

# Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GfE du Luxembourg



Janvier 2009

## La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

### Jahresrückblick 2008 im EVZ

**Januar** Die Europäischen Verbraucherzentren in Bulgarien und Rumänien werden am 1.1.2008 eröffnet. Zypern und Malta führen den EURO ein. Das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg** nimmt mit einem Stand an der Ferienmesse teil und organisiert eine Informationskampagne für grenzüberschreitende Reisende am Luxemburger Hauptbahnhof.

**Februar** Der 12. Februar wird der Sicherheit im Internet gewidmet.

**März** Am 15. März 2008 ist Internationaler Verbrauchertag. Die Internetaufklärungskampagne der luxemburgischen Polizei zum Betrug beim Autokauf übers Internet nimmt in Brüssel an einem Wettbewerb der besten Verbraucherkampagne des Jahres 2008 teil.

**April** Die Verbraucherkommissarin hält sich am 21. April in Luxemburg auf. Gelegenheit für das **EVZ Luxemburg**, Frau Kommissarin Meglena Kuneva zu begegnen und das Zentrum und seine Mitarbeiter vorzustellen. Die Kollegen vom EVZ Dublin kommen zu einem Studienbesuch ins **EVZ Luxemburg**.

**Mai** Am 9. Mai wird der Europatag gefeiert. Die Kollegen vom EVZ Prag besuchen das **EVZ Luxemburg**.

**Juni** Das **EVZ** gibt eine neue Broschüre zum Thema "Einkaufen auf Messen" heraus. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren stellt am 16.6.2008 in Brüssel seinen Bericht zum e-commerce vor und veröffentlicht am 18.6. den Jahresbericht des Netzwerkes.

**Juli** Die Europäische Kommission gibt am 24.7. die 8. Ausgabe der Schwarzen Liste mit Fluggesellschaften heraus und stimmt einem Richtlinienvorschlag zu, der die medizinische Behandlung im Ausland erleichtern soll.

**August** Das **EVZ Luxemburg** begrüsst während der Monate Juli und August die angehende Volljuristin, Frau Helen Rörig, als Praktikantin. Am 30.8.2008 fallen erneut die Preise für Mobilfunkgespräche mittels Roaming.

**September** Österreich schafft die Studiengebühren für Studierende aus EU-Ländern ab. Das **EVZ Luxemburg** nimmt an der Oekomesse in Luxemburg-Kirchberg teil und erhält Besuch von den Kollegen vom EVZ Ljubljana.

**Oktober** Am 22.10. wird die neue Timeshare-Richtlinie vom Europäischen Parlament angenommen, die den Verbrauchern mehr Schutz vor neuen Verkaufspraktiken im Bereich der Teilzeitwohnrechte bieten soll.

**November** Am 1.11. tritt eine europäische Verordnung in Kraft, wonach u.a. mehr Transparenz bei den Preisen für Flugtickets geschaffen werden soll. Das **EVZ Luxemburg** trifft die Kollegen des deutschen und französischen Europäischen Verbraucherzentrums zum Informationsaustausch.

**Dezember** Das EVZ gibt neue Auflagen seiner Broschüren zum Immobilienerwerb in Belgien, Deutschland und Frankreich heraus. Der letzte "Midi de l'Europe" des Jahres 2008 im Europahaus in Luxemburg-Stadt widmet sich dem Thema "Data roaming".

### Le saviez-vous? L'Eurobaromètre a 35 ans

L'*Eurobaromètre* a été lancé en 1973 par la Commission européenne sous la forme d'une enquête de suivi régulier des attitudes sociales et politiques des citoyens européens vis-à-vis de l'UE et de ses institutions. Alors qu'il a commencé à sonder l'opinion dans 9 Etats membres, c'est maintenant dans 27 Etats membres que les études de l'*Eurobaromètre* sont réalisées.

### Editorial

Nur kurz möchten wir mit unserem "Jahresrückblick 2008" auf Vergangenes einen Blick werfen, bevor wir uns voller Elan dem neuen Jahr 2009 im **Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg** zuwenden. Was bringt es? Hoffentlich viele – und vielleicht mit unserer Hilfe – gut informierte Verbraucher, die ihre Rechte kennen, wenn sie grenzüberschreitend einkaufen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Zur Information tragen wir bei mit neuen Broschüren, wie z.B. mit den im Dezember 2008 völlig überarbeiteten Broschüren zum Immobilienerwerb in Belgien, Deutschland und Frankreich. Weniger Information können wir indessen während 2009 in dieser Newsletter bieten: Auch bei uns wurde der Rotstich angesetzt und dem sind leider zwei Seiten des Verbraucherbriefes zum Opfer gefallen. Abschliessend weisen wir bereits jetzt auf die "Dritte Konferenz zu Aspekten des Europäischen Verbraucherrechts" hin, die wir im Oktober 2009 organisieren werden.

In der Hoffnung, Sie begrüßen zu können, als aufmerksame Leser unseres Verbraucherbriefes, in unseren Büros, bei den monatlich stattfindenden "Midis de l'Europe" im Europahaus oder bei den dort wöchentlich stattfindenden Beratungsstunden, wünschen wir Ihnen ein Gutes Neues Jahr 2009.

Karin Basenach, Direktorin EVZ

### La Suisse dans l'espace Schengen

La Suisse a été intégrée à l'espace Schengen. Celle-ci a été planifiée en deux étapes: depuis le 12 décembre, l'identité des personnes qui franchissent les frontières terrestres qui séparent la Suisse des pays de l'Union européenne qui l'entourent ne pourra plus être systématiquement contrôlée. Cette disposition sera ensuite étendue le 29 mars aux aéroports helvétiques.

## Liens utiles – Nützliche Links

<http://www.befair.be/fr>

site internet sur le commerce équitable.

[passengersrights.aec.europa.eu](http://passengersrights.aec.europa.eu)

la Commission européenne a mis en place une adresse e-mail pour aider les passagers aériens à faire valoir leurs droits et partager leurs réclamations et interrogations lors de retards, annulations ou surréservations de vols.

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

portail expliquant et facilitant les démarches administratives au Luxembourg.

## Éducation des consommateurs

La commissaire européenne à la protection des consommateurs, Meglena Kuneva, a inauguré, en décembre dernier, le programme en ligne d'information et d'éducation des consommateurs de l'Union européenne («DOLCETA», [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu)) à destination de la Bulgarie et de la Roumanie.

## 16ème membre de l'eurozone

Le 1er janvier 2009, la Slovaquie a fait son entrée dans la zone euro. Cette zone compte désormais 16 pays membres: Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Finlande, France, Grèce, Luxembourg, Irlande, Italie, Pays-Bas, Malte, Portugal, Slovaquie, Espagne et le nouvel arrivant la Slovaquie.

## Vers la fin des ampoules traditionnelles

L'Union européenne a fixé un calendrier pour supprimer progressivement les ampoules classiques à incandescence. Ces ampoules de 25 à 100 watts ne seront plus commercialisées à partir du 1er septembre 2012. En 2009, ce seront les ampoules de 100 watts, en 2010 celles de 75 watts et en 2011 celles de 60 watts. Avec cette mesure, l'Union Européenne indique une économie de 50 euros par an et par ménage en consommation électrique.

## Prix minis chez Air France

A l'instar des compagnies low cost, Air France propose des tarifs à la portée de tous à travers la gamme Tempo et Tempo Jeunes sur les vols long-courriers. Les sièges peuvent être réservés en s'enregistrant sur Internet pour la somme de 50 euros par trajet. Pour plus de détails sur les conditions et tarifs: [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr)

## Info rapides – Kurz Info

L'ouverture du site de la bibliothèque européenne [Europeana.eu](http://Europeana.eu) a de nouveau été reportée pour le courant du mois de janvier 2009 • L'UE a décidé d'interdire toutes les importations chinoises de produits contenant du soja destiné aux enfants • 1200 alertes en matière de sécurité alimentaire ont été recensées dans l'UE au cours de l'année 2008 • Les utilisateurs des autoroutes suisses et autrichiennes peuvent se procurer auprès de l'ACL (Automobile Club Luxembourg) les nouvelles vignettes destinées aux péages autoroutiers • En Allemagne, la Cour constitutionnelle de la Sarre a retiré l'interdiction de fumer dans les petits bars de moins de 75m<sup>2</sup> ne servant pas de nourriture • Le numéro d'appel d'urgence unique européen, le 112 est désormais accessible à partir de n'importe quel pays de l'UE, y compris de la Bulgarie.

## 100 Skigebiete im Internationalen Preisvergleich 2008/2009

Für den, der (noch) Wintersportferien plant, lohnt es sich einen Blick auf die Preisvergleichsstudie der Kollegen vom Europäischen Verbraucherzentrum in Wien zu werfen. Diese wollten wissen, wie viel für Skipässe in Österreich, Deutschland, Slowenien, Italien, in der Schweiz und Frankreich zu zahlen ist und was dafür geboten wird. Analysiert wurden die Familienpaket-Preise beispielhaft für eine Familie bestehend aus zwei Erwachsenen, einem 16-jährigen Jugendlichen und einem 9-jährigen Kind für sechs Tage, wobei Familienermäßigungen und sonstige Rabatte berücksichtigt wurden. Herausgekommen ist beispielsweise, dass beim Preis der Pistenverband Espace Killy, Val d'Isère (Frankreich) an der Spitze liegt. Die zehn preiswertesten Skigebiete der Studie liegen allesamt in Österreich, angeführt von der der Postalm Arena/Strobel.

Die vollständige Studie ist zugänglich über die Internetseite des **EVZ** unter [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu).

## Sécurité sur Ebay

Après avoir fait le tri entre les vendeurs professionnels et les vendeurs particuliers, EBay affine encore sa protection, en contactant directement l'utilisateur par téléphone au numéro que ce dernier aura préalablement renseigné lors de son inscription. Autre mesure: le site d'enchères a décidé de rendre anonymes les adresses e-mails de ses membres. EBay espère ainsi limiter les spams et le risque d'une utilisation frauduleuse des adresses électroniques de ses utilisateurs. En 2008, un système de cookies avait été mis en place pour identifier les ordinateurs à partir desquels étaient mis en vente les articles, l'objectif étant de limiter l'usurpation de compte.

## Qualité de l'air

La Commission européenne propose un projet législatif visant à limiter les émissions de vapeurs nocives des stations-service par un système de captage et de recyclage des vapeurs d'essence nocives qui se dégagent lors du ravitaillement en carburant. Les vapeurs d'essence contiennent du benzène, substance dont on sait qu'elle est cancérigène, et contribuent à la formation d'ozone au sol («smog»), qui est un des polluants atmosphériques les plus nocifs pour la santé humaine et l'environnement.

## Nouveaux droits aux voyageurs

La Commission européenne a adopté deux propositions législatives établissant un ensemble de droits pour les voyageurs qui utilisent des services de transport par autobus et autocar ou de transport par bateau, que ce soit sur les liaisons intérieures ou sur les liaisons internationales. Ces droits concernent notamment l'information minimale des passagers, l'assistance et l'indemnisation en cas d'interruption du voyage ou de retard, et une assistance spéciale pour les personnes à mobilité réduite. Pour en savoir plus:

[http://ec.europa.eu/transport/air\\_portal/passenger\\_rights/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/index_en.htm)