Net) bieten wir kostenlose Beratung und außergerichtliche Hilfe bei grenzüberschreitenden Problemen. Wir informieren über die Rechte im EU-Binnenmarkt und leisten konkrete Unterstützung im Einzelfall, um eine außergerichtliche Lösung zu finden. Dabei helfen wir sowohl deutschen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die ein Problem mit einem Unternehmen im Ausland haben, als auch Verbraucherinnen und Verbrauchern aus dem EU-Ausland, die Schwierigkeiten mit einem deutschen Unternehmen haben. Wir unterstützen, wenn ein Online-Shop die bestellte Ware nicht liefert oder eine Fluggesellschaft die Flugrechte missachtet, bei Mietwagenproblemen, Inkassoschreiben oder anderen Anliegen.

# 16.978

INDIVIDUELLE  
BERATUNGEN,  
DAVON



# 12.678

VERBRAUCHER-  
BESCHWERDEN



# 4.300

INFORMATIONSANFRAGEN

MEHR ALS

# 2,1 Millionen

BESUCHE AUF



[WWW.EVZ.DE](http://WWW.EVZ.DE)

WIE NEHMEN VERBRAUCHERINNEN UND  
VERBRAUCHER MIT UNS KONTAKT AUF?

ÜBER UNSER ONLINE-FORMULAR **61 %**

PER TELEFON **32 %**

DURCH PERSÖNLICHEN BESUCH **7 %**

PER E-MAIL **2 %**

DIE

# 5 Länder

MIT DENEN DEUTSCHE  
DIE MEISTEN STREITFÄLLE HABEN



AUS DIESEN 5 BUNDESLÄNDERN  
KAMEN DIE MEISTEN BESCHWERDEN



# Top 3

DER BEARBEITETEN BESCHWERDEN



- 1 Reisen und Verkehr (z. B. Flugannullierungen, Flugverspätungen oder Gepäckverlust)
- 2 Kauf von Waren (z. B. Lieferprobleme, Gewährleistung und Garantie)
- 3 Inanspruchnahme von Dienstleistungen (z. B. Probleme beim Vertragsschluss)



## Unser Einsatz gegen Dropshipping

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher hatten bereits mit Dropshipping zu tun. Doch nur wenige wissen, wie dieses Geschäftsmodell funktioniert. Beim Dropshipping verkaufen Unternehmen Produkte, die sie selbst nicht auf Lager haben. Stattdessen bestellen sie die Produkte erst nach dem Kauf der Kundinnen und Kunden bei Drittanbietenden, oft direkt aus Fernost. Das führt zu zahlreichen oft recht ähnlichen Verbraucherbeschwerden: lange Lieferzeiten, minderwertige Produkte, komplizierte Rückgabeprozesse und hohe Rücksendekosten. 2024 haben wir gezielt daran gearbeitet, Verbraucherinnen und Verbraucher für dieses Thema zu sensibilisieren und sie vor unnötigen Kosten und Ärger zu schützen. Auf Basis einer repräsentativen Umfrage haben wir mit verschiedenen Beiträgen und Kampagnen die Hintergründe von Dropshipping beleuchtet, typische Warnsignale aufgezeigt und Tipps gegeben, wie man unseriöse Anbietende erkennt. In einem FAQ auf unserer Website beantworten wir nun alle wichtigen Fragen, beispielsweise zum Widerrufsrecht, das oft nur mit großen Hürden ausgeübt werden kann.



## Aufklärung und Warnungen zu medizinischen Dienstleistungen im Ausland

Medizinische Dienstleistungen im EU-Ausland können verlockend günstige Preise haben. Dies nahm das EVZ zum Anlass, um auf mögliche Fallstricke hinzuweisen. Mit unserer Informationsarbeit wollten wir Verbraucherinnen und Verbrauchern helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Gerade bei Schönheitsoperationen und Kinderwunschbehandlungen bietet der Weg ins Ausland die Chance auf andere Behandlungsmöglichkeiten. Doch eine unzureichende Qualitätssicherung und Probleme bei der Nachbehandlung sind keine Seltenheiten. Mit detaillierten Webseiteninhalten, Pressemitteilungen und Social-Media-Beiträgen erklärten wir, welche Kriterien eine sichere Wahl der Klinik ausmachen, und warnten vor unseriösen Angeboten. Besonders betonten wir die Bedeutung einer umfassenden Aufklärung vor der Entscheidung.





## Olympia 2024: So haben wir

### Verbraucherinnen und Verbraucher unterstützt

Rund um die Olympischen Sommerspiele 2024 in Paris hat das EVZ Deutschland Reisende mit wichtigen Informationen versorgt. Vor Beginn der Spiele gaben wir Kurzent-schlossenen Tipps zum sicheren Ticketkauf und informierten über kostenlose Alternativen wie Straßenwettbewerbe und Festzonen.

Eine besondere Problematik stellten Hotelbuchungen dar. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher meldeten un-rechtmäßige Preissteigerungen oder Stornierungen. Dank der engen Zusammenarbeit des EVZ Deutschland mit dem EVZ Frankreich konnte unser Juristenteam sie bei der Rücker-stattung oder beim Einfordern von Schadensersatz unter-stützen.



## Cannabis in Europa:

### Zwischen Verbot und Ausnahme

Die Legalisierung von Cannabis in Deutschland hat uns zu einer umfassenden Informationskampagne zu den Rege-lungen in Europa veranlasst, denn in den meisten euro-päischen Ländern ist Cannabis nach wie vor weitgehend verboten. Lockerungen wie in Luxemburg oder Spanien sind die Ausnahme.

Auf unserer Website stellen wir die nationalen Regelungen in der EU vor und weisen auf das strikte Reiseverbot mit Genusscannabis hin. Für unseren YouTube-Kanal produ-zierten wir Videos in deutscher und englischer Sprache, die großen Anklang fanden. Ergänzend dazu verschickten wir eine Pressemitteilung und veröffentlichten Social-Media-Beiträge.

## Europäisches Projekt

Im Jahr 2024 führte das EVZ Deutschland ein europäisches Projekt mit dem Titel „Training, Empowering & Sharing“ durch, um die Zu-sammenarbeit innerhalb des ECC-Net und dessen Kommunikation zu verbessern. Dazu wurde eine aktiver Wissensaustausch zwischen den Europäischen Verbraucherzentren durch regelmäßige Schulungen für Mitarbeitende der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gefördert. Insgesamt wurden 38 konkrete Maßnahmen durchgeführt, wie z. B. eine zweitägige KI-Schulung in Sofia oder die Erstellung einer gemeinsamen Präsentation des ECC-Net im Hinblick auf die Feierlichkeiten zum 20-jährigen Bestehen des Netzwerks im Jahr 2025.

# 15.700

INDIVIDUELLE  
BERATUNGEN,  
DAVON



# 13.856

VERBRAUCHER-  
BESCHWERDEN



# 1.844

INFORMATIONSANFRAGEN

MEHR ALS

# 1,4 Millionen

BESUCHER



**WWW.EUROPE-CONSUMMATEURS.EU**

WIE HABEN VERBRAUCHERINNEN UND  
VERBRAUCHER UNS GEFUNDEN?

**INTERNETSUCHE 59 %**

**NATIONALE BEHÖRDE 32 %**

**SOZIALE NETZWERKE 7 %**

**PRESSE 2 %**

**KÜNSTLICHE INTELLIGENZ 1 %**

DIE

## 5 Länder

MIT DENEN FRANZÖSINNEN  
UND FRANZOSEN DIE MEISTEN  
STREITFÄLLE HABEN



DEPARTEMENTS, AUS DENEN DIE  
MEISTEN BESCHWERDEN KAMEN



## Top 3

DER BEARBEITETEN BESCHWERDEN



- 1 **Warenkauf**, insbesondere Probleme mit  
Nichtlieferung und Gewährleistung bei Möbeln,  
Kleidung und Kosmetika
- 2 **Reisen und Verkehr**, insbesondere Flugprobleme, wie  
Flugannullierungen, Verspätungen, Gepäckverlust usw.
- 3 **Fahrzeuge**, insbesondere Gewährleistungsprobleme  
beim Kauf eines Gebrauchtwagens

## Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) Frankreich



Das EVZ Frankreich ist das zweite große europäische Projekt des Vereins. Es ist die Anlaufstelle für französische Verbraucherinnen und Verbraucher, die eine Frage zu ihren Rechten in Europa oder eine Streitigkeit mit einem Unternehmen in einem anderen EU-Land, Norwegen oder Island haben. Als Mitglied des europäischen Netzwerks ECC-Net unterstützt das EVZ Frankreich auch Verbraucherinnen und Verbraucher aus dem EU-Ausland bei Streitigkeiten mit einem französischen Unternehmen oder bei Fragen zu ihren Rechten in Frankreich.

Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Frankreich





## E-Commerce: Wichtige Aktionen des EVZ

### Frankreich 2024

Im Jahr 2024 verstärkte das EVZ Frankreich seine Bemühungen zur Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher über nachhaltiges und verantwortungsbewusstes Online-Shopping. Die wichtigsten Initiativen waren:

- Aktualisierung des Leitfadens „Umweltbewusstes Online-Shopping in Europa“ sowie der Rubrik „Umweltbewusst online einkaufen in Europa“ auf der Internetseite
- Sensibilisierung zu den ethischen Aspekten des Einkaufens, unter anderem mit einer Animation auf dem Straßburger Weihnachtsmarkt und der Veröffentlichung von zwei Radiosendungen
- Forschungsarbeiten zu irreführenden Praktiken wie z. B. „Dark Patterns“
- Ein Workshop über den Einfluss der Big Player in der digitalen Welt im Rahmen der Europäischen Woche für verantwortungsbewusste Nutzung digitaler Medien in Straßburg
- Informationskampagnen zu Dropshipping und zum Versand von Paketen in Europa
- Treffen mit Fachleuten aus dem Bereich E-Commerce wie Amazon



## Olympische und Paralympische

### Spiele 2024: Informationsarbeit und

### Kooperationen

Das EVZ Frankreich unterstützte ausländische Reisende mit gezielten Informationen zu den Olympischen und Paralympischen Spielen. Gleichzeitig wurde die Zusammenarbeit mit nationalen und europäischen Partnerinnen und Partnern intensiviert.

### FAQ für Reisende aus dem Ausland

Gemeinsam mit der DGCCRF erweiterte das EVZ Frankreich sein 2023 erstelltes FAQ auf Französisch und Englisch zu Verbraucherrechten in Frankreich. Diese Rubrik behandelt Themen wie Verkehrsmittel in der Großregion Paris sowie Regeln in Restaurants und Cafés der französischen Hauptstadt. Eine Informationskampagne in den sozialen Medien von Juli bis September warnte vor gefälschten Seiten für Online-Wetten und gab Tipps bei Problemen.

## Teilnahme an Podiumsdiskussionen

Das EVZ Frankreich nahm an zwei runden Tischen der französischen Universität Cergy teil. Bei den Diskussionen ging es um die Regulierung und Haftung von Plattformen für die Vermietung von Touristenunterkünften sowie um Kontrollen, Fälschungen und Rechtsstreitigkeiten. Wir haben bei den Gesprächen auf unsere Sensibilisierungsmaßnahmen und die gütliche Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Olympischen Spielen hingewiesen.

## Zusammenarbeit und Bildung

Während der Spiele stand das EVZ Frankreich in regelmäßigem Austausch mit der Ombudsperson für Tourismus und Reisen, insbesondere zu Hotelstornierungen während der Olympischen Spiele. Außerdem übersetzten wir das Lernspiel „Pièges à consommer“ des Vereins Familles Rurales ins Englische und halfen bei der europaweiten Verbreitung über das ECC-Net und die Plattform „consumer-education.eu“.



## Mobilisierung zur Europawahl 2024

In der ersten Jahreshälfte 2024 engagierte sich das EVZ Frankreich für die Europawahlen am 9. Juni. Verbraucherinnen und Verbrauchern wurden die Vorteile der EU in ihrem Alltag vor Augen geführt.

### Verbraucherinnen und Verbraucher informieren

Das EVZ Frankreich organisierte zahlreiche Aktionen, um die Wahlbeteiligung zu fördern:

- **Präsenz vor Ort:** Teilnahme an vier Veranstaltungen in Straßburg, darunter der Europatag im Europäischen Parlament und das Europafest mit 20.000 Besuchenden.
- **Medienarbeit:** Veröffentlichung von 3 Presse- und 4 Radiobeiträgen zu EU-Verbraucherrechten sowie Auftritte in 7 Radio- und 3 Fernsehsendungen, etwa bei „L'éco d'ici“ (France Bleu Alsace) und France 3 Lorraine.
- **Workshops:** Schulung von Medienschaffenden der Zeitung Ouest France über europäische Verbraucher-

rechte und zwei Workshops für Mitglieder der Europäischen Bewegung Frankreich und Junge Europäer zu „Europa im Alltag“.

- **Social-Media-Kampagnen:** Fast 30 Posts klärten über die Wahl, die EU-Institutionen und Verbraucherrechte auf.

### Treffen mit Europaabgeordneten

Das EVZ Frankreich traf sich mit Kandidatinnen und Kandidaten sowie Abgeordneten, um Verbraucherschutzthemen zu adressieren:

- **Vor den Wahlen:** Diskussionen mit Spitzenkandidatinnen wie Marie Toussaint, Raphaël Glucksmann und François-Xavier Bellamy sowie Versand von Präsentationen über das EVZ Frankreich und das ECC-Net an Abgeordnete, die sich zur Wiederwahl stellten.
- **Nach den Wahlen:** Gespräche mit gewählten Abgeordneten wie Anna Cavazzini, Fabienne Keller und François Kalfon in Straßburg und Kehl.

## Europäisches Projekt

Neben seinen Hauptaufgaben, der Information und Beratung von Verbraucherinnen und Verbrauchern, führte das EVZ Frankreich ein aus zwei Teilen bestehendes europäisches Projekt durch:

- **ECC-Net Data Assistance:** Verbesserung von Erhebung, Analyse, Präsentation und Verbreitung von Statistiken innerhalb des ECC-Net und bei den Partnerinnen und Partnern.
- **ECC-CPC Monitor :** Stärkung der Zusammenarbeit zwischen dem ECC-Net und dem CPC-Netzwerk („Consumer Protection Cooperation“). Mithilfe der Statistiken des ECC-Net informiert das EVZ Frankreich die nationalen Strafverfolgungsbehörden über Verstöße von Gewerbetreibenden und illegale Praktiken in Europa, insbesondere durch einen zweimonatlichen Newsletter, der auch an die Europäische Kommission, die Aufsichtsbehörden und alle Europäischen Verbraucherzentren geschickt wird. So tragen wir zu einer besseren Durchsetzung der Rechtsvorschriften in der EU bei.

# Rechtszugang in der deutsch- französischen Grenzregion



## Justiz ohne Grenzen

„Justiz ohne Grenzen“ ist ein in Europa einzigartiges Projekt. 2023 wurde es auf gemeinsame Initiative des Landgerichts Offenburg, des Tribunal Judiciaire de Strasbourg und des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz ins Leben gerufen.

Das Projekt unterstützt Bürgerinnen und Bürger aus Deutschland und Frankreich, die in einen grenzüberschreitenden Rechtsstreit verwickelt sind. Gerade im grenzüberschreitenden Bereich sind viele Betroffene mit Sprachbarrieren oder fehlendem Wissen über das Rechtssystem des Nachbarlands konfrontiert. „Justiz ohne Grenzen“ schließt diese Lücke. Herzstück des Projekts sind kostenlose Rechtsberatungen:

- durch die Juristinnen und Juristen des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz, die über vereinfachte europäische Gerichtsverfahren im Verbraucherrecht informieren,
- durch zweisprachige Anwältinnen, Notarinnen und Gerichtsvollzieherinnen, die in zahlreichen weiteren Rechtsgebieten beraten.

### Zwischenbilanz nach zwei Projektjahren

Seit Projektbeginn hat „Justiz ohne Grenzen“ über 1.300 Anfragen beantwortet. Zudem hat es über 500 kostenlose Rechtsberatungen mit zweisprachigen Anwältinnen, Notarinnen und Gerichtsvollzieherinnen organisiert. Die Themen, mit denen Menschen sich an „Justiz ohne Grenzen“ wenden, sind vielfältig:

- 17 % betreffen das Verbraucherrecht, zum Beispiel Probleme mit grenzüberschreitenden Warenkäufen
- 11 % der Anfragen drehen sich um Familien- und Arbeitsrecht, etwa deutsch-französische Sorgerechtskonflikte oder eine Kündigung im Nachbarland.
- Auch erbrechtliche Fragen, Immobilienangelegenheiten und strafrechtliche Themen führen im deutsch-französischen Kontext immer wieder zu Unsicherheiten.

Dank unserer Unterstützung konnten bereits zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher aus beiden Ländern ein europäisches Verfahren für geringfügige Forderungen (ESCP) einleiten und gewinnen.

ÜBER

**1.300**

INDIVIDUELLE ANFRAGEN  
IN WENIGER ALS 2 JAHREN



ÜBER

**500**

KOSTENLOSE  
RECHTSBERATUNGEN  
IN WENIGER ALS 2 JAHREN



## Top 5

DER BEHANDELTEN RECHTSGEBIETE



- 1 Verbraucherrecht, z.B. Warenkäufe
- 2 Familienrecht, z.B. Sorgerechtsstreits
- 3 Arbeitsrecht, z.B. Jobkündigungen
- 4 Erbrecht
- 5 Strafrecht

### Gewinner des Interreg Slam 2024-2025

Jedes Jahr veranstalten die Europäische Kommission und das Interact-Programm den Wettbewerb Interreg Slam. Dabei werden herausragende Interreg-geförderte Projekte ausgezeichnet, die einen konkreten Beitrag zur grenzüberschreitenden Zusammenarbeit leisten. 2024 wurde das Projekt „Justiz ohne Grenzen“ unter die sechs Finalisten gewählt. Das große Finale fand im März 2025 in Italien statt. „Justiz ohne Grenzen“ konnte überzeugen und wurde als eines der besten europäischen Projekte mit dem Publikumspreis ausgezeichnet. Es ist das erste Projekt aus dem Programm Interreg Oberrhein, das diesen Preis erhält.



## Erweiterung des Projekts in zwei Schritten

2024 hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz intensiv an der Erweiterung und Verstetigung des Projekts gearbeitet.

## Geografische Erweiterung 2026–2027

2026 und 2027 soll das Erfolgsmodell „Justiz ohne Grenzen“ auf weitere Länder ausgedehnt werden. Neben Deutschland und Frankreich sollen auch Belgien, Luxemburg und Polen zu den teilnehmenden Ländern zählen. Das ZEV schlägt vor, dass in jedem dieser Länder ein Europäisches Justizzentrum eingerichtet wird, das als Anlaufstelle für grenzüberschreitende Rechtsstreitigkeiten dient.

Bereits 2024 hat das ZEV die vier zentralen Säulen für diese Erweiterung erarbeitet:

- Eine effektive Zusammenarbeit im Netzwerk nach dem Vorbild des ECC-Net (Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren)
- Der Aufbau eines Panels an mehrsprachigen Rechtsexpertinnen
- Eine enge Zusammenarbeit mit der Rechtswelt
- Zugänglichkeit für alle durch Digitalisierung

Um den Erfolg des Projekts und die geplante Erweiterung vorzustellen, hat das ZEV im Oktober 2024 Vertreterinnen und Vertreter der Luxemburgischen Ministerien für Justiz und für Verbraucherschutz in Kehl empfangen. Zudem fanden Ende des Jahres Gespräche mit den Justizministerien in Deutschland und Frankreich statt. 2025 folgen Treffen mit den Justizministerien der Niederlande, Belgiens und Polens.

## Netzwerk der Europäischen Justizzentren

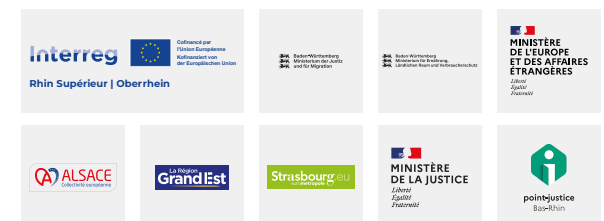
In einem zweiten Schritt strebt das ZEV die Schaffung eines Netzwerks der Europäischen Justizzentren an. Dieses Netzwerk soll allen Bürgerinnen und Bürgern der Europäischen Union grenzüberschreitende Rechtsberatung bieten. Dafür hat das ZEV bereits 2024 intensive Gespräche mit der Generaldirektion Justiz und Verbraucher der Europäischen Kommission geführt – ein Austausch, der auch 2025 fortgesetzt wird.



Austausch über die Verstetigung des Projekts „Justiz ohne Grenzen“ mit Isabelle Pérignon, Direktorin für Verbraucherfragen in der Generaldirektion Justiz und Verbraucher der EU-Kommission.



Treffen mit Vertreter:innen der Luxemburgischen Ministerien für Justiz und für Verbraucherschutz zur Vorstellung des Projekts „Justiz ohne Grenzen“ und des Vorhabens der Verstetigung.





# Kollektiver Verbraucherschutz

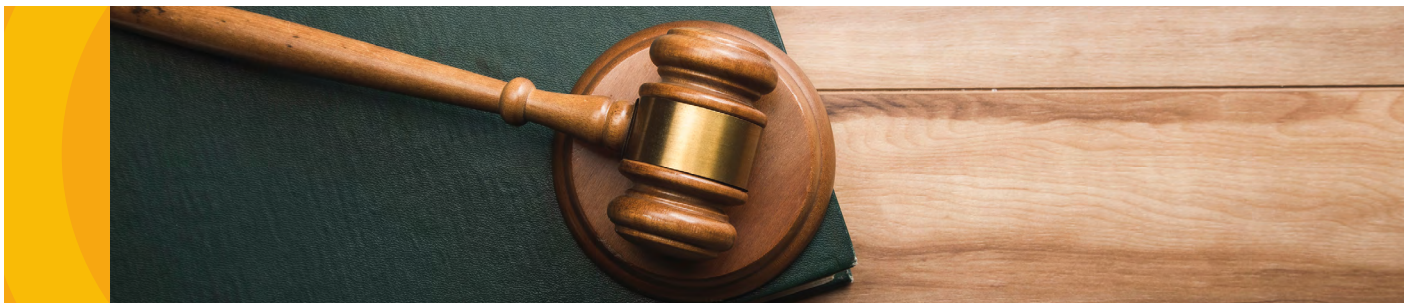
# Rechts- durchsetzung in Europa



Das ZEV wirkt auf gütliche Lösungen hin, wenn es zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchenden und einem Unternehmen im EU-Ausland kommt. Das funktioniert in einer großen Mehrzahl der Fälle sehr gut. In den letzten Jahren konnten stets etwa Dreiviertel der bei uns eingegangenen Beschwerden zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher gelöst werden. Bei den ungelösten Fällen setzt nun die kollektive Rechtsdurchsetzung an. Bisher waren uns bei Rechtsverstößen von uneinsichtigen Unternehmen die Hände gebunden. Das ZEV konnte keine Abmahnungen verschicken oder rechtliche Schritte einleiten. Die betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher mussten selbst Klage erheben und für die Kosten aufkommen. Die Ausgaben stehen nicht immer im Verhältnis zum verursachten Schaden. Der Rechtsweg ist kompliziert und langwierig. Deshalb bleiben viele Verstöße ungeahndet.

Als Ende 2023 die EU-Richtlinie zur Verbandsklage in Deutschland umgesetzt wurde, hat sich das ZEV gleich von Anfang an bemüht, dieses Werkzeug in Zukunft nutzen zu können. Die für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlose kollektive Rechtsdurchsetzung ist die logische Ergänzung unserer Tätigkeiten. 2024 wurde das ZEV nun als erste Einrichtung in Deutschland als qualifizierte Einrichtung zur Durchführung von grenzüberschreitenden Verbandsklagen anerkannt.

Für diese neue Aufgabe hat der Haushaltsausschuss des Bundestages zusätzliche Mittel für das kommende Jahr zur Verfügung gestellt. Eine regionale Förderung für die EU-Verbandsklage erhält das ZEV durch das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg. Im kommenden Jahr werden wir unsere Bemühungen fortsetzen, auch auf französischer Seite eine Förderung des ZEV für die kollektive Rechtsdurchsetzung zu erreichen. Als deutsch-französischer Verein müssen wir die EU-Verbandsklage auch französischen Verbraucherinnen und Verbrauchern zugänglich machen.



## Einsatz für die Rechte der Reisenden in der Europäischen Union

Am 6. Februar 2024 nahmen wir an einer Online-Veranstaltung des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr teil. Im Fokus standen die geplanten Änderungen der Passagierrechteverordnungen, insbesondere die Durchsetzung von Fahr- und Fluggastrechten sowie deren Anwendung auf multimodales Reisen. Gemeinsam mit anderen Interessengruppen sowie Unternehmensvertretern wurden die Vorschläge der EU-Kommission diskutiert und Perspektiven ausgetauscht. Wir haben uns für eine Stärkung der Rechte der Reisenden in der Europäischen Union eingesetzt.

## Meldung von Gewerbetreibenden an Aufsichtsbehörden

Seit 2020 ist das ZEV im Rahmen der EU-Verordnung 2017/2394 über seine europäischen Projekte eine bei der Europäischen Kommission notifizierte „externe Warnstelle“. Damit ist es befugt, den zuständigen Behörden Verstöße gegen das Verbraucherrecht durch Gewerbetreibende in Europa zu melden.

Des Weiteren organisiert das ZEV jedes Jahr ein Treffen mit den deutschen und französischen Verbindungsbüros des CPC-Netzes für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz, um eine Bestandsaufnahme der laufenden Beschwerden und Meldungen durchzuführen. Im Februar 2024 ging es bei diesem gemeinsamen Treffen unter anderem um Beschwerden gegen bestimmte deutsche und französische Online-Shops. Im Laufe des Jahres fanden weitere Arbeitstreffen mit der deutschen und französischen CPC statt, bei denen unter anderem unlautere Geschäftspraktiken bestimmter Autovermietungen, irreführende Werbung im Gesundheitsbereich oder Verstöße bestimmter E-Commerce-Fachleute besprochen wurden.

# Zusammenarbeit mit Kontrollbehörden



## Mit dem Umweltbundesamt gegen unfaire Geschäftspraktiken

Die enge Zusammenarbeit mit dem Umweltbundesamt spielte auch im Jahr 2024 eine zentrale Rolle in unserer Arbeit. Im Rahmen des europäischen Behördennetzwerks „Consumer Protection Cooperation“ (CPC) setzt das Umweltbundesamt die kollektiven wirtschaftlichen Interessen deutscher Verbraucherinnen und Verbrauchern grenzüberschreitend durch.

Das EVZ Deutschland reichte zahlreiche Warnmeldungen gegen Unternehmen im EU-Ausland ein, bei denen Verbraucherinnen und Verbraucher wiederholt ähnliche Probleme meldeten. Diese Fälle wurden vom Umweltbundesamt an die zuständigen Behörden im jeweiligen EU-Land übermittelt, um dort die Rechtsverstöße durch Ermittlungs- und Durchsetzungsmaßnahmen zu beenden. Zu den übermittelten Fällen gehörten unter anderem unlautere Geschäftspraktiken von Mietwagenunternehmen, irreführende Gesundheitswerbung sowie Auffälligkeiten beim Online-Versandhandel. Die enge Abstimmung mit dem Umweltbundesamt ermöglicht es uns, kollektive Verbraucherinteressen effektiv zu vertreten.

## Gemeinsam gegen Geoblocking

Im vergangenen Jahr konnten wir die enge und konstruktive Partnerschaft mit der Bundesnetzagentur (BNetzA), die für die Durchsetzung der Geoblocking-Verordnung zuständig ist, weiter ausbauen. Das EVZ Deutschland hat erneut Fälle aufgedeckt, in denen Verbraucherinnen und Verbraucher diskriminiert wurden – beispielsweise durch Tarife für Einheimische an sehr touristischen Orten oder technische Blockaden von Webseiten aufgrund der IP- oder Rechnungsadresse im EU-Ausland. Diese Fälle wurden der BNetzA zur Prüfung übermittelt.

Weitere inhaltliche Schwerpunkte der Zusammenarbeit betrafen digitale Märkte. Dabei wurden insbesondere Probleme bei Apps und App-Stores sowie rechtswidrige

Einschränkungen bei Diensten wie Apple Media Services analysiert. Mögliche Benachteiligungen bei Ladetarifen für Elektroautos und Diskriminierungen durch Paketweiterleitungsdienste wurden ebenfalls thematisiert. Zusätzlich konnten wir unsere Arbeitsmethoden durch gezielte Auswertungen der Bedürfnisse ausländischer Verbraucherinnen und Verbraucher und eine gemeinsame Analyse relevanter Daten und Statistiken verbessern.

Die Zusammenarbeit mit der Bundesnetzagentur bleibt eine wichtige Säule unserer Arbeit gegen Geoblocking und andere unfaire Praktiken. Für 2025 planen wir, den Informationsaustausch weiter zu intensivieren und neue Problemfelder gemeinsam anzugehen.



# Expertenrolle gegenüber regionalen, nationalen & europäischen Entscheidungs- tragenden

## Treffen mit Minister Jean-Noël Barrot

Am 22. April 2024 kam Jean-Noël Barrot nach Kehl, um das deutsch-französische Team des ZEV zu besuchen. Unser Verwaltungsratsvorsitzender, der elsässische Abgeordnete Vincent Thiébaut, empfing den für Europa zuständigen delegierten französischen Minister. Es war ein sehr bereichernder Austausch über unsere wichtigsten Arbeitsthemen in diesem Jahr (Europawahlen, Olympische und Paralympische Spiele usw.) und auch über unser Projekt „Justiz ohne Grenzen“. Der Minister zeigte sich sehr interessiert an unserer Unterstützung der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie an unserer Experten- und Beraterrolle bei der Umsetzung der deutschen und französischen Verbraucherpolitik. Diese Aufgabe übernehmen wir nun seit fast zwei Jahren im Rahmen des deutsch-französischen Ausschusses für grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ).





## Expertenrolle des ZEV beim Ausschuss für grenzüberschreitende Zusammenarbeit

**11. März, 25. Juni  
& 11. September**

Teilnahme an den Treffen der  
Arbeitsgruppe „Grenzraumcheck“

**16. April, 21. Oktober**

Teilnahme an den Plenarsitzungen  
des AGZ unter dem Vorsitz der  
Europastaatsministerin Anna Lührmann  
und des beigeordneten Ministers für  
Europa Benjamin Haddad



## Unser Einsatz für die deutsch-französische Grenzregion

### Ausschuss für grenzüberschreitende Zusammenarbeit

Das ZEV ist Teil der Expertenrunde in dem vom Aachener Vertrag eingeführten Ausschuss für grenzüberschreitende Zusammenarbeit (AGZ) und kann somit bei den Vollversammlungen Themen einbringen und Fragen aus Sicht des Verbraucherschutzes beleuchten. Unser Fachwissen bringen wir auch in der Arbeitsgruppe „Grenzraumcheck“ ein. Gemeinsam mit den anderen Mitgliedern dieser Gruppe arbeiten wir daran, neue Gesetzgebungen, insbesondere die Umsetzung europäischer Richtlinien, bereits im Vorfeld zu harmonisieren. Deutschland und Frankreich könnten somit mögliche Probleme gar nicht erst entstehen lassen.

### Cannabis-Broschüre mit der Oberrheinkonferenz

Die weitgehende Legalisierung von Genusscannabis in Deutschland hat uns zu einer Kommunikationskampagne, hauptsächlich in Frankreich, veranlasst. Dies war auch die Gelegenheit zur Zusammenarbeit mit einer weiteren Einrichtung der deutsch-französischen Grenzregion: Gemeinsam mit weiteren Expertinnen und Experten haben

wir unter der Leitung der Oberrheinkonferenz an der Erstellung einer zweisprachigen Präventionsbroschüre gearbeitet. Diese wurde von der Europäischen Gebietskörperschaft Elsass (CeA) gedruckt und steht auch online, unter anderem auf der Seite des ZEV, zum Download zur Verfügung.

### Hindernisse in der Grenzregion

Die französische Abgeordnete aus dem Elsass Brigitte Klinkert wurde von der Nationalversammlung beauftragt, im Rahmen eines zeitlich begrenzten „Blitzauftrags“ die Hindernisse im Alltag der Bürgerinnen und Bürger in den französischen Grenzregionen zu erfassen. Das ZEV war ihre erste Anlaufstelle für ein Gespräch und konnte ihr eine ausführliche Liste der kleinen und großen Hindernisse im grenzüberschreitenden Verbraucherschutz und unsere Lösungsvorschläge mit auf den Weg geben. Diese reichen von der fehlenden gegenseitigen Anerkennung der Umweltplaketten über Probleme bei Gesundheitsleistungen bis hin zur Übertragung des Schadenfreiheitsrabatts von einem Land ins andere.



## Vorstellung des französischen Systems der Elementarschadenversicherung

### 11. März

Vorstellung des französischen Modells im Rechtsausschuss des Bundestages

### 20. Juni

Fachkonferenz im ZEV mit der Geschäftsführung des französischen Rückversicherers CCR



### 17. Oktober

Teilnahme an der Verbraucherschutzministerkonferenz in Berlin

## Die französische Elementarschadenversicherung

Unsere Kommunikation und Lobbyarbeit zum französischen System der Elementarschadenversicherung haben wir im Jahr 2024 intensiviert. Höhepunkt dieser Bemühungen war die im Juni im ZEV organisierte Fachkonferenz. Édouard Vieillefond und Antoine Quantin von der Geschäftsführung des französischen Rückversicherers CCR präsentierten das französische Modell. Der Kreis der Teilnehmenden war weit gefächert, vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz über Staatskanzleien und Ministerien aus Nordrhein-Westfalen, Bayern, Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und dem Saarland (mit Staatssekretär Dr. Jens Diener) bis hin zum Parlamentarischen Geschäftsführer der SPD, Dr. Johannes Fechner.

Die Position des ZEV ist klar: Es braucht einen flächendeckenden und günstigen Versicherungsschutz nach französischem Vorbild, um Verbraucherinnen und Verbraucher effektiv zu schützen. Allerdings kann eine flächendeckende Absicherung nur funktionieren, wenn sie bezahlbar ist. Diesen Standpunkt hat unser stellvertretender Vorstand Jakob Thevis bei zahlreichen Treffen vertreten. Im März hat er das französische Modell im Rechtsausschuss des Bundestages vorgestellt, im September beim Bundeskongress des BWK (Bund der Ingenieure für Wasserwirtschaft, Abfallwirtschaft und Kulturbau). Sein Vortrag bei der Verbraucherschutzministerkonferenz in Berlin stieß auf großes Interesse und hat uns gezeigt, dass führende Expertinnen und Experten in diesem Gebiet unsere Arbeit verfolgen.



## Expertise für europäische Entscheidungstragende

Mit seinen europäischen Projekten spielte das ZEV auch im Jahr 2024 eine zentrale Rolle bei der Förderung der Verbraucherrechte gegenüber den Mitgliedern des Europäischen Parlaments und anderen Institutionen. Das ZEV traf mehrere Kandidatinnen und Kandidaten für die Europawahlen und sprach dabei die wichtigsten Verbraucheranliegen an, damit diese in die Wahlprogramme aufgenommen werden.

Nach den Wahlen verschickte das ZEV eine Präsentation des ECC-Net und seiner Empfehlungen („Consumer Empowerment: ECC-Net’s Recommendations Post-European Elections 2024/2029“) an die neu gewählten Europaabgeordneten. Wir führten Gespräche mit mehreren Europaabgeordneten, um unsere Vorschläge zur Verbesserung europäischer Gesetzesvorhaben zu präsentieren. Im Fokus standen dabei insbesondere die Modernisierung der Fluggastrechte und die Bekämpfung unlauterer Geschäftspraktiken.

Neben diesen direkten Gesprächen haben wir aktiv an fünf Positionspapieren des ECC-Net mitgewirkt. Diese Papiere wurden an die Mitglieder der Ausschüsse für Binnenmarkt und Verbraucherschutz sowie für Verkehr, an die Europäische Kommission und an weitere europäische Partnerinnen und Partner gerichtet.

Die Themen im Einzelnen:

- „Mileage Verification with Car-Pass“: Ensuring Accuracy for Vehicles Abroad. Forderung europäischer Maßnahmen zur Gewährleistung der Transparenz des Kilometerstands von Gebrauchtfahrzeugen
- „Parcel Delivery Challenges Addressed by ECC-Net in the E-Commerce Sector“: Strengere Vorgaben für Verkaufende hinsichtlich Lieferung und Rücknahme von Produkten sowie Klärung der Verantwortlichkeiten zwischen Verkaufenden und Transportunternehmen
- „Dropshipping - Recommendations for a Regulation on EU Level“: Schaffung eines rechtlichen Rahmens für das Dropshipping auf europäischer Ebene
- „Passenger Mobility Package“: Feedback from the ECC-Net. Bezugnahme auf das Gesetzespaket zur Passagiermobilität

Schließlich hat das ZEV auf verschiedene Konsultationen auf europäischer Ebene reagiert, beispielsweise zu den Themen Geoblocking und gerichtliche Verfahren für geringfügige Forderungen. Diese vielfältigen Aktionen verdeutlichen das Engagement des ZEV, die EU-Politik positiv zu beeinflussen und die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher auf höchster politischer Ebene zu vertreten.

## Lobbyarbeit für die Rechte von Reisenden

Die Europäische Kommission hat 2024 ein Gesetzespaket zur Mobilität von Fahrgästen vorgeschlagen, mit dem die Fahrgastrechte modernisiert werden sollen. Es umfasst die Überarbeitung von Verordnungen zu unterschiedlichen Verkehrsmitteln (Flugzeug, Bus, Schiff, Zug) sowie einen neuen Vorschlag für multimodales Reisen.

Im Laufe des Jahres haben das EVZ Deutschland und das EVZ Frankreich zahlreiche Vorschläge unterbreitet, um eine wirksame Durchsetzung der Fahrgastrechte in der EU zu gewährleisten. Durch unser Engagement konnten wir die Anliegen der Reisenden vertreten und in die Debatten auf europäischer Ebene einfließen lassen:

- Teilnahme an den Konsultationen der Europäischen Kommission zu den verschiedenen Verkehrsträgern
- Kooperation mit dem Europäischen Verbraucherverband (BEUC) zur Erarbeitung gemeinsamer Positionen
- Mitwirkung an einem Positionspapier des ECC-Net, unter anderem zur Forderung einer Regulierung von Ticketvermittlern, klarer Rahmenbedingungen für Entschädigungen sowie der Stärkung der nationalen Durchsetzungsstellen
- Teilnahme an einem Expertentreffen der Europäischen Kommission (GD MOVE) mit Aufsichtsbehörden zum Thema Rechte von Reisenden, mit besonderem Fokus auf Reisenden mit eingeschränkter Mobilität
- Teilnahme an einer Online-Veranstaltung des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr zu den geplanten Änderungen der Passagierrechteverordnungen

## Mitglieder mit Anrecht auf ständige Repräsentanz

### Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz

Vertreten durch **Rainer Ettel**  
Leiter Unterabteilung V I

### Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz (MLR) Baden-Württemberg

Vertreten durch **Dr. Norbert Lurz**,  
Leiter Referat Verbraucherpolitik

### Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration Rheinland-Pfalz

Vertreten durch **Ingmar Bonmann**,  
Referatsleiter

### Stadt Kehl

vertreten durch **Wolfram Britz**,  
Oberbürgermeister der Stadt Kehl,  
ebenfalls Vertreter der Städte  
Offenburg, Lahr, Achern und Oberkirch

### Préfecture du Grand Est

Vertreten durch **Philippe Lacoste**,  
Diplomatischer Berater des Préfekten der  
Region Grand Est

### DGCCRF

(frz. Generaldirektion für Wettbewerb,  
Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung)  
Vertreten durch **Philippe Grandjean**,  
Stellvertretender Regionaldirektor Wettbewerb,  
Verbraucherschutz, Betrugsbekämpfung und Metrologie

### Région Grand Est

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

### Collectivité européenne d'Alsace

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

### Eurométropole de Strasbourg

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

## Gewählte Mitglieder

### Nadine Heselhaus

Mitglied des Bundestages  
(stellvertr. Vorsitzende des  
Verwaltungsrates)

### Prof. Dr. Andrea Wechsler

Mitglied des Europäischen  
Parlaments

### Rita Hagl-Kehl

Mitglied des Bundestages

### Konrad Eppele

Mitglied des Landtags  
Baden-Württemberg

### Lisett Stuppy

Mitglied des Landtags  
Rheinland-Pfalz

### Heike Troue

Vorständin der  
Verbraucherzentrale  
Rheinland-Pfalz e. V.

### Vincent Thiébaut

Mitglied der französischen  
Nationalversammlung  
(Vorsitzender des Verwaltungsrates)

### Fabienne Keller

Mitglied des Europäischen Parlaments

### Natacha Sauphanor-Brouillaud

Co-Leiterin des Lehrstuhls  
Verbraucherrecht CY Cergy Paris  
Université

## Gewinn- und Verlustrechnung

### EINNAHMEN

|                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| Institutionelle Förderung | 358.600,00€          |
| Projektförderungen        | 2.961.419,80€        |
| Andere Einnahmen          | 8.504,01€            |
| <b>Gesamt</b>             | <b>3.328.523,81€</b> |

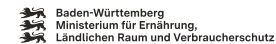
### AUSGABEN

|                                    |                      |
|------------------------------------|----------------------|
| Personalkosten                     | 2.849.897,21€        |
| Abschreibungen                     | 7.028,40€            |
| Sonstige betriebliche Aufwendungen | 467.254,99€          |
| <b>Gesamt</b>                      | <b>3.324.180,60€</b> |

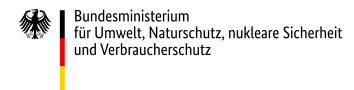
**JAHRESERGEBNIS 4.343,21€**

## Unsere Finanzpartnerinnen und -partner

### Auf regionaler Ebene



### Auf nationaler und europäischer Ebene



## Herausgeber

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.  
Bahnhofsplatz 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

April 2025

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,  
Peter Koop & Elphège Tignel

## Bildnachweis

### Fotos

Titelseite: Foto Internationale Grüne Woche von BMUV\_Espen Eichhöfer • Seite 8: Foto von Peter Hauk

von Jana Wintterlin • Seite 9: Foto von Marion Gentges - Ministerium der Justiz und für Migration • Seite 9: Foto von Sarah Lacoche von Julie Lopez, DGCCRF • Seite 12: Fotos Internationale Grüne Woche von BMUV\_Espen Eichhöfer; Foto Europatag Stuttgart von Martin Stollberg Staatsministerium • Seite 20: Foto von Kiattisak (<https://stock.adobe.com>) • Seite 23: Foto von maeching (<https://stock.adobe.com>) • Seite 26: Foto von ARAMYAN (<https://stock.adobe.com>) • Seite 28: Foto von andranik123 (<https://stock.adobe.com>)

### Icons

Icon Sparschwein S. 6 von Ulcons ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Webseite S. 10, 16 & 19 von Kalashnyk ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Newsletter S. 10 von Ghози Muhtarom ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Pressemitteilungen S. 10 von designhub ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Presseerwähnungen S. 10 von smashingstocks ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Kolumnen in Presse und Radio S. 10 von Freepik ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Anfragen aus Redaktionen S. 10 von Freepik ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Podcast S. 10 von Abdul-Aziz ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Fahrzeug S. 19 von BZZRINCANTATION ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Flugzeug S. 16 & 19 von mansha-graphics ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Dienstleistungen S. 19 von Awicon ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon individuelle Beratungen S. 6, 15, 16, 19 & 23 von Iconjam (<https://>

[stock.adobe.com](http://stock.adobe.com)) • Icon individuelle Anfragen S. 23 von Freepik ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Einkaufswagen S. 16, 19 & 23 von Freepik ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Arbeitsrecht S. 23 von Syahrul Hidayatullah ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Familienrecht S. 23 von yut1655 ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Zusammenarbeit S.27 von Vectors Tank ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Erbrecht S. 23 von iconixar ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Strafrecht S. 23 von Wichai.wi ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icon Kalender S. 30 & 31 von srip ([www.freepik.com](http://www.freepik.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 Autor:innen 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  
+ 49 (0) 7851.991 48-0  
[info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Deutschland



  
Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union