

Janvier 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

### Editorial

#### Rückblick – Ausblick

Liebe Verbraucher und Verbraucherinnen, „Der Verbraucherbrief“ vom Januar 2008 gibt u.a. einen kurzen Überblick auf das Jahr 2007 im **Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg**. Rückblickend auf 2007 seien insbesondere die „Zweite Konferenz über Aspekte des Europäischen Verbraucherrechts“ erwähnt, die das **EVZ** am 10.10.2007 im Beisein von Herrn Wirtschaftsminister Jeannot Krecké und mit über 100 Teilnehmern organisiert hat sowie zwei neue Broschüren, die 2007 herausgegeben wurden, und zwar ein Leitfaden für miet-suchende Studierende in Belgien, Deutschland und Frankreich sowie der „Wegweiser für Verbraucher – Zu Besuch in Luxemburg“ (letztere erstmalig auch in Großschrift herausgegeben).

Was 2008 betrifft, so sei zunächst auf die neue Vortragsreihe «*Les midis de l'Europe*» hingewiesen, die ab Januar 2008 monatlich in der «*Maison de l'Europe*» im Stadtzentrum stattfinden werden und an deren Organisation das **EVZ** beteiligt ist. Mit Spannung wird sodann der Besuch der Verbraucherkommissarin, Frau Meglena Kuneva, im **EVZ Luxemburg** erwartet, der für Februar 2008 angekündigt ist. Ausserdem sind für 2008 Neuauflagen der Broschüren „Reisen von A-Z“, „Medizinische Behandlung im Ausland“ sowie zum Immobilienwerb in Belgien, Deutschland und Frankreich geplant.

Ein Gutes Neues Jahr 2008 wünschen Ihnen alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des **Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg**.

Karin Basenach  
Dirketorin

#### Eurobaromètre sur la mobilité

Le dernier Eurobaromètre sur la mobilité montre que la voiture reste le principal moyen de locomotion pour 81% des Européens. Toutefois, les questions environnementales et les problèmes de circulation routière prennent de plus en plus d'importance à leurs yeux. En outre, les résultats montrent que les Européens, lorsqu'ils modifient leur comportement en matière de déplacement, ne privilégient pas directement les transports publics. En effet, ils sont 57% à adapter leur manière de conduire ou à consacrer plus de temps à la marche ou au vélo, alors que seuls 26% d'entre eux prennent plus souvent les transports publics. Enfin, une petite majorité (54%) est prête à payer plus pour des transports européens, privés ou publics, moins polluants. Pour plus d'informations :

[http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_206b-en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_206b-en.pdf)

#### Zwei Minuten und keine Sekunde weniger

Das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg**, zuständig u.a. für grenzüberschreitende Verbraucherstreitigkeiten, wurde kürzlich mit folgendem Fall befasst:

Herr und Frau A. aus Luxemburg hatten beabsichtigt, sich mit dem TGV von Luxemburg nach Paris zu begeben. Die Abfahrt des TGV war für 16 Uhr 09 vorgesehen. Um 15 Uhr 54 entwerteten die Eheleute A. ihre Tickets und kamen um 16 Uhr 08 zum Zugwaggon. Doch welche Überraschung für die Eheleute A., als die Türen sich nicht mehr zum Einstieg öffneten. Den Eheleuten A. blieb keine andere Wahl, als einen TGV zwei Stunden später zu nehmen. Zurück in Luxemburg baten die Eheleute A. das **Europäische Verbraucherzentrum** um Hilfe, das herausfand, dass der TGV einer besonderen Reglementierung unterliegt, die Reisenden auferlegt, spätestens zwei Minuten vor der auf dem Zugticket ausgewiesenen Abfahrtszeit, den Zug zu besteigen. Wer hätte es gewusst?

#### Nützliche Links:

[www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)

le Forum des droits sur Internet a émis 100 recommandations pour protéger le consommateur.

<http://www.expo-europe.be/fr.html>

exposition «*C'est notre histoire!*» au Musée de l'Europe à Bruxelles dans le cadre du 50ème anniversaire du Traité de Rome.

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

portail sécurisé en langue allemande destiné aux enfants et qui contient des jeux, des informations et des liens vers des sites considérés comme sûrs.

## Infos rapides – Kurzinfo

Les Suédois demeurent majoritairement opposés à l'adoption de l'Euro, plus de 4 ans après l'avoir rejeté lors d'un référendum • France: nouveau permis de construire ayant pour principal intérêt de garantir un délai d'instruction maximal de 2 mois pour les constructions individuelles et de 3 mois pour les autres • Depuis le 21 décembre, l'espace Schengen compte désormais 24 pays adhérents. L'accord d'adhésion pour la Suisse devrait entrer en vigueur au courant de 2008 • Un nouveau système d'immatriculation sera mis en place en France à partir du 1er janvier 2009 attribuant un numéro à vie à chaque véhicule et rendant facultative la mention du département si chère aux Français • Pour entrer aux Etats-Unis, toute personne étrangère doit désormais déposer ses dix empreintes digitales sur un scanner qui les enregistre pour 75 ans. A l'aéroport international de Washington, les premiers scanners de contrôle biométrique viennent d'être installés. Ils seront en place dans tous les aéroports internationaux d'ici la fin 2008 • Belgique: une loi entrée en vigueur au mois de novembre permet désormais d'assurer la gratuité de la clôture des comptes bancaires • Le gouvernement français a décidé de moderniser le classement des hôtels, campings, gîtes ruraux et autres hébergements touristiques en prenant en compte la qualité du service, l'accessibilité et le développement durable • Quelque 2300 milliards de SMS devraient être échangés dans le monde en 2008 • La Commission européenne a décidé d'adresser des avis motivés à 8 pays, dont le Luxembourg, pour ne pas avoir adopté les dispositions juridiques nationales qui concernent les sanctions appliquées aux responsables des rejets polluants en mer • Le Traité européen a été signé le 13 décembre dernier par les 27 Etats membres et ouvre ainsi la voie au processus de ratification par chaque Etat pour permettre son entrée en vigueur le 1er janvier 2009. La Hongrie a été le premier pays à ratifier ce Traité.

## Au cas par cas:

### Achats sur Internet et réclamations: ne tardez pas!

Récemment le **CEC Luxembourg** a reçu de nombreuses plaintes de la part de consommateurs maltais ayant acheté divers objets sur eBay, non livrés, et ayant payé via Paypal.

Paypal est un moyen sécurisé de paiement qui permet notamment de bénéficier d'une protection pouvant aller jusqu'à 1000€ lorsque l'acheteur ne reçoit pas ses objets ou lorsqu'ils ne correspondent pas à la description proposée.

Attention toutefois, tout comme sur eBay, cette protection est soumise à diverses conditions comme notamment le respect de délais. Ainsi, selon les conditions générales, il convient d'ouvrir un litige via le gestionnaire de litiges Paypal dans un délai de 45 jours suivant la transaction, faute de quoi la réclamation ne sera plus acceptée et la protection par Paypal ne pourra plus être accordée. Si aucune solution amiable n'est possible avec le vendeur, ce litige devra ensuite être transformé en réclamation dans les 20 jours suivant la date d'ouverture du litige afin que Paypal intervienne directement dans sa résolution et procède éventuellement au remboursement, en cas d'échec.

Dans les cas que nous avons rencontrés, les consommateurs n'avaient pas reçu leurs marchandises et n'avaient malheureusement pas posé de réclamations dans les 45 jours suivant leur enchère, de sorte qu'ils n'ont pas eu la possibilité de bénéficier de la protection de Paypal.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le didacticiel de Paypal :

<http://www.solutionspaypal.fr/Pages/Didacticiel/Didacticiels-Acheteurs-sur-les-litiges-PayPal.html>

### Le Saviez-vous? Pinte ou litre?

Le Royaume-Uni et l'Irlande pourront continuer à utiliser les mesures « impériales » – la pinte, le mile, l'once, le pied et le pouce –. En effet, la Commission européenne a proposé que ces deux pays puissent continuer à utiliser le double affichage avec le système métrique de manière indéfinie, alors que cette autorisation, en vigueur depuis 27 ans, expirait en 2009.

Un double affichage des mesures impériales et métriques doit figurer sur tous les produits britanniques ou irlandais, sauf les bouteilles de lait en verre recyclable, la bière au fût, les panneaux routiers indiquant les distances ou les limites de vitesse, et l'once pour les métaux précieux.

## Service d'Orientation pour Citoyens

Le SOC, ou service d'orientation pour citoyens, fournit aux citoyens européens des conseils gratuits dans les problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans le marché unique. Ce service fonctionne de pair avec le site Internet « l'Europe est à vous » et est assuré par des juristes multilingues. Il est particulièrement destiné aux problèmes de mobilité comme l'immatriculation d'un véhicule ou l'obtention d'une couverture sociale à l'étranger. Pour en savoir plus:

[http://ec.europa.eu/citizensrights/front\\_end/about/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/citizensrights/front_end/about/index_fr.htm)

## France: plafonnement des frais bancaires

Un décret du 15 novembre 2007 plafonne désormais tous les frais bancaires que peuvent percevoir les banques par exemple lors d'un chèque sans provision, d'un débit non autorisé ou d'un prélèvement rejeté.

Les plafonds prévus sont de 30€ pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50€ et de 50€ pour les chèques supérieurs à 50€. Pour les autres incidents de paiement, les frais ne pourront plus dépasser 20€.

Cette nouvelle réglementation entrera en vigueur à compter du mois de mai 2008.

## Energie propre

Selon une étude mondiale menée auprès de 7500 consommateurs de 17 pays, 9 consommateurs sur 10 se déclarent prêts à changer de fournisseur d'énergie au profit du prestataire contribuant à la réduction des gaz à effets de serre. 64% des sondés affirment préférer payer plus cher (jusqu'à 11%) pour des produits contribuant à la réduction des gaz à effets de serre.



## Règlement sur les allégations nutritionnelles et de santé

Depuis le 1er juillet 2007, le règlement européen (CE) n°1924/2006 sur les allégations nutritionnelles et de santé est applicable.

Ce règlement est destiné à améliorer la protection des consommateurs: un nombre croissant d'aliments porte en effet des mentions vantant une teneur réduite en matière grasse ou encore une réduction du taux de cholestérol. Or ces allégations n'étaient pas harmonisées et pouvaient être apposées sans évaluation préalable. La législation européenne a créé une liste de ces allégations et les conditions d'autorisation de celles-ci pour toute l'Union européenne. Grâce à cette mesure, les consommateurs seront assurés de la véracité et de l'exactitude des informations qui figurent sur les étiquettes des denrées alimentaires.

Pour plus d'informations: <http://europa.eu/scadplus/leg/fr/lvb/l21306.htm>

## Location de véhicule

Suite à plusieurs plaintes soumises par des consommateurs concernant la location de véhicule, le **CEC Luxembourg** aimerait rappeler quelques conseils utiles.

Ainsi il est tout d'abord conseillé de bien examiner le véhicule avant la prise de possession et lors de sa restitution. Assurez-vous, si possible, de le faire en présence d'un employé de la société de location de véhicule. Si des dommages sont constatés, ceux-ci devront être notifiés pas écrit; de même une absence de tout dégât devrait être confirmé par écrit à la restitution du véhicule.

Nous vous encourageons à bien conserver tous les reçus et les informations de la société de location, de bien examiner le contrat de location, de poser des questions, si nécessaire, et de bien prendre connaissance de la couverture des assurances incluses dans le prix de location.



## Jahresrückblick 2007

**Januar** Wie jedes Jahr nimmt das **EVZ** an der Ferienmesse „Vakanz“ teil und verteilt mit grossem Erfolg die neu aufgelegte Broschüre „Reisen von A-Z“ und erstmals auch die französische Version «Voyager de A-Z».

- Le 1er janvier 2007, l'Euro fête ses 5 ans d'existence.

**Februar** Le mois de février 2007 est déclaré «Mois de la prévention de la fraude» afin de sensibiliser le public partout dans le monde.

- Le 1er février 2007, l'équipe du **CEC** se rend à la gare de Luxembourg-ville afin de distribuer des brochures aux voyageurs nationaux et frontaliers.

**März** Am 15. März findet - wie jedes Jahr - der Weltverbrauchertrag statt.

- Am 23. März wird der 50. Jahrestag der Europäischen Union gefeiert. Am gleichen Tag findet in Luxemburg die offizielle Eröffnung des europäischen Informationszentrums in der «Maison de l'Europe» im Stadtzentrum statt.
- Das Europäische Verbraucherzentrum in Budapest wird offiziell von der Verbraucherkommissarin Kuneva eröffnet.

**April** Das **EVZ Luxembourg** begrüsst eine neue Kollegin, Frau Nathalie Oliveira.

**Mai** Die Leiterin des Europäischen Verbraucherzentrums in Litauen stattet dem **luxemburgischen EVZ** einen Studienbesuch ab.

- Erstmals ist das **EVZ Luxembourg** auf der Frühjahrsmesse vertreten, und zwar auf dem Stand des luxemburgischen Ministeriums für Wirtschaft und Aussenhandel und zusammen mit der ULC und der Polizei. Das Thema: „Betrügereien“.

**Juni** Die Europäische Kommission legt einen Vorschlag für eine überarbeitete Fassung der Timeshare-Richtlinie vor.

**Juli** A partir du 1er juillet 2007, les marchés du gaz et de l'électricité sont ouverts à la concurrence.

- Depuis le 26 juillet 2007, la Commission européenne impose, par le biais d'un règlement, aux vols au départ d'un aéroport de l'U.E. d'accepter toutes personnes à mobilité réduite c'est-à-dire essentiellement les personnes âgées et handicapées.

**August** Das **EVZ Luxembourg** stattet den Kollegen vom Europäischen Verbraucherzentrum in Budapest einen Studienbesuch ab.

**September** Das **EVZ Luxembourg** nimmt an der Oekomesse in Luxemburg-Kirchberg teil.

**Oktober** Am 10.10.2007 organisiert das **EVZ Luxembourg** seine „Zweite Konferenz über Aspekte des Europäischen Verbraucherrechts“, die von Herrn Wirtschaftsminister Jeannot Krecké eröffnet wird und über 100 Teilnehmer verzeichnet.

**November** Das **EVZ Luxembourg** nimmt im Rahmen der portugiesischen Ratspräsidentschaft an einer Konferenz zum Thema „Towards an European collective Redress for consumers“ in Lissabon teil.

**Dezember** Das **EVZ Luxembourg** gibt eine Broschüre für Studenten heraus mit dem Titel „Guide pour étudiants, Se loger en France et en Belgique / Leitfaden für Studierende, Mieten in Deutschland“.

- Mit der Erweiterung des Schengen-Raums um die Länder Polen, Tschechische Republik, Slowakei, Slowenien, Ungarn, Estland, Lettland, Litauen und Malta entfallen zum 21. Dezember 2007 die Passkontrollen an den Grenzen zu diesen Mitgliedstaaten.

NB: le **CEC** rappelle qu'il tient à disposition de toute personne intéressée de nouvelles brochures intitulées «En visite au Luxembourg – Guide à l'usage des consommateurs» (disponible en allemand, anglais et français) ainsi qu'un «Guide pour étudiants, se loger en France et en Belgique / Leitfaden für Studierende, Mieten in Deutschland».

## Droit des passagers aériens. Promesses tenues?

Le nombre de plaintes se rapportant aux droits des passagers aériens en 2006 a quasiment doublé en comparaison avec les chiffres de l'année 2005. Tel est le principal résultat du rapport sur les droits des passagers aériens présenté par le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) le 6 décembre 2007 à Bruxelles.

Cette nouvelle étude, qui fait suite à un premier rapport sur les plaintes des passagers aériens reçues en 2005, indique le nombre et le type de plaintes émanant des consommateurs et évoque les problèmes majeurs rencontrés par les passagers pour résoudre leurs litiges avec les compagnies aériennes.

Le type de plainte rencontré dans les Etats membres de l'UE relève pratiquement toujours du même ordre. Ainsi la plupart des plaintes attrait aux bagages (33%) suivies de près par les annulations et retards de vols (26 et 16%).

La plus grande partie des réclamations ont été adressées à l'encontre des compagnies aériennes irlandaises (24%) suivies de celles d'Espagne (17%) et du Royaume-Uni (9%) et provenaient surtout des consommateurs irlandais, suédois et allemands.

Ce rapport peut être téléchargé et consulté sur le site du CEC :

[www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu), rubrique «nouveau».

## Prêts immobiliers transfrontaliers

La Commission européenne veut augmenter la concurrence transfrontalière dans l'UE pour les prêts immobiliers et a publié un livre blanc à cet effet.

Parmi les mesures présentées, on retrouve trois champs d'actions prioritaires avec la responsabilisation des prêteurs, l'information fournie aux consommateurs et les remboursements anticipés.

A titre d'exemple, il a notamment été évoqué l'idée d'une nouvelle «fiche européenne d'informations standardisées» destinée à assurer au consommateur, avant toute signature du contrat, une information complète, simple et comparable.

La Commission évoque aussi une uniformisation entre les Etats membres du calcul du Taux annuel effectif global (TAEG), pour permettre une comparaison efficace entre les divers crédits des différents pays.

Pour consulter ce livre blanc: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/home-loans/integration\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/home-loans/integration_fr.htm)

## UE: sécurité routière

La sécurité des camions et autocars de tourisme européens enregistrés sera considérablement améliorée suite à un accord conclu lors d'une réunion des Nations Unies à Genève en vue d'équiper les nouveaux véhicules de systèmes de contrôle de stabilité électronique. Le contrôle de stabilité électronique (CSE) évite les accidents en aidant le conducteur à garder le contrôle de son véhicule dans les situations critiques. On estime que l'équipement de ces véhicules avec un système CSE permettrait d'épargner 500 vies et 2500 accidents graves par an dans l'Union européenne.

Pour plus d'informations:

<http://ec.europa.eu/enterprise/automotive/unece/index.htm>

## Elektronische Flugtickets

Flugtickets aus Papier sind nur noch bis zum 31.5.2008 zu erhalten. Ab diesem Tag werden alle Fluggesellschaften, die Mitglied der internationalen Flugtransportorganisation (IATA) sind, nur noch elektronische Tickets ausstellen. Dieses System wird bereits seit einigen Jahren durch die sogenannten Billigfluglinien benutzt. Die Statistiken der IATA zeigen, dass z.B. im September 2007 bereits 77% aller Flugtickets als elektronische Tickets ausgestellt wurden. Eine Buchung erfolgt mittels eines Computers und am Flughafen wird dann bei der Abfertigung nur noch der Personalausweis vorgelegt. In einigen Fällen ist die Vorlage einer Bestätigung mit der Buchungsnummer erforderlich.

## Fichage des passagers aériens

La Commission européenne a proposé le 6 novembre dernier que les 27 Etats membres de l'UE se dotent, comme aux Etats-Unis, d'un système de stockage des données personnelles des passagers aériens.

Ainsi les compagnies aériennes devront transmettre 19 catégories de données dites PNR (Passenger Name Record), comme l'e-mail, le numéro de carte de crédit, ou encore l'itinéraire des passagers aux autorités en charge de la lutte contre le terrorisme.

Cette mesure devrait s'appliquer à tous les vols entrant et sortant de l'UE.

## Directive

### « Télévision sans frontière »

Le Parlement européen a adopté une nouvelle législation, assouplissant les règles de diffusion de publicité à la TV. La directive «télévision sans frontières», désormais appelée «directive sur les services audiovisuels», entrera en vigueur dans chaque Etat membre au plus tard à la fin de l'année 2009.

Les services de télévision conventionnels et les nouveaux services, comme les programmes à la demande basés sur internet ou la téléphonie mobile sont maintenant couverts par les mêmes principes de base.

Ainsi, par exemple, on peut souligner que pour les films, téléfilms, journaux TV et émissions pour enfants, le délai minimal entre 2 pages de publicité est réduit à 30 minutes contre 45 aujourd'hui. Le texte qui maintient la limite de 12 minutes de publicité par heure, supprime par contre le plafond de 3 heures par jour.