

# Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GIE du Luxembourg



Juin 2009

## La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

### Tickets Rammstein – Vorsicht angesagt!

Das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg** mahnt Verbraucher, die ein Ticket für das am 4. Dezember 2009 in der Rockhal in Luxemburg stattfindende Konzert der deutschen Musikgruppe «Rammstein» kaufen wollen, zur Vorsicht.

Wie uns der Veranstalter des Konzerts, «Den Atelier», bestätigt hat, stehen die Tickets für dieses Konzert erst ab dem 12. Juni 2009 zur Verfügung. Dennoch werden bereits jetzt über das Internet Konzertkarten zu dem völlig überzogenen Preis von 199€ durch in den Niederlanden ansässige Firmen angeboten. «Den Atelier» weist darauf hin, dass es sich hier nicht um offizielle Verkäufer handelt.

Das Europäische Verbraucherzentrum in den Niederlanden hat uns bestätigt, dass diese Firmen Tickets auf dem Markt zu dem alleinigen Zweck erwerben, diese dann zu einem weitaus höheren Preis zu verkaufen, was nach derzeitigem Stand in den Niederlanden rechtlich zulässig ist.

Dennoch zeigen zahlreiche Kommentare im Internet, dass derartige Firmen die Tickets entweder sehr spät oder die bereits bezahlten Tickets überhaupt nicht liefern.

Wir raten daher, Tickets für das Konzert «Den Atelier», aber auch für andere Veranstaltungen, nur bei offiziellen Verkaufsstellen zu erwerben, um jeglicher «böser Überraschung» aus dem Weg zu gehen.

### Tickets Rammstein – Ne vous faites pas piéger!

Le **Centre Européen des Consommateurs** met en garde les consommateurs qui désirent acheter des tickets pour le concert du groupe allemand «Rammstein» qui se trouve à l'affiche à la Rockhal le 4 décembre 2009.

Comme il nous a été confirmé par l'organisateur, «Den Atelier», les tickets pour cet événement ne seront disponibles qu'à partir du 12 juin 2009. Néanmoins, quelques sites internet de sociétés ayant leurs sièges aux Pays-Bas proposent d'ores et déjà de vendre des tickets à un prix exorbitant de 199 €. «Den Atelier» nous informe qu'il ne s'agit ici pas de vendeurs officiels.

Le Centre Européen des Consommateurs des Pays-Bas nous confirme que les sociétés concernées achètent les tickets sur le marché à la seule et unique fin de les revendre à un prix beaucoup plus élevé que le prix d'achat initial, pratiques qui sont, selon le CEC des Pays-Bas, actuellement légales aux Pays-Bas.

Pourtant de nombreux témoignages trouvés sur internet montrent que les sites concernés délivrent souvent les tickets que très tardivement ou ne sont même pas en mesure de livrer les tickets commandés qui ont d'ailleurs déjà été payés.

Afin de ne pas vous faire piéger, le **Centre Européen des Consommateurs** vous conseille d'acheter les tickets pour le concert «Rammstein» mais aussi pour tout autre spectacle et événement auprès de vendeurs officiels afin de ne pas encourir de risque inutile.

### «eYouGuide»: Aide en ligne pour le consommateur

Lancé le 4 mai dernier par la Commission européenne, le «eYouGuide» explique les droits des consommateurs européens qui surfent sur le Web ou lors de leurs achats en ligne. Il présente par conséquent un outil pratique pour informer les consommateurs sur leurs «droits numériques» dans l'UE.

Pour plus d'informations:

[http://ec.europa.eu/information\\_society/eyouguid/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eyouguid/index_en.htm)

### Au cas par cas Bagages volés à l'hôtel

Lors d'un séjour à Nice, Monsieur N, demeurant au Grand-Duché, s'est fait voler des affaires privées à l'intérieur de sa chambre par une personne du personnel de l'hôtel. Monsieur N s'est plaint auprès du responsable de l'hôtel qui a immédiatement reconnu sa responsabilité et lui a transmis une offre d'indemnisation de la part de l'assureur de l'hôtel ce qui correspondait seulement à 60 % du montant réel de ce qui lui avait été volé. Monsieur N avait pourtant fourni les pièces justificatives de tout ce qui avait été volé. Estimant cette offre insuffisante au regard de la valeur réelle des biens dérobés, Monsieur N s'est adressé au **CEC Luxembourg** qui a transféré le cas à ses collègues du CEC France. Ceux-ci sont entrés en contact avec l'assurance afin de demander une explication de leur offre et le cas échéant une éventuelle réévaluation. L'indemnisation a finalement été revue à la hausse et justifiée (vétusté de certains biens). Monsieur N a donc reçu près de 75% de ce qu'il demandait. Cela correspond à ce qu'il pouvait légalement prétendre pour le vol de ses effets personnels, du fait de la responsabilité de l'hôtelier.

## Achat d'un véhicule à l'étranger

Les véhicules vendus en Europe devront dorénavant être munis d'un certificat de conformité européen, lequel devrait grandement faciliter les achats transfrontaliers.

Introduit en 1993, le certificat de conformité n'était jusqu'à présent délivré que sur base de la législation nationale existante, ce qui induisait de lourdes démarches administratives pour immatriculer dans un Etat membre un véhicule acheté dans un autre Etat membre.

Dorénavant, les constructeurs seront tenus de délivrer un certificat valable dans l'ensemble des Etats membres de l'UE.

A cette occasion, le **CEC Luxembourg** rappelle d'ailleurs la disponibilité sur simple demande de sa brochure intitulée «*Guide pour l'achat d'une voiture dans un autre pays de l'Union Européenne / Leitfaden für den Kauf eines Fahrzeuges in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union*».

## Importations d'aliments d'origine animale

L'Union européenne a interdit, depuis le 1er mai 2009, l'importation de produits à base de viande ou de lait provenant de pays tiers à destination de l'UE. Les produits à base de viande ou de lait importés par les voyageurs à partir d'un pays tiers vers l'Union européenne peuvent contenir des substances dangereuses susceptibles de causer des maladies telles que la fièvre aphteuse et la peste porcine.

Pour plus d'informations:

<http://www.one-health.eu/>

## Paiements transfrontaliers

Dans le cadre de l'élaboration de l'espace européen des paiements (SEPA), le Parlement européen a adopté le 24 avril dernier une proposition législative révisant les règles applicables aux paiements transfrontaliers. Le nouveau règlement sur les paiements transfrontaliers élargit notamment le principe d'égalité des frais pour les paiements nationaux et transfrontaliers aux prélèvements, aux paiements électroniques et aux retraits dans les distributeurs électroniques.

Ce texte va maintenant être transmis au Conseil de l'UE pour la procédure d'adoption finale et sera applicable à partir du 1er novembre 2009.

## Info rapides – Kurz Info

Le Sénat tchèque a approuvé le 6 mai dernier le Traité de Lisbonne

- Près de 70.000 personnes ont visité la Foire de Printemps à Luxexpo
- La Commission européenne devrait proposer vers l'automne aux fournisseurs d'énergie d'adopter des modèles de facture identiques afin d'aider les consommateurs à mieux comparer ces services
- La Commissaire européenne en charge de la société de l'information, Mme Viviane Reding a proposé l'instauration d'un policier de l'internet dans l'UE qui serait en charge de la défense contre les cyber attaques
- Près de la moitié des Suédois (47%) se disent en faveur de l'adoption de l'euro et l'abandon de la couronne suédoise, contre 45% d'opposants et 6% d'indécis
- Nos collègues du Centre Européen des Consommateurs de Lituanie informent de la faillite de la compagnie aérienne FlyAL
- **Comme chaque année, la Lettre des Consommateurs ne paraîtra pas durant les mois de juillet et août. Rendez-vous donc en septembre...**

## Le saviez-vous? Application des nouveaux tarifs de roaming

A compter du 1er juillet 2009, les nouveaux plafonds de prix (HTVA) des communications mobiles d'un pays à l'autre de l'UE seront applicables comme tels:

Message texte ou SMS:

0,11 euro à partir du 1er juillet 2009.

Transfert de données:

le prix sera plafonné à un euro par Mbit à partir du 1er juillet 2009.

Appels vocaux émis:

le prix sera plafonné à 0,43 euro la minute à partir du 1er juillet 2009.

Appels vocaux reçus:

le prix sera plafonné à 0,19 euro au 1er juillet 2009.

## Vente en ligne des billets d'avion

Selon les derniers résultats publiés par l'Union européenne (UE), les sites européens de vente en ligne de billets d'avion ont accompli des efforts pour respecter la réglementation protégeant les consommateurs.

Une investigation visant à contrôler le respect de la législation, lancée en septembre 2007 par l'UE de concert avec les autorités nationales de 15 États membres de l'Union et la Norvège, a entraîné des rectifications pour 115 des 137 sites web passés au crible.

Un «bilan de santé» complémentaire a été réalisé en mars 2009 auprès de 67 grandes compagnies aériennes, notamment sous la forme d'achats anonymes effectués par des enquêteurs indépendants: 52 compagnies ont ainsi été déclarées en «bonne santé» et se sont engagées à le rester, ou ont immédiatement donné suite à la consultation de la Commission en s'engageant à remédier aux lacunes subsistantes.

Pour plus d'informations:

[http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index_en.htm)

## Le magicien des prix

Le magicien des prix.com, site de vente de produits électroménagers et loisirs numériques a été placé en liquidation judiciaire le 4 mai dernier par le tribunal correctionnel de Marseille. Tout consommateur en attente d'une livraison ou d'un remboursement doit se faire connaître auprès du liquidateur, à savoir Maître Michel Astier au 1, rue Roux-de-Brignoles F-13006 Marseille.

## Liens utiles – Nützliche Links

<http://ec.europa.eu/youguides> guide pour les achats en ligne.

[www.gr-atlas.uni.lu](http://www.gr-atlas.uni.lu) atlas interactif de la Grande Région.

[www.presseurop.eu](http://www.presseurop.eu) nouveau site de presse paneuropéenne.