

Avril 2008



55, rue des Bruyères
L-1274 Howald
Tel: 26 84 64 - 1
Fax: 26 84 57 61
<http://www.cecluxembourg.lu>

Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GIE du Luxembourg

La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

Alpi Eagles ne vole plus

La compagnie aérienne italienne Alpi Eagles connaissant des difficultés financières croissantes s'est vue retirer sa licence d'exploitation. Pour toute assistance ou renseignement, n'hésitez pas à contacter le **CEC Luxembourg** qui transmettra toute plainte à ses collègues italiens.

Ryanair condamnée

La Cour d'appel de Paris dans son arrêt du 23 novembre dernier récemment mis au jour, a condamné Ryanair en raison de sa campagne de publicité 2003-2004 «Ryanair.com, 391% moins cher qu'Air France». La publicité comparative est permise mais elle ne doit pas être «de nature à induire en erreur» et elle doit comparer «objectivement une ou plusieurs caractéristiques essentielles, pertinentes, vérifiables et représentatives de ces biens ou services, dont le prix peut faire partie». Aucune donnée précise ne figurant sur la publicité de Ryanair qui aurait permis de vérifier le bien-fondé de l'affirmation, celle-ci a été condamnée pour publicité comparative illicite.

« Midis de l'Europe »

Comme déjà annoncé, le Bureau d'information du Parlement européen à Luxembourg, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, le Mouvement Européen du Luxembourg et le **Centre Européen des Consommateurs** organisent régulièrement des conférences-débats à la Maison de l'Europe, 7 rue du Marché-aux-Herbes à Luxembourg.

A vos agendas donc pour noter les prochaines dates:

- 7 mai 2008 de 12h30 à 13h30 « *Le crédit à la consommation* »
- 11 juin 2008 de 12h30 à 13h30 « *Voyager par internet - e-booking* »

Pour des raisons d'organisation pratique, les personnes intéressées sont priées de réserver leur place en contactant Mme Isabelle von den Steinen.

Tél.: 43 01 34 925 E-mail: comm-rep-lux@ec.europa.eu

Neues System zur Beobachtung von Verbrauchermärkten

Die für den Verbraucherschutz zuständige EU-Kommissarin Meglena Kuneva gab am 31.1.2008 den Start eines neuen Systems zur Beobachtung von Verbrauchermärkten (Consumer Market Watch), mit dem die Leistung verschiedener Wirtschaftssektoren aus dem Blickwinkel der Verbraucher untersucht wird, bekannt. Das System umfasst zwei Phasen, ein umfassendes Screening der Einzelhandelsmärkte im Hinblick auf u.a. Preisniveau, Beschwerden, Verbraucherzufriedenheit und Sicherheit sowie einer grundlegenden, zielgerichteten Überprüfung der Verbrauchermärkte und anschließende Korrekturmaßnahmen.

Les enfants européens ne sont pas égaux face aux risques d'accident

Près de 6 700 enfants, dans 18 pays européens auraient pu échapper à une mort accidentelle si leur pays avait mis en place une politique de prévention équivalente à celle de la Suède. Tel est le principal enseignement de l'étude comparative publiée le 20 novembre dernier par «European child safety alliance», réseau d'experts mis en place par Eurosafe, organisation non gouvernementale pour la promotion de la sécurité et la prévention des blessures, soutenue par la Commission européenne. Les pays en bas de classement sont le Portugal et la Grèce.

Infos rapides – Kurzinfo

11% de la consommation énergétique au Luxembourg devra provenir d'énergies renouvelables (éolien, solaire, biogaz, etc.) d'ici 2020 selon la Commission européenne. Le Luxembourg est, avec Malte, le pays de l'Union européenne qui devra fournir le moins d'effort dans ce domaine. ● Autriche: le simple fait de réduire la vitesse, actuellement autorisée à 100km/h sur les autoroutes autrichiennes, à 80km/h permettrait d'épargner près de 90 vies humaines par an et de réduire les émissions de CO₂ de 100.000 tonnes ● Grèce: un quart des foyers a déjà été amené à verser de l'argent liquide supplémentaire illégalement pour obtenir des soins médicaux et leur montant a atteint 613 millions d'euros en 2007 ● 52% des ménages français étaient endettés à la fin de l'année 2007 et près de 14 millions de ménages français détenaient un crédit en 2007 ● La Chypriote Androula Vassiliou a été officiellement nommée au poste de commissaire européenne à la Santé, afin de succéder à Markos Kyprianou ● La Wallonie a jugé « acceptable » l'instauration d'une taxe « intelligente » sur les kilomètres parcourus sur autoroute en 2011 pour les camions et en 2012 pour les voitures privées.

Le saviez-vous? Haut Débit

Le 13ème rapport de la Commission européenne sur le marché unique des communications électroniques révèle qu'avec des taux de pénétration supérieurs à 30%, le Danemark, la Finlande, les Pays-Bas et la Suède occupent les premières marches du podium du Haut Débit dans le monde.

Ces 4 pays, alliés à la France, le Royaume-Uni, la Belgique et le Luxembourg, dépassent le taux de pénétration du haut-débit aux Etats-Unis (22%).

Pour d'autres informations: <http://ec.europa.eu/ecom>

Von Fall zu Fall

Frau A. buchte online bei einer niederländischen Agentur eine Ferienwohnung in Frankreich. Aufgrund familiärer Gründe war es ihr jedoch nicht möglich die Buchung aufrechtzuerhalten, so dass Frau A. 6 Monate vor dem Beginn der Mietdauer, die Buchung stornierte. Nach der Stornierung verlangte die Agentur, letztlich über deren Rechtsanwalt, 50% des Mietpreises, da in den AGB festgelegt sei, dass im Fall einer Stornierung bis 8 Wochen vor Beginn der Mietdauer, 50% des Mietpreises verlangt werden könnten, d.h. auch im Falle einer Stornierung z.B. ein Jahr im Voraus. Frau A. wurde darüber informiert, dass eine derartige Klausel in den AGB missbräuchlich und damit unwirksam ist. Es konnte danach ein Vergleich zwischen der Agentur und Frau A. dahingehend erreicht werden, dass nun nur 15% des Mietpreises als angemessene Stornogebühren zu bezahlen waren.

Nützliche Links – Liens utiles

<http://www.eurosafe.eu.com/alert>

European Association for Injury Prevention and Safety Promotion

<http://www.europaforum.public.lu/fr/>

site d'information sur l'Union européenne au Luxembourg

<http://www.securite-alimentaire.public.lu/>

site édité par l'Organisme pour la sécurité et la qualité de la chaîne alimentaire (OSQCA)

Neue Kosmetikverordnung

Die Europäische Kommission hat vorgeschlagen, das europäische Recht betreffend Kosmetika zu vereinfachen und die 27 existierenden einzelstaatlichen Gesetze durch eine einheitliche Verordnung zu ersetzen. Der vorgelegte Vorschlag soll die Produktsicherheit erhöhen und gleichzeitig die Kosten für die Unternehmen senken.

France: révision des loyers

L'indice de référence des loyers (IRL) en France a été modifié par la loi du 8 février 2008 sur le pouvoir d'achat.

Désormais cet indice se rapporte à la moyenne sur les 12 derniers mois de l'indice des prix à la consommation hors tabac et hors loyers.

Un outil de calcul des révisions de loyer est disponible sur: www.conso.net/images_publications/loyer_2008.htm

« Taxe » pour copie privée

Nous nous faisons l'écho dans notre édition du mois dernier de la mise en place d'une « taxe » pour copie privée en France notamment sur les supports de stockage comme les disques durs d'ordinateurs.

Depuis le 27 février, il a été décidé qu'un nouveau prélèvement de 5 à 7€ selon la capacité de stockage sera appliqué sur la vente de chaque téléphone mobile multimédia capables de stocker de la musique, des vidéos et des images.

Neue Verordnung zur Lebensmittelbezeichnung

Die Europäische Kommission hat einen Verordnungsvorschlag angenommen, der für klarere und stärker auf die Bedürfnisse der Verbraucher in der EU zugeschnittene Etikettierung von Lebensmitteln sorgen soll. Ziel der Verordnung wird es sein, das EU-Recht betreffend die Lebensmittelkennzeichnung zu verbessern und zu modernisieren, so dass die Verbraucher die wesentlichen Informationen, die sie benötigen, in lesbarer und verständlicher Form erhalten und so eine bewusste Kaufentscheidung treffen können. Nach dem Vorschlag müssen z.B. wichtige Informationen zum Nährwert bei allen fertig abgepackten Lebensmitteln zukünftig auf der Packungsvorderseite erscheinen.

Marché de l'Énergie: A vous de choisir



Désormais, c'est vous qui choisissez celui ou celle qui éclaire votre vie et vous réchauffe à la maison.

Voici un des slogans de la campagne d'information européenne «You choose!» sur l'ouverture des marchés de l'énergie et les droits des consommateurs de gaz et d'électricité. Dans le cadre de cette campagne, des affiches seront placardées et des articles seront publiés dans la presse au cours des mois à venir. Si vous désirez plus de détails, vous pouvez obtenir des informations supplémentaires auprès des fournisseurs de gaz et d'électricité, des associations nationales de consommateurs et des organismes publics.

Vous trouverez également de nombreuses informations utiles sur l'ouverture des marchés de l'énergie et sur vos droits en tant que consommateur d'énergie en explorant le site web Agathe Power :

http://agathepower.eu/site_fr.html

Peur d'acheter sur Internet?

Les Danois et les Néerlandais n'ont pas peur de faire leurs courses sur internet. 55% des internautes des deux pays ont acheté en ligne l'année passée. Les taux d'achat sur Internet les plus faibles recensés par Eurostat sont la Bulgarie et la Roumanie (3% chacun). En moyenne, 12% des Européens ne souhaitent pas communiquer leur numéro de carte de crédit ou des renseignements personnels en ligne. Par contre, la part des internautes ayant utilisé les services bancaires en ligne est passée de 38% à 44%. En 2007, près d'un quart des utilisateurs d'Internet dans l'UE des 27 a déclaré avoir été victime d'un virus informatique.

Les dangers d'Internet

La Commission européenne a décidé de lancer un programme pour protéger les enfants contre les dangers d'Internet.

Ce programme doté de 55 millions d'euros sur la période 2009-2013 constitue le prolongement d'une première initiative lancée en 2005.

Ainsi la Commission souhaiterait la mise en place de points de contacts nationaux à la disposition du public pour signaler des comportements illicites diffusés en ligne.

En outre, des actions de sensibilisation des parents, enfants et enseignants seraient également prévues.

«Web télé» éducative

Découvrez la web télé éducative www.curiosphere.tv proposée par la chaîne de télévision française, France 5, avec plus de 650 vidéos accessibles gratuitement. Couvrant notamment des thèmes de culture générale comme l'économie, la géopolitique, l'histoire, la géographie, les civilisations, l'art, la citoyenneté ou encore la culture scientifique, ces vidéos de 2 à 6 minutes sont accompagnées de fiches permettant une meilleure compréhension du ou des sujet(s) traité(s).

Verbot des Verkaufs nicht kindergesicherter Feuerzeuge

Auf Grund einer Entscheidung der Europäischen Kommission müssen die Regierungen der EU-Mitgliedstaaten seit dem 11.3.2008 dafür Sorge tragen, dass nur noch kindergesicherte Feuerzeuge, die bereits seit dem 11.3.2007 innerhalb der EU nicht mehr auf den Markt gebracht werden dürfen, in den Läden vorhanden sind. Verboten ist auch der Verkauf von Feuerzeugen, die durch ihre Ausstattung vor allem die Neugier bei Kindern wecken (Novelty-Feuerzeuge).

Schönheitsreparaturen bei Rauchen in der Mietwohnung

Der Bundesgerichtshof hat in seinem Urteil vom 5.3.2008 (Az. VIII ZR 37/07) entschieden, dass das Rauchen in einer Mietwohnung dann über den vertragsgemäßen Gebrauch hinausgeht, wenn dadurch Verschlechterungen der Wohnung verursacht werden, die sich nicht mehr durch Schönheitsreparaturen wie Tapezieren, Anstreichen der Wände und Decken, Fußböden, Heizkörper, Türen und Fenster beseitigen lassen, sondern weitere Instandsetzungsarbeiten erfordern. Von einem „normalen“ Raucher darf damit der Vermieter nach Auszug keinen zusätzlichen Schadensersatz verlangen.

«Help» pour les fumeurs

La campagne « Help-Pour une vie sans tabac » de la Commission européenne propose de l'aide aux personnes qui décident d'arrêter de fumer par le biais de «Help coaching» disponible sur www.help-eu.com.

Les internautes qui s'inscrivent en ligne reçoivent des e-mails à intervalle réguliers pendant 2 mois, les aidant et les encourageant dans leur processus. Le site Internet Help dénombre des dizaines de milliers d'inscrits depuis le lancement de l'opération de coaching par e-mail à la mi-2007.





Lucky Luke Dem Betrug auf der Spur

Ob Weinangebote übers Telefon, Fahrzeughandel im Internet oder Gewinnversprechen aus Spanien, die betrügerischen Fallen, in die Verbraucher treten können, werden zahlreicher und zahlreicher.

Im Rahmen einer gemeinsamen Initiative des luxemburgischen Ministeriums für Wirtschaft und Außenhandel, des luxemburgischen Ministeriums für kleine und mittlere Betriebe, des „Logement“ sowie der SPF Economie und dem PME Classes Moyennes et Energie in Belgien und der Consumentenautoriteit in den Niederlanden wurde nunmehr ein Lucky Luke Comic in deutscher und französischer Sprache mit dem Titel „Der Betrug“/„L'arnaque“ herausgegeben. Diese Spezialausgabe des Comics gibt einen Überblick über die häufigsten Betrugsformen.

Die beiden Comics sind in den genannten luxemburgischen Ministerien und im „Logement“ erhältlich sowie bei der „Union Luxembourgeoise des Consommateurs“ und im **Europäischen Verbraucherzentrum**. Die Broschüren können auch auf der Internetseite des Europäischen Verbraucherzentrums unter www.cecluxembourg.lu, Rubrik „Veröffentlichungen“ und „Broschüren“ heruntergeladen werden.



Journée internationale du consommateur

Comme nous vous l'avions déjà annoncé, le 15 mars dernier a été célébrée la journée européenne du consommateur. Diverses manifestations ont eu lieu à cet effet dans les différents Etats membres.

A cette occasion, la Commission européenne a spécialement édité un livret et un poster intitulé «Connaissez vos droits». Le livret présente notamment «les 10 droits fondamentaux» applicables dans l'UE comme par exemple le droit de retour d'une marchandise, les normes de sécurité des produits ou encore le droit de rétractation. Ces livrets peuvent être téléchargés sur: www.cecluxembourg.lu, rubrique Publications

Meilleure campagne de consommation

La campagne Internet de la police grand-ducale prévenant des pièges à l'achat d'un véhicule sur internet a été choisie comme meilleure campagne nationale de protection des consommateurs en 2007 (http://www.police.public.lu/conseils_prevention/conseils_pratiques/internet/index.html).

Au niveau européen, c'est la Finlande qui a été couronnée devant le Royaume-Uni et l'Irlande par la Commissaire chargée de la protection des consommateurs, Madame Kuneva. Le prix de la Finlande a été décerné suite à la présentation d'un jeu en ligne dynamique destiné à sensibiliser les jeunes consommateurs sur leurs droits et responsabilités lors d'un achat en ligne. Pour plus d'informations: http://ec.europa.eu/consumers/ecd/campaign_en.htm

Sécurité routière – Poursuites transfrontalières

Le 19 mars dernier, la Commission européenne a adopté une proposition de directive visant à faciliter les poursuites d'infractions routières commises par des conducteurs dans un Etat membre autre que celui où le véhicule est immatriculé. La directive ne couvre que quatre types d'infractions au Code de la route – excès de vitesse, conduite en état d'ivresse, non-respect du port de la ceinture de sécurité et franchissement de feux rouges – et ne prévoit que des sanctions pécuniaires.

La Commission propose de mettre en place un système d'échange de données entre les autorités en charge des fichiers d'immatriculation dans les Etats membres, pour mieux identifier les auteurs d'infractions et pouvoir ainsi les sanctionner. Le projet de directive contient notamment un modèle d'avis de contravention qui sera envoyé au titulaire du certificat d'immatriculation dans la langue officielle du pays de résidence de la personne concernée.

Pour être pleinement opérationnelle, la réforme nécessitera quelques aménagements préliminaires des Etats membres. Pour plus d'informations:

http://ec.europa.eu/transport/roadsafety/index_fr.htm

Gebühren bei grenzüberschreitenden Kreditkartenzahlungen

Die Europäische Kommission hat eine Entscheidung erlassen, wonach die multilateralen Interbankenentgelte (MIF) für grenzüberschreitende Zahlungskarten-Transaktionen, die mittels MasterCard- oder Maestro-Karten vorgenommen und von Einzelhändlern pro Transaktion erhoben werden, gegen das Wettbewerbsrecht (Art.81 EGV) verstoßen, indem die Kosten für die Kartenannahme künstlich in die Höhe getrieben wurden. Diese Kosten wurden in der Regel über Preissteigerungen an Verbraucher weitergegeben. MasterCard wurde aufgefordert, die Gebühren innerhalb von 6 Monaten abzuschaffen.