2018

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

Jahresbericht

Stand: 29.11.2018

Träger der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland:

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

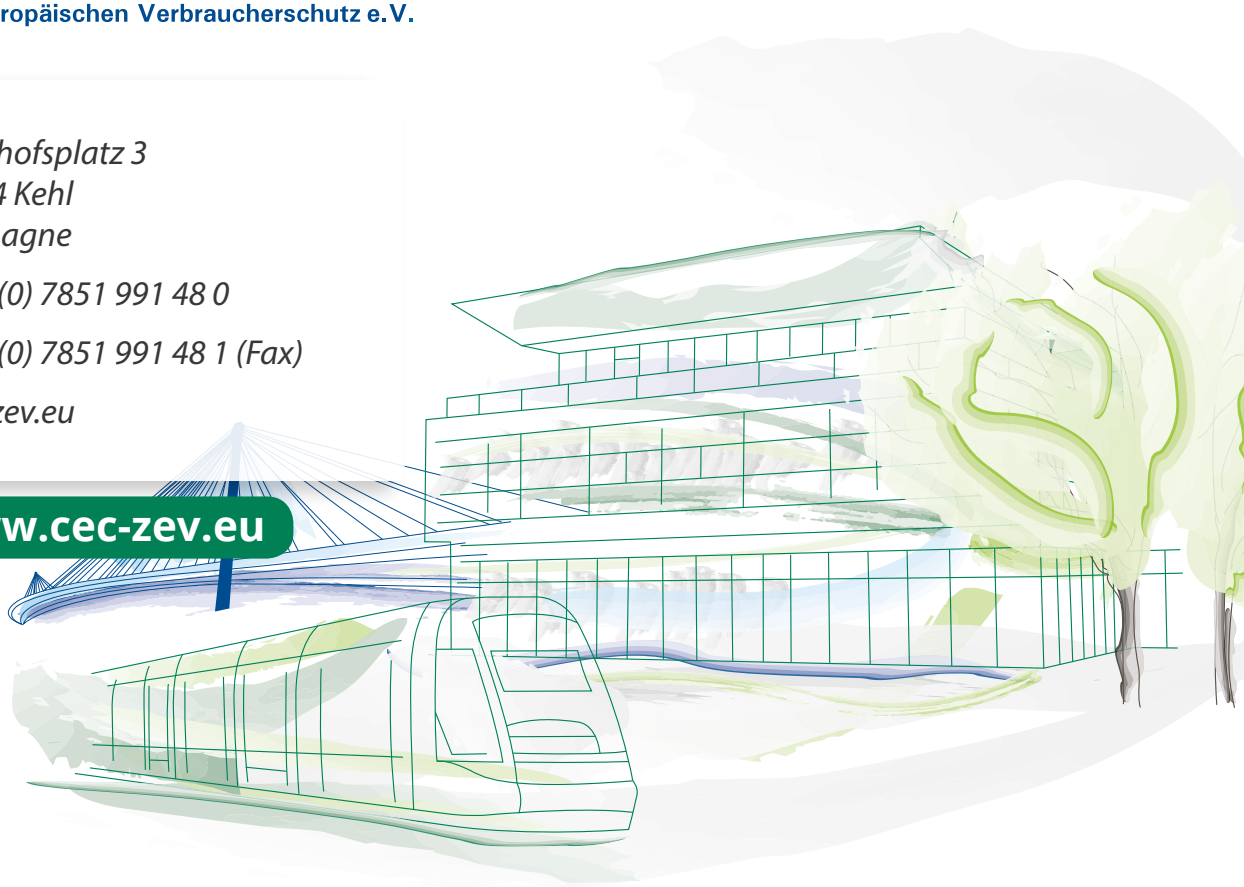
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Allemagne

0049 (0) 7851 991 48 0

0049 (0) 7851 991 48 1 (Fax)

info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu



Die eCommerce-Verbindungsstelle wird mit Mitteln des **Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz** gefördert.

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

Inhaltsübersicht

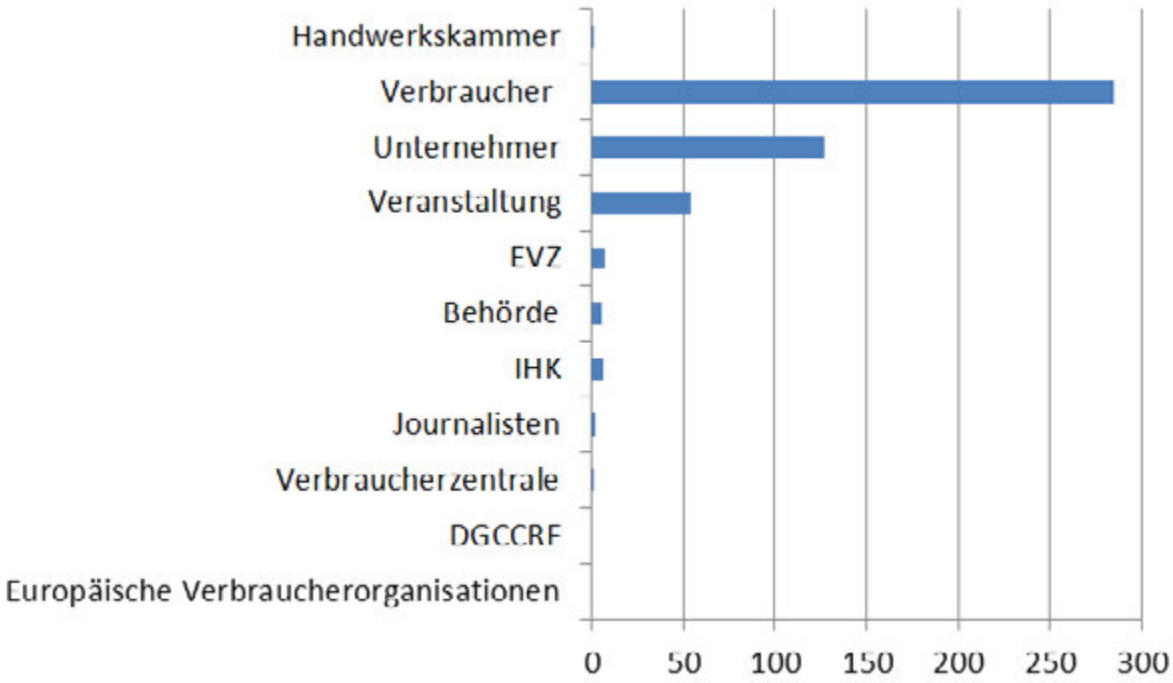
Einleitung	4
Persönliche bzw. institutionelle Herkunft der Anfragen	5
Anfragen nach Themen	6
Geografische Herkunft der Anfragen	13
Weiterleitung der Anfragen in bestimmten Fällen	14
Art der Kontaktaufnahme	15
Broschüre	16
Eine Stelle für Nutzer und Anbieter im E-Commerce	18
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	21
Anhang: Pressespiegel der Verbindungsstelle	22

Einleitung

Dieser Bericht stellt die Tätigkeit der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland im Jahr 2018 bis einschließlich November im Überblick dar.
Die Tätigkeit der eCommerce-Verbindungsstelle hat zwei Schwerpunkte: Zum einen die allgemeine Information von Anbietern und Nutzern im Internet über deren Rechte und Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr. Zum anderen die konkrete Hilfestellung und Beantwortung von Anfragen im Einzelfall.

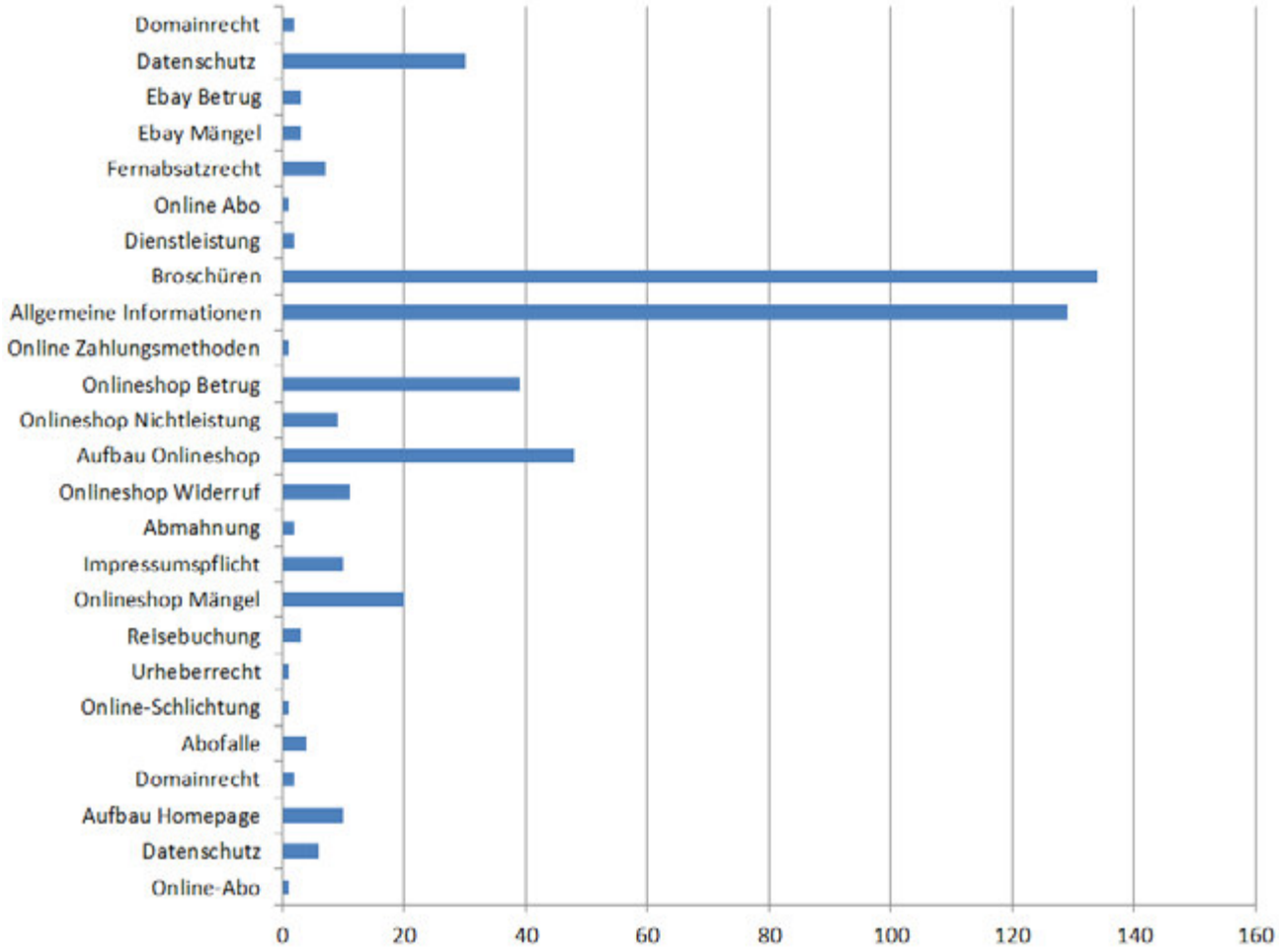
Die auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle zur Verfügung gestellten Informationen wurden auch in diesem Jahr von Anbietern und Verbrauchern sehr gut angenommen. Durch die laufende Aktualisierung und das Aufgreifen aktueller Themen und Urteile aus dem Bereich e-commerce bleibt die Zahl der Besucher der Internetseite mit **236.235 Klicks** auf einem konstant hohen Niveau.
Auch in diesem Jahr war die eCommerce-Verbindungsstelle ein gefragter Partner bei Veranstaltungen, um sowohl Verbraucher als auch Unternehmer im Bereich Onlinehandel zu beraten und zu informieren. Dies geschah unter anderem im Rahmen von Vorträgen an Volkshochschulen oder beim Empfang von Besuchergruppen im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz, sowie bei der Teilnahme an Veranstaltungen der Industrie- und Handelskammer („Sprechtag Onlinerecht“, Netzwerk Onlinehandel) und des „Digitalen Stammtisches“ des Projekts „Digitaler Kompass“. Das Hauptinteresse von Verbrauchern lag hierbei auf den Themen Online-Einkauf und Online-Reisebuchung, während Unternehmer vor allem Fragen zur Umsetzung Europäischer Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung und der Geoblocking-Verordnung gestellt haben.
Die eCommerce-Verbindungsstelle ist mittlerweile ein fester Bestandteil der „Digitalen Stammtische“ des Projektes „Digitaler Kompass“ sowie des „Netzwerks Online-Handel“ und der „Sprechtage Online-Recht“ der Industrie und Handelskammer Südlicher Oberrhein und wird diese Projekte auch in Zukunft mit rechtlicher Fachkompetenz begleiten.

Persönliche bzw. institutionelle Herkunft der Anfragen



Insgesamt waren im Berichtszeitraum des Jahres 2018 **488 Anfragen** zu den verschiedenen Facetten des eCommerce zu verzeichnen.
Wie in den vergangenen Jahren, kamen die an die eCommerce-Verbindungsstelle gerichteten Anfragen überwiegend von Verbrauchern. Die Anfragen der Unternehmer sind im Vergleich zum Vorjahr ähnlich hoch geblieben, die Anfragen der Verbraucher sind dagegen ein wenig gesunken.

Anfragen nach Themen



Zu den Kategorien inhaltlich:

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Die allgemeinen Informationsanfragen seitens der Verbraucher rund um den Online-Handel betrafen im vergangenen Jahr hauptsächlich die Frage, wie die Seriosität von Online-Shops zu erkennen ist. Die Verbraucher sind mittlerweile sensibilisiert und wissen, dass sich im Internet viele schwarze Schafe tummeln. Sie möchten sich davor schützen, auf eine betrügerische Website hereinzufallen. Die eCommerce-Verbindungsstelle hat auf diesen gestiegenen Informationsbedarf der Internetnutzer reagiert und auf der Webseite eine Checkliste zur Verfügung gestellt, mit deren Hilfe die Verbraucher Webseiten überprüfen können, bevor sie eine Bestellung tätigen und Gefahr laufen einen wirtschaftlichen Schaden zu erleiden. Wesentliche Anhaltspunkte zur Beurteilung der Seriosität sind das Vorhandensein eines ordnungsgemäßen Impressums sowie die Umsetzung der Informationspflichten gegenüber Verbrauchern

im elektronischen Geschäftsverkehr (§§ 312d ff. BGB). Sobald einer dieser Punkte nicht erfüllt ist, empfehlen wir in der Regel, von der Bestellung in einem solchen Online-Shop abzusehen.

Soweit der Online-Händler ein Gütesiegel angibt, sollte die Seriosität des Gütesiegels vom Verbraucher selbst, beziehungsweise mit Hilfe des Anbieters des Gütesiegels geprüft werden, ob der Online-Händler dort tatsächlich (noch) registriert ist. In vielen Fällen hilft bereits eine Internet-Recherche nach dem Namen des betreffenden Shops, um unseriöse Shops zu erkennen. Denn unzufriedene Nutzer beschweren sich meist zeitnah in den einschlägigen Foren.
Daneben häuften sich auch in diesem Jahr die Anfragen bezüglich der Kostentragungspflicht beim Widerruf. Viele Verbraucher wissen immer noch nicht, dass sie die Versandkosten im Falle des Widerrufes zu tragen haben, sofern sie von dem Unternehmer vorab darüber informiert wurden (§ 312e BGB) und der Unternehmer die Rücksendekosten nicht freiwillig übernimmt. Obwohl die Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie, die diese Kostentragungspflicht mit sich gebracht hat, bereits seit Juni 2014 in Kraft ist, gehen viele Nutzer noch von der alten Rechtslage aus. Denn in der Vergangenheit musste der Verbraucher nur für Waren bis zu einem Wert von 40 Euro für die Rücksendekosten aufkommen, bei einem Warenwert darüber der Unternehmer. Aus den genannten Gründen gehören die Informationen zum Widerruf auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle zu den am stärksten frequentierten Unterseiten.
Ein weiterer Anfragenschwerpunkt drehte sich um die Frage, wer die Transportkosten im Fall der Geltendmachung von Gewährleistungsrechten zu tragen hat. Vor allem die Nacherfüllung bei sperrigen Wirtschaftsgütern wie Möbeln oder großen Elektrogeräten stellt Verbraucher und Unternehmen im Gewährleistungsfall vor nicht unerhebliche Probleme. Sowohl Händler als auch Verbraucher zeigen hier großen Informationsbedarf hinsichtlich der gesetzlichen Regelung, dass auch diese Transportkosten vom Verkäufer zu tragen sind (§ 439 Abs. 2 BGB).

ONLINE-SHOP WIDERRUF

Zahlreiche Anfragen drehten sich um die Voraussetzungen des Widerrufs durch den Verbraucher. Während bei vielen Verbrauchern ein Informationsdefizit besteht oder sie von einer aus juristischer Sicht nicht zutreffenden Rechtslage ausgehen, setzen viele Unternehmer die gesetzlichen Vorgaben zum Widerrufsrecht immer noch nicht korrekt um. Vielfach war den Verbrauchern nicht bekannt, dass Sie beim Vertragsschluss im Internet ein Widerrufsrecht von 14 Tagen haben. Unklarheit bestand vor allem darüber, dass der Widerruf innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware gegenüber dem Unternehmer erklärt werden und die Ware innerhalb weiterer 14 Tage zurückgesendet werden muss.
Eine besondere Problematik stellt sich sowohl für Händler als auch für Käufer bei der Frage, wie mit einem sogenannten Teilwiderruf eines Vertrages umzugehen ist. Bei online geschlossenen Verträgen ist

es rechtlich möglich, bei einer aus objektiver Sicht teilbaren Leistung den Widerruf auf Teile der bestellten Ware zu beschränken. Es muss nicht stets die gesamte Bestellung retourniert werden, wenn nur ein Teil davon dem Kunden zusagt. So soll ein möglichst umfassender Verbraucherschutz gewährleistet werden. In der Praxis stellt diese Konstellation sowohl Verbraucher als auch Unternehmen jedoch nach unserer Erfahrung immer noch vor besondere Herausforderungen.

ONLINE-SHOP MÄNGEL

Ebenfalls ist vielen Verbrauchern nicht bewusst, dass bei Neuwaren ein gesetzliches Gewährleistungsrecht von zwei Jahren besteht. Vor allem die Unterscheidung zwischen dem gesetzlich festgeschriebenen Gewährleistungsrecht des Verbrauchers und einer vom Unternehmer eventuell zusätzlich gewährten Garantie ist oft unbekannt. So gehen viele Verbraucher davon aus, dass sie bei einer mangelhaften Kaufsache keinerlei Handhabe gegen den Verkäufer haben, wenn dieser seine Garantie auf eine Geltungsdauer von beispielsweise einem Jahr beschränkt hat. Leider müssen wir auch beobachten, dass Händler ihren Kunden in diesem Bereich keine ausreichenden oder gar falsche Informationen zukommen lassen und die gesetzlichen Gewährleistungsrechte verschweigen. In diesem Bereich klärt die eCommerce-Verbindungsstelle die Verbraucher dahingehend auf, dass sie nach der Verbraucherrechterichtlinie ab dem Kauf für einen Zeitraum von zwei Jahren gesetzliche Gewährleistungsrechte haben und dass eine Garantie eine freiwillige Leistung ist, die immer nur neben die von Gesetzes wegen bestehenden Rechte treten kann. Keinesfalls kann eine Garantie die gesetzliche Gewährleistung verkürzen oder an deren Stelle treten.

ONLINE-SHOP NICHTLEISTUNG

Unter diese Kategorie fallen Anfragen, bei denen die Ware nicht- oder nicht innerhalb des angekündigten Zeitraumes geliefert wurde. Verbraucher wandten sich unter anderem mit der Frage an uns, welche rechtlichen Möglichkeiten sie haben beziehungsweise wie sie ihre Rechte durchsetzen und welche Institutionen ihnen bei der Durchsetzung Ihrer Rechte behilflich sein können. Bei einigen dieser Anfragen blieb offen, ob das Online-Angebot eventuell bereits als Betrug zu werten ist. Eine abschließende Prüfung unsererseits war nicht immer möglich, da einige der Shops nicht mehr aufrufbar waren. In vielen Fällen bleiben Verbraucher mit finanziellen Verlusten zurück, da eine Inanspruchnahme der bestehenden Schlichtungseinrichtungen im konkreten Fall ausscheidet und die Mandatierung eines Anwaltes aufgrund der hohen, vorzustreckenden Kosten sich im Verhältnis zur gekauften Ware wirtschaftlich nicht lohnt.

ONLINE-SHOP BETRUG

Weiterhin hoch ist die Anzahl der Kunden, die auf sogenannte „Fake-Shops“ hereinfallen. Oftmals haben diese Ihren Sitz in den USA oder in China. Äußerlich erwecken

sie durch die Endung der Internetadresse auf die Internetdomain ".de" den Anschein, als würde man in einem in Deutschland ansässigen Online-Shop einkaufen. Wer dort einkauft, muss in den meisten Fällen per Vorkasse bezahlen. Allerdings wird sehr oft gar keine Ware geliefert oder die Ware ist von mangelhafter Qualität beziehungsweise es wird ein insgesamt mangelhaftes Produkt geliefert. Die Händler sind weder per E-Mail noch telefonisch erreichbar oder die Erreichbarkeit beschränkt sich auf Chats mit sogenannten „Bots" oder standardisierten, automatisierten Antworten, die dem Kunden nicht weiterhelfen. Ein Impressum sucht man auf diesen Seiten in der Regel vergeblich. Zwar wird den Verbrauchern in den verfügbaren Geschäftsbedingungen dem ersten Anschein nach die Möglichkeit zum Widerruf gegeben. Allerdings ist die Rücksendung oft sehr mühsam, da die Rücksendeadresse sich in fast allen Fällen in China befindet. Dadurch stehen die Kosten der Rücksendung in einem auffälligen Missverhältnis zum Wert der Ware, insbesondere, wenn beim Empfang der Ware bereits nicht angekündigte Zollgebühren angefallen sind. – So entscheiden sich viele Kunden, diesen Weg gar nicht erst zu beschreiten, sondern die mangelhafte oder falsch gelieferte Ware zu behalten, obwohl sie keinen wirtschaftlichen Gegenwert zur geleisteten Zahlung darstellt.

Wenn die Ware per Vorkasse bezahlt wurde, ist es für die Kunden nahezu unmöglich, eine geleistete Zahlung zurückzuerhalten. Nur wenn per Kreditkarte oder per Lastschrift gezahlt wurde, stehen die Chancen durch ein sogenanntes „chargeback" bei der Bank besser. Da diese Rückbuchungen jedoch nur für einen bestimmten Zeitraum nach der Zahlung möglich sind, um eine erfolgreiche Rückbuchung zu gewährleisten, müssen die Käufer für gewöhnlich schnell handeln. Problematisch ist in diesem Zusammenhang, dass Lieferungen aus Übersee in der Regel lange dauern und dies dem Kunden auch so mitgeteilt wird. Wird die Ware schließlich geliefert und stellt der Kunde dann die beschriebenen Mängel fest oder realisiert er nach geraumer Zeit, dass wohl keine Lieferung mehr erfolgen wird, kann es für eine Rückbuchung über die Bank bereits zu spät sein.

AUFBAU ONLINE-SHOP

Unternehmer richten häufig die Frage an uns, welche Elemente ein Online-Shop aus rechtlicher Sicht aufweisen muss. Da sich die rechtlichen Grundlagen in verschiedenen Gesetze finden, sind die Anforderungen gerade für kleinere und mittlere Unternehmen nur schwer zu überblicken. In unserer Beratung weisen wir darauf hin, dass sich die Regelungen z. B. im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB), im Telemediengesetz (TMG), im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), im Markengesetz (MarkenG), im Urheberrechtsgesetz (UrhG), in der Verordnung über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO) und dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) finden. Bereits bei der Einrichtung der Internetadresse (Domain) für den eigenen Online-Shop ist darauf zu achten, dass keine Rechte Dritter verletzt werden. Dies

können z.B. Namens-, Kennzeichen- oder Markenrechte sein. Auch bei der Verwendung fremder Bilder und Texte ist auf die Einhaltung des Urheber- und Markenrechts zu achten.

URHEBERRECHTSVERLETZUNGEN

Weiterhin kontaktierten uns Internetnutzer, die wegen Urheberrechtsverletzungen im Internet (z. B. illegales Filesharing) eine Abmahnung erhalten haben. Hier ging es in einem ersten Schritt darum, den Anfragenden zu erklären, worum es sich bei einer Abmahnung handelt und mögliche Handlungsoptionen aufzuzeigen. Nach dem wegweisenden Urteil des Europäischen Gerichtshofes in Luxemburg bleibt abzuwarten, wie sich die deutsche Rechtslage und Rechtsprechung in Zukunft entwickeln wird (EuGH, Urteil vom 18.10.2018 - C-149/17).

IMPRESSUMSPFLICHT

Beim Thema Impressum stellt sich vor allem angehenden Unternehmern die Frage, welchen Inhalt es aufweisen muss. Anfragen kamen nicht nur von Betreibern von Online-Shops, sondern gerade auch von Anbietern, die keine direkte Bestellmöglichkeit über das Internet anbieten. Dass jeder Betreiber eines Online-Shops verpflichtet ist, ein Impressum anzugeben, ist den meisten bekannt. Unkenntnis besteht jedoch oft darüber, dass die Impressumspflicht nicht auf Online-Shops beschränkt ist, sondern für sämtliche Internetauftritte eines Unternehmens gilt, die einem geschäftlichen Zweck dienen. Dazu zählen z. B. Verkaufsplattformen und Social Media (eBay, Twitter, Facebook, Google+, Pinterest, XING oder LinkedIn). Seiten, die ausschließlich privaten oder familiären Zwecken dienen, sind hingegen von der Impressumspflicht ausgenommen. Inhaltliche Anforderungen an das Impressum ergeben sich aus verschiedenen Vorschriften, wie z.B. § 5 TMG, § 55 Abs. 2 RStV, Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 2 EGBGB und § 2 Abs. 1 Nr. 1-6 DL-InfoV.
In diese Kategorie fallen auch Anfragen von Unternehmern bezüglich der Notwendigkeit der Verlinkung auf die Plattform für Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission. Nach Art. 14 der ODR-Verordnung müssen Unternehmen einen Link zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung auf Ihrer Webseite bereithalten, wenn der Unternehmer Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingeht.

ABOFALLEN

Vermehrt wurden in diesem Jahr Anfragen von Verbrauchern bezüglich Abofallen gestellt. In einigen Fällen haben die Verbraucher Internetseiten, auf denen ein Abonnement abgeschlossen werden kann, besucht. Die Verbraucher gaben jedoch an, vor dem abschließenden Klick auf den Bestellbutton den Vorgang abgebrochen zu haben. Trotzdem bekamen Sie Zahlungsaufforderungen der Unternehmer, die diese Internetseiten betreiben. Nicht selten wurde auch versucht, diese vermeintlichen Forderungen durch Inkassounternehmen einzutreiben.
Eine andere Fallgestaltung lag vor, wenn Verbraucher sich in der Annahme befanden, auf einer Internetseite eine nur einmalige

Bestellung vorgenommen zu haben. Im Nachhinein stellte sich jedoch heraus, dass ein Abonnement abgeschlossen wurde und den Verbrauchern immer wieder Waren zugeschickt wurden, die sie bezahlen sollten. Nach Angabe der Verbraucher war allerdings während des Bestellvorgangs nicht ersichtlich, dass nicht nur eine einmalige Bestellung, sondern ein Abonnement abgeschlossen wurde.

In den oben beschriebenen Fallgestaltungen konnte die eCommerce-Verbindungsstelle den Verbrauchen Hilfestellung geben, indem ihnen der rechtliche Rahmen erläutert und die bestehenden Handlungsoptionen aufgezeigt wurden.

Denn um ein Abonnement wirksam abzuschließen, muss am Ende des Bestellvorgangs deutlich werden, dass es sich um ein zahlungspflichtiges Abonnement handelt. Der Bestellknopf muss entsprechend beschriftet sein, z. B. durch «kostenpflichtig bestellen“ oder «Jetzt kaufen». Dies ist die sogenannte «Buttonlösung». Ist der Bestellknopf nicht in dieser Form gestaltet, kommt kein Vertrag zustande. Dies gilt auch bei Abbruch des Bestellvorgangs. Die Unternehmen haben in diesen Fällen keinen Anspruch auf Zahlung des Betrages.

ABMAHNUNGEN

Die von vielen Experten befürchtete „Abmahnungswelle“ auf Grundlage der seit dem 25. Mai 2018 in der Europäischen Union geltenden Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist bisher ausgeblieben. Wir haben diesbezüglich wider Erwarten keine Anfragen von Unternehmern erhalten.

Eine mögliche Erklärung für den verhaltenen Umgang mit Abmahnungen ist, dass die Rechtslage im Hinblick auf die Frage, wer Verstöße gegen die DSGVO geltend machen kann, bisher nicht eindeutig geklärt ist.

Insbesondere ist noch nicht geklärt, ob die Regelungen der DSGVO einen Unterlassungsanspruch von Wettbewerbern des abgemahnten Unternehmens bei datenschutzrechtlichen Verstößen begründen.

In diesem Zusammenhang hat zwar beispielsweise das Landgericht Würzburg in seiner Entscheidung einen Unterlassungsanspruch bejaht und auf dieser Grundlage eine einstweilige Verfügung erlassen (LG Würzburg v. 13.09.2018, Az. 11 O 1741/18). Nach dieser Entscheidung können Mitbewerber einen Unterlassungsanspruch aus dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) wegen Verstoßes gegen die DSGVO geltend machen.

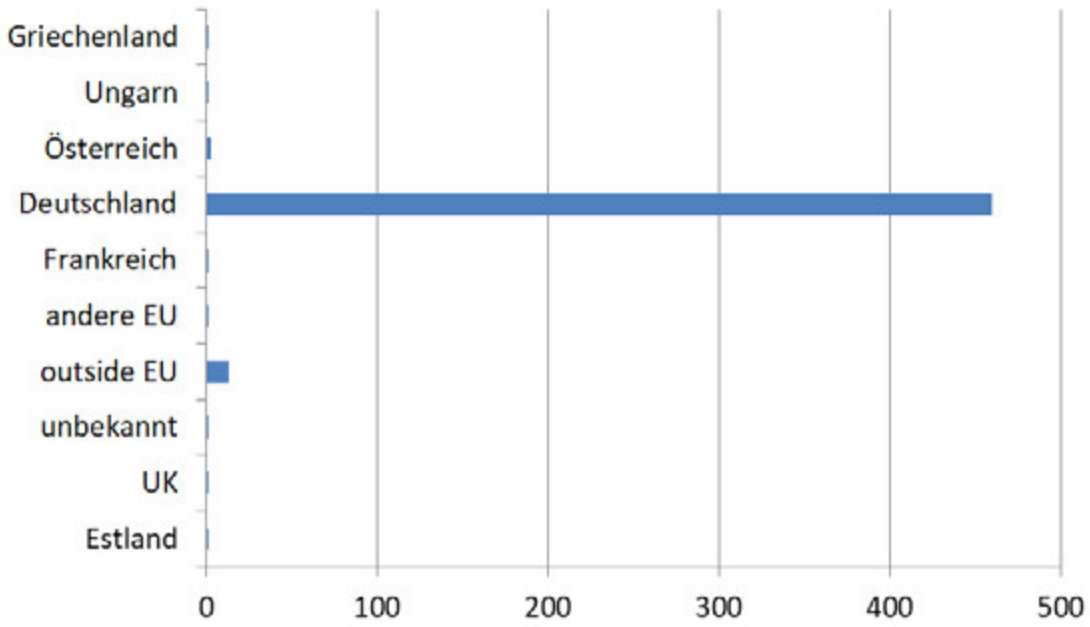
Gegenteilig urteilte das Landgericht Bochum. In seiner Begründung geht es davon aus, dass Verstöße gegen Art. 13 DSGVO nicht von Mitbewerbern abgemahnt werden können, da die DSGVO keine Anspruchsgrundlage enthalte (Urteil v. 07.08.2018 Az. I- 12 O 85/18). Dafür spreche insbesondere, dass die Datenschutzgrundverordnung eine detaillierte Regelung des anspruchsberechtigten Personenkreises enthalte. Danach stehe nicht jedem Verband ein Recht zur Wahrnehmung der Rechte einer betroffenen Person zu, sondern (unter weiteren Voraussetzungen) nur bestimmten Einrichtungen, Organisationen und Vereinigungen ohne Gewinnerzielungsabsicht.

Bislang sind Abmahnungen daher eher eine seltene Ausnahme. Allerdings wurden

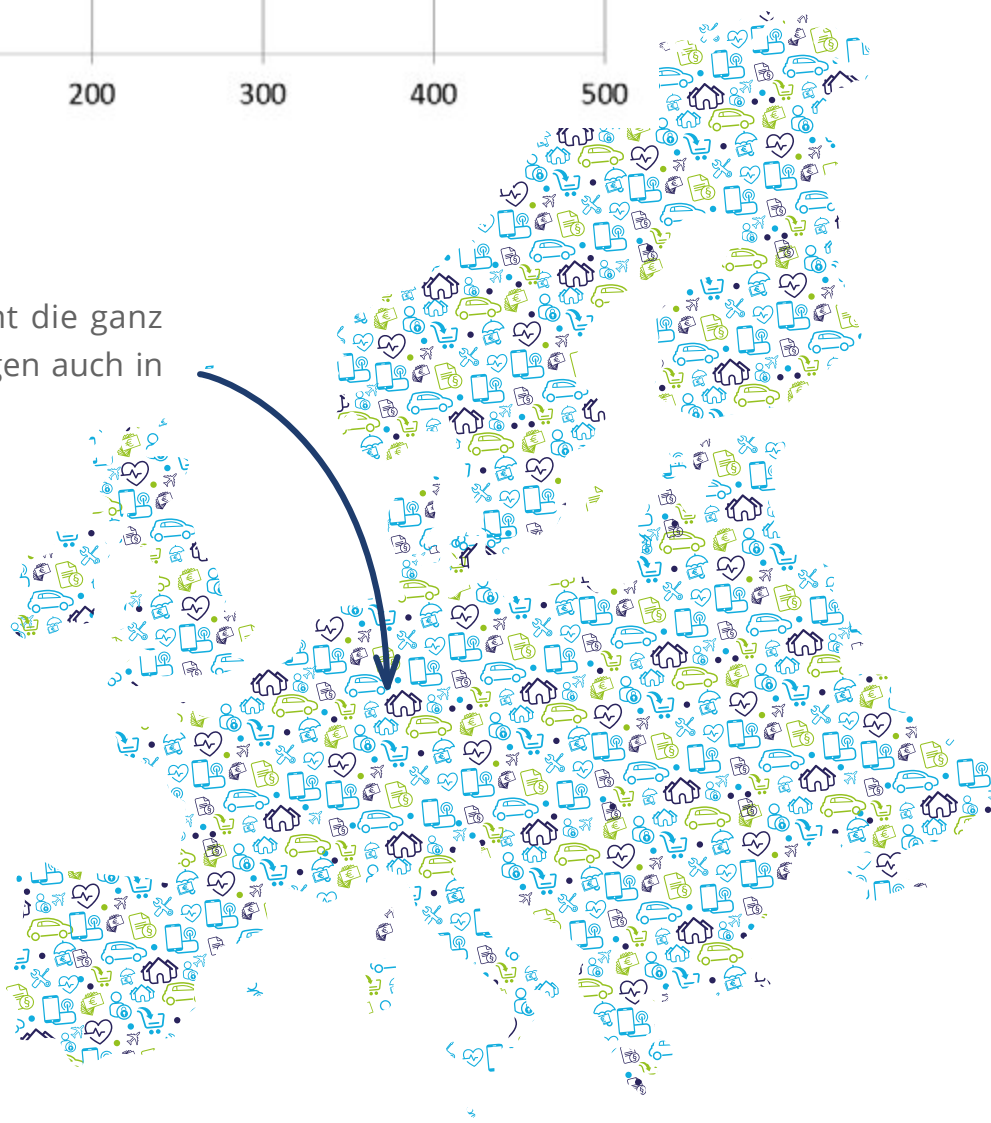
diese dann häufig missbräuchlich eingesetzt. Um einer rechtswidrigen Abmahnpraxis entgegenzuwirken, hat das Bundesjustizministerium einen Gesetzentwurf vorgelegt. Das Land Bayern hat dazu bereits einen entsprechenden Entwurf „zur Anpassung zivilrechtlicher Vorschriften an die Datenschutzgrundverordnung" (26.06.2018, BR-Drs. 304/18) in den Bundesrat eingebracht.

Der Beschluss des Landgerichts Würzburg könnte allerdings der Beginn der befürchteten Abmahnwelle werden. Es wird sich in den nächsten Monaten zeigen, ob die auf Abmahnungen spezialisierten Rechtsanwälte darin einen Startschuss sehen.

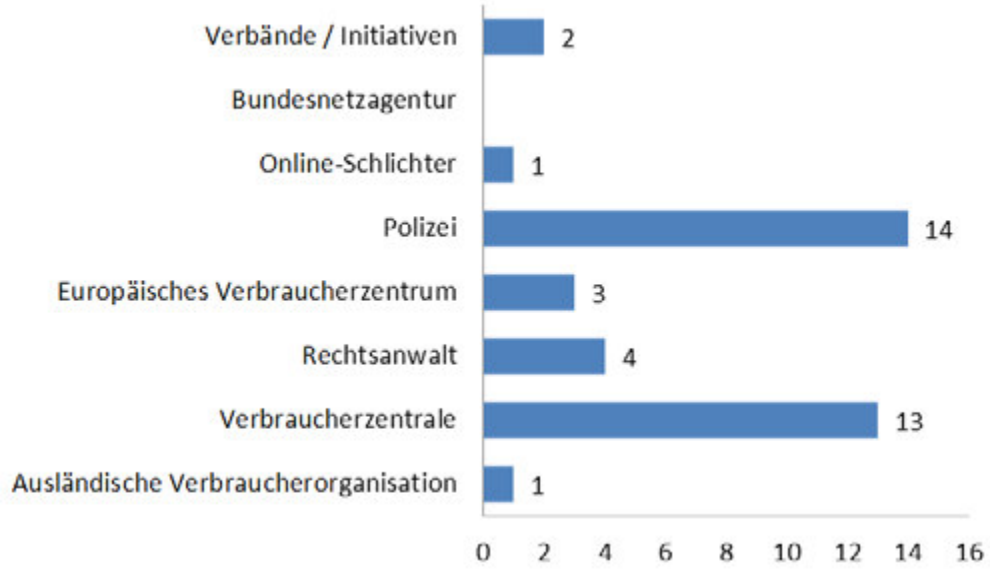
Geografische Herkunft der Anfragen



Wie die Statistik zeigt, stammt die ganz überwiegende Zahl der Anfragen auch in diesem Jahr aus Deutschland.



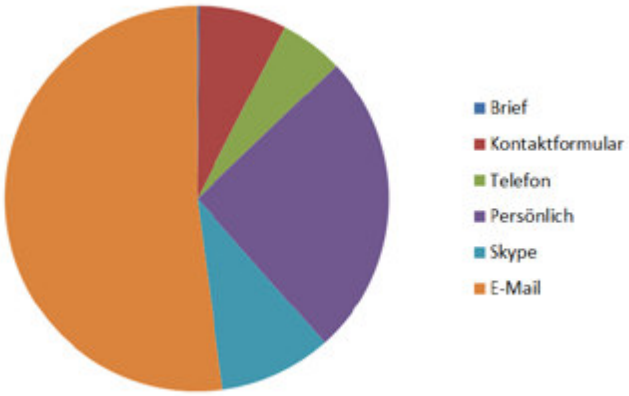
Weiterleitung der Anfragen in bestimmten Fällen



Auch im Jahr 2018 waren Weiterverweisungen der Anfragen nur selten erforderlich. Wenn das geschah, fand eine Vorprüfung des Sachverhaltes durch die eCommerce-Verbindungsstelle statt.
In der Regel werden Verbraucher an andere Stellen verwiesen, wenn dort eine weitergehende Hilfestellung erlangt werden kann, z. B. durch Schlichtung oder die Möglichkeit der Verbraucherzentralen und Europäischen Verbraucherzentren. Ebenfalls findet eine Weiterverweisung statt, wenn die Stellen im konkreten Fall spezialisierter sind oder notwendige Befugnisse haben. Dies ist z. B. bei der Polizei der Fall. Die Anzahl an Weiterverweisungen an die Polizei hat sich im vergangenen Jahr auf Grund der verstärkt aufgetretenen Fälle von Online-Betrug erhöht. Daneben ist im Einzelfall auch die Einschaltung einer klagebefugten Verbraucherschutzeinrichtung sinnvoll.

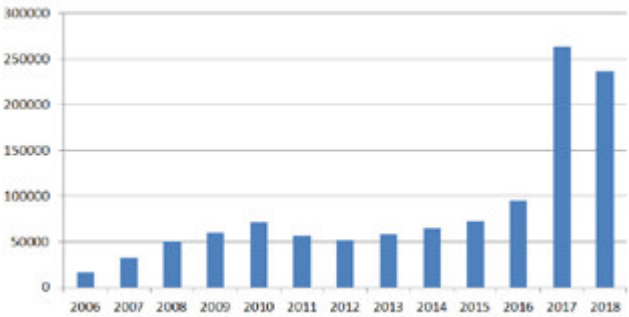
Hinweise zu weiteren im Bereich des Online-Handels existenten Beratungsangeboten bietet ferner die Rubrik „Weitere Beratungsstellen und Ansprechpartner“ auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle.

Art der Kontaktaufnahme



Anfragen werden über verschiedene Kommunikationskanäle an die eCommerce-Verbindungsstelle herangetragen. Wie im vergangenen Jahr, überwiegt die Kontaktaufnahme der Verbraucher über E-Mail deutlich. Die Anfragen über Skype, welche im Rahmen der „Digitalen Stammtische“ angeboten wurden, sowie die persönliche Kontaktaufnahme, vor allem im Rahmen der IHK-Sprechtage und Veranstaltungen liegen in etwa gleichauf mit der Nutzung über das Kontaktformular auf der Webseite oder per Telefon.

BESUCHERZAHLEN



Hinweis: Anzahl der Besucher jeweils vom 01.01.2018 bis 29.11.2018

Die Anzahl der Besucher der Webseite ist im Vergleich zum Vorjahr 2017 konstant hoch geblieben. Während im Jahr 2017 (bis einschließlich 27.11.2017) 263.910 Nutzer die Webseite besuchten, waren es im Jahr 2018 (bis einschließlich November 2018) bisher 236.235 Besucher. Aus den Zahlen lässt sich ablesen, dass die ständige Weiterentwicklung der Webseite von den Besuchern sehr gut angenommen wird. Auch wenn die vollständige Überarbeitung der Webseite bereits ein Jahr zurückliegt, ist die Anzahl der Besucher weiterhin hochgeblieben. Die Aktualisierung der redaktionellen Inhalte wurde und wird weiter fortgesetzt.

Broschüre

BROSCHÜRENVERSAND

Die Broschüre „Der Online-Shop: Rechtstipps für Unternehmer“ für das Jahr 2017 wurde sehr gut angenommen. Regulär wurden 3.500 Exemplar gedruckt und am 21.12.2017 angeliefert. Anfang des Jahres 2017 wurden weitere 2.000 Exemplare nachgedruckt, die am 06.04.2018 angeliefert wurden. Inzwischen sind 4.526 Exemplare verteilt und versendet worden. Damit wurden im Jahr 2018 deutlich mehr Broschüren verteilt als im Jahr 2017. Gerade bei Außenterminen oder dem Empfang von Besuchergruppen bewährt sich das Medium Broschüre als klassische aber sehr gut angenommene Möglichkeit, die Arbeit der eCommerce-Verbindungsstelle vorzustellen.

NEUE BROSCHÜRE

Die Broschüre für das Jahr 2018 befasst sich mit dem Thema Geoblocking. Sie richtet sich sowohl an Verbraucher als auch an Unternehmer und liefert einen Überblick über das Thema Geoblocking. Aktuell birgt dieses Thema eine gewisse Brisanz in sich, da im Jahr 2018 zwei Verordnungen der Europäischen Union, die dieses Thema betreffen, in Kraft getreten sind bzw. am 03.Dezember 2018 noch in Kraft treten werden. Dies sind die bereits im April 2018 in Kraft getretene Portabilitätsverordnung und die Geoblocking-Verordnung der EU, welche ab dem 03.Dezember 2018 gilt.

Insbesondere die Geoblocking-Verordnung ist für Unternehmer in Deutschland von höchster Aktualität, da die Online-Shops bis zum 03. Dezember 2018 entsprechende Maßnahmen ergreifen müssen, um den Anforderungen der Verordnung gerecht zu werden.

Unter Geoblocking versteht man unter anderem eine Technik, die Internetinhalte und Internetseiten von Online-Shops für Nutzer wegen ihres Wohnsitzes beziehungsweise ihres momentanen Aufenthaltsortes sperrt. Internetnutzern wird der Zugriff auf bestimmte Webseiten verweigert oder sie werden automatisch auf eine andere als die ursprünglich gewählte Internetseite weitergeleitet. Die Industrie- und Handelskammer hat an diesem Themenkomplex und an der Broschüre bereits reges Interesse bekundet. Im Rahmen der Veranstaltungsreihe „**Netzwerk Onlinehandel**“ bei der Industrie- und Handelskammer wurde die eCommerce-Verbindungsstelle gebeten, vor Unternehmern einen Vortrag über Geoblocking zu halten. Im Rahmen dieses Vortrages wurde deutlich, dass bei den Unternehmern noch erhebliche Unsicherheit bezüglich den mit der Geoblocking-Verordnung einhergehenden Anpassungspflichten herrscht. Vielfach war den Unternehmer gar nicht bekannt, dass und vor allem wann diese Verordnung in Kraft treten wird. Auch der Inhalt der Geoblocking-Verordnung war den

meisten nicht bewusst. Viele Unternehmer, insbesondere die Kleinunternehmer, sind wegen der Umsetzung der Anforderungen überfordert und fühlen sich allein gelassen. Im Bereich der Nutzung digitaler Inhalte wurde mit der Portabilitätsverordnung der Europäischen Union bereits am 01. April 2018 Geoblocking zum Teil abgeschafft. Diese Verordnung regelt, dass im Heimatland abgeschlossene kostenpflichtige Online-Dienste (z.B. Streamingdienste oder Abonnements für E-Books) nun auch bei einem vorübergehenden Aufenthalt im EU-Ausland dort ebenfalls genutzt werden können. Dies ist insbesondere für diejenigen Verbraucher eine große Erleichterung, die innerhalb Europas mobil sind. Aus gegebenem Anlass hat auch die eCommerce-Verbindungsstelle bereits vermehrt Anfragen zur Nutzung kostenpflichtiger Onlinedienste im Ausland erhalten. Oftmals berichten die Verbraucher, dass sie trotz der seit April 2018 in Kraft getretenen Portabilitätsverordnung blockiert und dennoch nicht auf die von ihnen erworbenen Inhalte zugreifen können. Außerdem besteht bei vielen Verbrauchern Unsicherheit über den in der Verordnung nicht konkret definierten Rechtsbegriff „vorübergehend". Aus der Verordnung lässt sich nur ableiten, dass für denjenigen, der sich dauerhaft im Ausland aufhält, der abonnierte Online-Dienst irgendwann blockiert werden kann.
Die Broschüre stellt in leicht verständlicher Form dar, worum es beim Thema Geoblocking geht und weshalb hier von Seiten des Gesetzgebers Handlungsbedarf gesehen wurde. Es folgt eine detaillierte Vorstellung der Regelungen der beiden relevanten Verordnungen sowie Handlungsempfehlungen für Unternehmer. Verbraucher erfahren in der Broschüre, was sich konkret in Zukunft beim Online-Einkauf für sie ändert und welche Verhaltensweisen von Händlern zukünftig weiter gestattet sind.
Ein weiterer Punkt, der in der Broschüre thematisiert wird, ist die in Zukunft zuständige Stelle, an die sich Verbraucher wenden können, wenn sie trotz der neuen Verordnung weiterhin im Onlinehandel diskriminiert werden. Diese Stelle wird bei der Bundesnetzagentur in Bonn angesiedelt sein.
Unabhängig davon geht die eCommerce-Verbindungstelle davon aus, dass sie sowohl von Verbrauchern als auch von Unternehmern in diesem Themenbereich auch in Zukunft kontaktiert werden wird.

Da die Bundesnetzagentur für die Umsetzung der Verordnung zuständig sein wird, ist sie auch für die Überprüfung von Unternehmen zuständig, ob diese die Verordnung einhalten. Im Fall eines Verstoßes gegen die Verordnung ist die Bundesnetzagentur durch eine Neufassung des Telekommunikationsgesetzes befugt, ein Ordnungswidrigkeitenverfahren durchzuführen und Sanktionen gegen Unternehmen festzusetzen. Diese Sanktionen können bis zu 300.000 Euro betragen.

Eine Stelle für Nutzer und Anbieter im E-Commerce

Eine Stelle für Nutzer und Anbieter – das Informations- und Beratungsangebot der eCommerce-Verbindungsstelle richtet sich sowohl an Verbraucher als auch an Unternehmer. Im Folgenden wird ein kurzer Abriss der Publikumsveranstaltungen und Vorträge gegeben, an denen wir teilgenommen haben:

DIGITALE STAMMTISCHE

Im Rahmen der „Digitalen Stammtische" des Projekts „Digital-Kompass" finden regelmäßig Videokonferenzen für interessierte Verbraucher statt. Die inhaltliche Gestaltung dieser Veranstaltung erfolgt durch die Kooperationspartner. Ziel ist es, Internetnutzern deutschlandweit den Austausch zu aktuellen IT-Themen zu ermöglichen und die Kompetenz zur sicheren Nutzung digitaler Medien zu erhöhen. Es handelt sich dabei um ein gemeinsames Projekt der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen und Deutschland sicher im Netz e. V. und wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert. Nur der Deutlichkeit halber: die eCommerce-Verbindungsstelle nimmt diese Termine unentgeltlich wahr.

Die eCommerce-Verbindungsstelle hat am 25. September 2018 per Skype-Schaltung einen solchen „Digitalen Stammtisch" in Koblenz federführend gestaltet, der gleichzeitig per Video-Konferenzschaltung in Mainz, Kaiserslautern, Speyer und der Südwestpfalz zugänglich war.

Zielgruppe waren Teilnehmer aus Volkshochschulkursen und die mit dem „Digital Kompass" speziell angesprochenen Senioren.

Damit die gesamte Skype-Veranstaltung koordiniert abläuft und alle Teilnehmer zu Wort kommen können, führt ein Moderator durch die Veranstaltung. Die eCommerce-Verbindungsstelle wird bei diesen Veranstaltungen als Experte dazu geschaltet. Wir stellen zunächst das Thema, meist in Form einer Powerpoint-Präsentation, die alle Teilnehmer am Bildschirm verfolgen können, vor. In der sich anschließenden Fragerunde wird allen Teilnehmern die Möglichkeit gegeben, die Fragen zu stellen, die sich im Laufe der Konferenz aufgetan haben.

Thema der Veranstaltung am 25. September 2018 waren die bei Internetnutzern immer beliebter werdenden Vergleichsportale für verschiedene Produkte und Dienstleistungen. Hauptsächlich werden die Vergleichsportale für Flug- und Reiseleistungen sowie Versicherungen und Autovermietungen genutzt. Im Vordergrund standen am Ende Fragen zum Vertragsschluss über ein Vergleichsportal, insbesondere zu welchem Zeitpunkt der Buchung dem Kunden

alle Preise angezeigt werden müssen, der Widerruf von diesen Verträgen, sowie die Abwicklung von Stornierungen bei Reisen und Flügen.
Die von den Organisatoren der „Digitalen Stammtische" geplante zweite Veranstaltung in Kooperation mit der eCommerce-Verbindungsstelle wurde leider von Seiten des Projekts „Digitaler Kompass" abgesagt.

VORTRÄGE

Bei den folgenden Vortragsveranstaltungen war die eCommerce-Verbindungsstelle im Jahr 2018 vertreten:

- 23.01.2018: Vortrag: Vortragsabend für landwirtschaftliche Betriebe zum Thema: „Innovative Absatzwege mit Automaten und im Online-Handel"
- 30.01.2018: Vortrag zum Thema: „Warenkauf im Internet - Ihre Rechte im Online-Handel" für Interessenten an der Volkshochschule Ortenau
- 01.02.2018: Vortrag zum Thema: „Online-Handel" für eine Besuchergruppe der Europäischen Akademie NRW e.V.
- 11.10.2018: Vortrag zum Thema: „Online-Handel" für eine Besuchergruppe Jakob-Kaiser-Stiftung e.V.

VERANSTALTUNGEN BEI DER INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMER

Netzwerk Online-Handel (Industrie- und Handelskammer Südlicher Oberrhein)

1.Netzwerktreffen

Am 09.05.2018 war die eCommerce-Verbindungsstelle bei dem im Jahr 2017 von der Industrie und Handelskammer Südlicher Oberrhein neu gegründeten „Netzwerk Onlinehandel" zu Gast. In einem Vortrag wurde den Unternehmern die Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 vorgestellt. Unmittelbar vor ihrem Wirksamwerden am 25. Mai 2018 bestand bei vielen Unternehmern erhebliche Unsicherheit über die an sie gestellten Anforderungen.
Die europäische Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) soll die Regelungen zum Datenschutz in der Europäischen Union vereinheitlichen. Damit löst sie das bisher in Deutschland geltende Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ab, welches die alte europäische Datenschutzrichtlinie in nationales Recht umgesetzt hat.
Die neue Verordnung regelt den Umgang von Unternehmen und Behörden mit personenbezogenen Daten. In vielen Bereichen baut sie auf der bisher geltenden Richtlinie und nationalen Gesetzen, wie etwa dem Bundesdatenschutzgesetz, auf. Sie hat Folgen für jeden, der in irgendeiner Art und Weise personenbezogene Daten verarbeitet. Damit trifft sie auch die Betreiber kleinerer Webseiten.
Da im Vorfeld bereits viel über die Datenschutz-Grundverordnung in den Medien berichtet wurde und diese Berichte oftmals negativ ausfielen, war der Informationsbedarf der anwesenden Unternehmer entsprechend hoch. Vor allem, weil in diesem Bereich eine ähnliche Abmahnwelle befürchtet wurde, wie im Bereich des Urheberrechtes. Die Befürchtung vieler Unternehmer war, dass sie bei einer fehlerhaften Webseite

in Bezug auf die Datenschutz-Grundverordnung direkt durch Kanzleien, welche von Mitbewerbern beauftragt werden, abgemahnt werden würden.

2.Netzwerktreffen

Am 30.10.2018 war die eCommerce-Verbindungsstelle wiederum beim Netzwerk Onlinehandel zu Gast. In einem Kurzvortrag wurde das Thema Geoblocking vorgestellt. Der Fokus lag hierbei auf der Geoblocking-Verordnung, welche insbesondere für Online-Händler einige Anforderungen bereithält. Es wurde ein kurzer Überblick über die Maßnahmen gegeben, die Online-Händler bis zum Inkrafttreten der Verordnung am 03. Dezember 2018 ergreifen müssen. Am Rande wurde auch die bereits im April 2018 in Kraft getretene Portabilitätsverordnung für Online-Dienste behandelt. Am Beispiel dieser Verordnung wurde diskutiert, inwiefern es kleinen Händlern überhaupt möglich ist, alle Anforderungen, die die Verordnung der Europäischen Union an Unternehmen stellt, bestmöglich umzusetzen. Viele der Händler befürchten, dass sie nicht die finanziellen oder personellen Mittel haben, einen mit der Verordnung konformen Onlinehandel aufzubauen beziehungsweise weiterzuführen. Es war bei allen Händlern eine große Sorge spürbar, dass am Ende nicht genügend Ressourcen zur Umsetzung der Verordnung vorhanden sein würden und ihnen diesbezüglich ein Nachteil gegenüber größeren Unternehmen entstehen würde.

Da aber noch viele Fragen der Verordnung ungeklärt sind beziehungsweise sich erst später beantworten lassen, wenn die Verordnung am 03. Dezember 2018 Anwendung findet, konnten nicht alle Bedenken zerstreut werden.

Sprechtage Online-Recht

Wie bereits in der Vergangenheit stand die eCommerce-Verbindungsstelle als Experte für die Sprechtage Online-Recht zur Verfügung. Folgende Sprechtage fanden im Jahr 2018 statt:

- 07.03.2018: Sprechtag Online-Recht der Industrie- und Handelskammer Freiburg
- 16.10.2018: Sprechtag Online-Recht der Industrie- und Handelskammer Freiburg (wurde mangels Teilnehmer von Seiten der IHK auf einen späteren Termin verschoben)

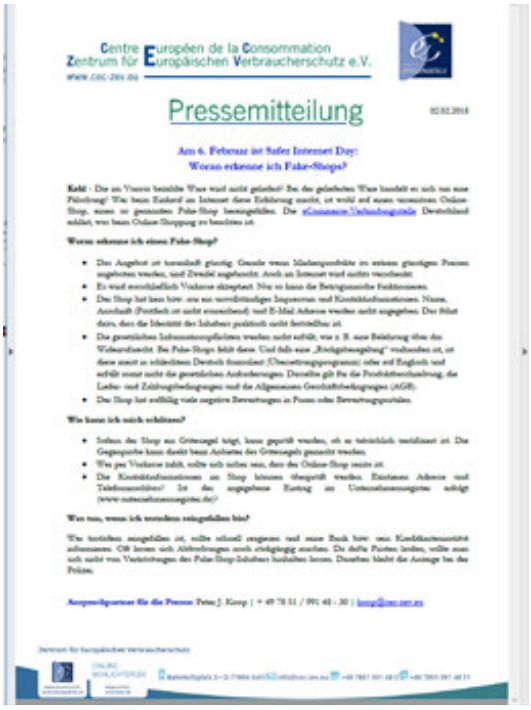
Bei diesem Beratungsangebot der eCommerce-Verbindungsstelle können Unternehmer in persönlichen Einzelterminen ihre rechtlichen Fragen zum Online-Handel besprechen. Im Vordergrund stehen dabei Fragen, die sich mit der rechtssicheren Gestaltung eines Online-Shops beschäftigen, wie z. B.:

- Welche Informationen muss das Impressum enthalten?
- Benötige ich AGB?
- Wo müssen die Regelungen zu den Zahlungsbedingungen und den Versandkosten stehen und wie können diese aussehen?
- Muss ich beim Verkauf ins Ausland meine Allgemeinen Geschäftsbedingungen übersetzen?
- Wie sieht eine korrekte Widerrufsbelehrung aus?
- Was für eine Einwilligung benötige ich für den Versand von Newslettern?
- Wie gebe ich Lieferzeiten korrekt an?

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

PRESSEMITTEILUNG VOM 02.02.2018

Mit der Pressemitteilung wurde über die betrügerischen Maschen von sogenannten „Fake-Shops“ berichtet. Verbraucher wurden darüber informiert, wie die Betrüger vorgehen, wie sie sich schützen können und was zu tun ist, wenn man trotz aller Vorsicht auf solche Fake-Shops herein gefallen ist.



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

Pressemitteilung

Am 6. Februar ist Safer Internet Day:
Woran erkenne ich Fake-Shops?

PRESSEMITTEILUNG FÜR NOVEMBER 2018

Derzeit ist eine Pressemitteilung in Arbeit, die sich mit der Veröffentlichung der Broschüre der eCommerce-Verbindungsstelle befassen wird. Die Pressemitteilung wird gleichzeitig mit der Broschüre auf der Webseite der eCommerce-Verbindungsstelle erscheinen.

Anhang: Pressespiegel der Verbindungsstelle

ÜBERBLICK ÜBER DIE PRESSEARBEIT IM JAHR 2018:

Am 6. Februar ist Safer Internet Day: Woran erkenne ich Fake-Shops?

Wirtschaft

Von Redaktion Filstalexpress | 2. Februar 2018

Die im Voraus bezahlte Ware wird nicht geliefert? Bei der gelieferten Ware handelt es sich um eine Fälschung? Wer beim Einkauf im Internet diese Erfahrung macht, ist wohl auf einen unseriösen Online-Shop, einen so genannten Fake-Shop hereingefallen. Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland erklärt, was beim Online-Shopping zu beachten ist.

Woran erkenne ich einen Fake-Shop?

- Das Angebot ist traumhaft günstig. Gerade wenn Markenprodukte zu extrem günstigen Preisen angeboten werden, sind Zweifel angebracht. Auch im Internet wird nichts verschenkt.
- Es wird ausschließlich Vorkasse akzeptiert. Nur so kann die Betrugsmasche funktionieren.
- Der Shop hat kein bzw. nur ein unvollständiges Impressum und Kontaktinformationen. Name, Anschrift (Postfach ist nicht ausreichend) und E-Mail Adresse werden nicht angegeben. Das führt dazu, dass die Identität des Inhabers praktisch nicht feststellbar ist.
- Die gesetzlichen Informationspflichten werden nicht erfüllt, wie z. B. eine Belehrung über das Widerrufsrecht. Bei Fake-Shops fehlt diese. Und falls eine „Rückgaberegelung" vorhanden ist, ist diese meist in schlechtem Deutsch formuliert (Übersetzungsprogramm) oder auf Englisch und erfüllt somit nicht die gesetzlichen Anforderungen. Dasselbe gilt für die Produktbeschreibung, die Liefer- und Zahlungsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- Der Shop hat auffällig viele negative Bewertungen in Foren oder Bewertungsportalen

Wie kann ich mich schützen?

- Sofern der Shop ein Gütesiegel trägt, kann geprüft werden, ob er tatsächlich zertifiziert ist. Die Gegenprobe kann direkt beim Anbieter des Gütesiegels gemacht werden.
- Wer per Vorkasse zahlt, sollte sich sicher sein, dass der Online-Shop seriös ist.
- Die Kontaktinformationen im Shop können überprüft werden. Existieren Adresse und Telefonanschluss? Ist der angegebene Eintrag im Unternehmensregister erfolgt (www.unternehmensregister.de)?

Was tun, wenn ich trotzdem reingefallen bin?

Wer trotzdem reingefallen ist, sollte schnell reagieren und seine Bank bzw. sein Kreditkarteninstitut informieren. Oft lassen sich Abbuchungen noch rückgängig machen. Da dafür Fristen laufen, sollte man sich nicht von Vertröstungen des Fake-Shop-Inhabers hinhalten lassen. Daneben bleibt die Anzeige bei der Polizei.

PM

06. Februar 2018, Filstatlexpress

Miese Masche auf Madeira

Von Hubert Röderer, Sa, 24. Februar 2018, Ortenaukreis

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz in Kehl wird 25 Jahre alt / Im vergangenen Jahr gingen 11 375 Beschwerden ein.

ORTENAU. Zurzeit melden sich beim Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland, das unter dem Dach des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV), mit Sitz am Kehler Bahnhof, arbeitet, verstärkt Urlauber, die unseriösen Verkaufspraktiken mit Urlaubszertifikaten zum Opfer gefallen sind. Die aus Gran Canaria von 2017 her bekannte Masche hat in diesem Jahr Madeira erreicht. 1993 gegründet, lotst das ZEV mit allen Fachbereichen seither Verbraucher durch die unterschiedlichen europäischen Rechtssysteme und bietet bei Streitigkeiten mit Unternehmen Hilfe an.

Wie Ines Danzeisen vom Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland mitteilt, würden Urlauber auf der Straße von Fremden angesprochen, ihnen ein Los in die Hand gedrückt und zugesichert, sie hätten gewonnen. Wer den "Gewinn" einlösen möchte, wird in ein Taxi verfrachtet, um angeblich an einer kurzen Führung durch eine Luxushotelanlage teilzunehmen. Der "Gewinn" wird dort mit Sekt begossen. "Wer sich darauf einlässt, erlebt aber sein blaues Wunder", so Danzeisen, "denn vor Ort ist alles anders: In stundenlangen Verkaufsgesprächen werden die Urlauber gedrängt, einen Gutschein für den Aufenthalt in einem Luxusappartement zu kaufen."

Der Geldbetrag dieser Urlaubspaket-Vereinbarung sei anfangs hoch. Er werde aber dann so lange nach unten korrigiert, bis die Opfer tatsächlich an ein einmaliges Schnäppchen glauben. Zeit, den Vertrag in aller Ruhe durchzulesen, werde verweigert. Nach der Unterschrift müsse sofort eine Anzahlung von rund 1000 Euro geleistet werden. Urlauber berichten, dass sie dafür sogar zum Geldautomaten eskortiert wurden. Oft erst spät, zurück im Hotel, bemerkten die Betroffenen, unseriösen Geschäftemachern auf den Leim gegangen zu sein. Trotz mündlicher Zusage zu einer deutlich längeren Laufzeit seien die Verträge nämlich meist nur auf ein Jahr angelegt. Der Knackpunkt: Bei solch kurzen Verträgen dürfe das Unternehmen eine sofortige Anzahlung verlangen, und die Urlauber hätten nicht das Recht, den Vertrag binnen 14 Tagen zu widerrufen.

Sein Geld habe gar verloren, wer krank wird oder den Gutschein aus welchen Gründen auch immer nicht einlösen kann. Ohnehin sei der Preis meist viel zu hoch: Flug, Transfer und Verpflegung kämen extra hinzu. Das Verbraucherzentrum rät deshalb, "den Tricksern, die einem ein Los andrehen wollen, die kalte Schulter zu zeigen". Fühle man sich bedrängt, soll man die Polizei alarmieren.

1993 erfolgte der Startschuss: Mit der Einführung des europäischen Binnenmarktes wurde in Kehl zeitgleich der gemeinnützige deutsch-französische Verein "Euro-Info-Verbraucher" gegründet, der sich auf deutsch-französische Fragen spezialisiert hat. 2005 kamen mit der Gründung der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich neue Aufgaben hinzu. 2011 wurde der Name geändert in "Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.". Inzwischen arbeiten unter dem Dach des ZEV auch noch zwei auf Online-Handel spezialisierte Dienste: der Online-Schlichter sowie die E-Commerce Verbindungsstelle.

Der Bekanntheitsgrad ist in diesen 25 Jahren deutlich gestiegen – und damit auch die Zahl der Kontakte. 1993 wurden 774 Kontakte in grenzüberschreitenden Anliegen registriert. 2011 lag die Zahl bei 57 000 – 2017 waren es sage und schreibe 107 125 Verbraucherkontakte, die bei den verschiedenen Abteilungen des ZEV aufgelaufen sind. Nicht eben gering auch die Zahl der Beschwerden im vergangenen Jahr: 11 375. Das Spektrum ist breit, mal geht es um spezifische Fragen der Menschen in der deutsch-französischen Grenzregion, mal geht es um Autos, bei deren Kauf auf dem europäischen Markt Probleme entstanden sind. Mal geht es um Fragen zum Hauskauf oder -verkauf in Frankreich, mal um Urlaub. Mal hat ein deutscher Verbraucher einen italienischen Handwerker beauftragt – und es ist etwas schief gelaufen. Alle Anfragen und Beschwerden sind für Verbraucher kostenfrei, die Quote der Fälle mit gutem Ausgang liegt bei rund 70 Prozent. Um die Verbraucher kümmern sich 42 Mitarbeiter, Juristen, Verwaltungs- und Kommunikationsmitarbeiter.

24. Februar 2018, Badische Zeitung

Kehl Verbraucherschutz: Online-Handel als Herausforderung

Patrick Merck, 10.09.2018 - 17:44 Uhr

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) hat seinen Sitz am Bahnhof in Kehl: In diesem Jahr wird es 25 Jahre alt. Foto: ZEV

Kehl - Frankreich und seine Einkaufsmöglichkeiten sind nur ein Katzensprung entfernt. Doch die geografische Nähe bedeutet nicht, dass der Verbraucherschutz auf beiden Seiten des Rheins gleich ist. Das ist die Arbeitsgrundlage eines Zentrums in Kehl.

Die Fahrt ins Nachbarland ist für viele Menschen in der Ortenau beinahe zur Gewohnheit geworden. Ob in den Einkaufszentren rund um Straßburg oder auf den Märkten im Elsass – das Angebot jenseits des Rheins unterscheidet sich von dem auf badischer Seite. Dank guter Straßen-, Bahn- sowie Tramverbindungen wird der grenzüberschreitende Einkauf sehr leicht gemacht. "Doch wer kann helfen, wenn die in Straßburg gekaufte Tasche nach drei Monaten auseinanderfällt, oder wenn es Probleme mit einem Handwerker jenseits des Rheins gibt?" Seit 1993 informiert das in Kehl beheimatete Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) – ein eingetragener Verein – zu grenzüberschreitenden Verbraucherthemen. In diesem Jahr feiert die Institution ihren 25. Geburtstag mit einem Festakt im Europa-Parlament.

Zu den vielfältigen Aufgaben der deutschen und französischen Juristen zählen zudem die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Firmen. Außerdem werde eine Immobiliensprechstunde mit deutschen und französischen Notaren, Anwälten und Steuerberatern angeboten.

Das ZEV ist aber nicht nur für den Verbraucherschutz in Deutschland und Frankreich zuständig, sondern erfüllt weitergehende Aufgaben, erläutert Sprecherin Ines Danzeisen: Unter dem Dach des Zentrums arbeiten auch die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich. "Sie informieren zu Europa und helfen Verbrauchern, wenn zum Beispiel der Flug nach Spanien Verspätung hatte oder es Probleme mit dem Hotel gab." Das mehrsprachige Juristenteam unterstütze Verbraucher auch kostenlos bei Streitigkeiten mit Unternehmen aus dem EU-Ausland, Norwegen und Island.

Dazu zählen auch Probleme mit Online-Händlern. Die sogenannte E-Commerce Verbindungsstelle berät Firmen und Verbraucher zu Rechten und Pflichten im Online-Handel. "Außerdem ist beim ZEV die nationale Kontaktstelle der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung angesiedelt."

Seit 2011 haben die Verbraucherschützer ihren gemeinsamen Sitz am Kehler Bahnhof in einem modernen Gebäude der Kehler Grossmann-Gruppe. "Die Nähe des Bahnhofs ist wichtig für uns, da uns die Verbraucher direkt erreichen können. Per Bahn und nun auch per Tram." Das betont Martine Mérigeau, die Vorsitzende des ZEV.

10. September 2018, Lahrer Zeitung

29. November 2018, Telefoninterview mit WDR, Sendung 1 Live, Thema: Geoblocking

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofsplatz 3 | 77694 Kehl • Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 811 • E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu • Stand: November 2018

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391 • Vorstand: Dr. Martine Mérigeau

Ann-Katrin ZABEL
Projektleiterin eCommerce-Verbindungsstelle
info@ecommerce-verbindungsstelle.de

www.ecommerce-verbindungsstelle.de