

Novembre 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

Un nouveau forum citoyen sur l'énergie

La Commission européenne lance un nouveau forum des citoyens pour l'énergie afin que les consommateurs de l'Union européenne bénéficient d'un plus grand choix et de meilleurs tarifs.

Ce forum réunit des associations nationales de consommateurs, des représentants du secteur de l'énergie, des autorités nationales de régulation et des gouvernements, qui se pencheront sur des questions clés telles que les changements de fournisseur d'énergie, des factures plus lisibles pour le consommateur, des compteurs plus intelligents ou la protection des consommateurs les plus vulnérables.

La Commission a calculé que, dans l'Union européenne, une famille peut en moyenne réduire de 1000€ par an ses factures de gaz et d'électricité grâce à des choix intelligents.

Pour plus d'informations:

http://ec.europa.eu/energy_policy/consumers/index_en.htm

Midi de l'Europe

Comme à chaque numéro, nous vous présentons ici l'agenda de la prochaine édition des «*Midis de l'Europe*» organisés à la Maison de l'Europe, 7 rue du Marché-aux-Herbes à Luxembourg:

Le 10 décembre 2008
de 12h30 à 13h30

Le data roaming (SMS, Blackberry)

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

Schluss mit 0€ Lockangeboten für Flüge

Für 0€ nach Venedig? Vorbei sollten ab dem 1. November 2008 die Zeiten sein, in denen Verbraucher mit solchen Null-Euro-Angeboten gelockt wurden, Flugreisen zu buchen. Vorbei auch die Zeiten, in denen ohne ausdrückliches Einverständnis der Verbraucher Zusatzgebühren in Rechnung gestellt wurden. Am 1. November 2008 tritt nämlich die europäische Verordnung N° 1008/08 in Kraft, mit der mehr Preistransparenz und Sicherheit im Luftverkehr geschaffen werden soll.

Ticketpreise müssen ab dem 1. November 2008 einschließlich aller Steuern und Abgaben veröffentlicht werden. Es bedarf außerdem der vorherigen Zustimmung (opt-in) des Verbrauchers um Zusatzgebühren in Rechnung stellen zu können. Preisliche Diskriminierungen von Reisenden aufgrund ihres Wohnsitzlandes oder ihrer Nationalität werden untersagt.

Auch eine Reihe von Vorschriften in Bezug auf die Sicherheit des Flugverkehrs werden am 1. November 2008 in Kraft treten, beispielsweise dass Betriebsgenehmigungen von Luftfahrtunternehmen in allen Mitgliedstaaten gleich streng überwacht werden.

Mehr unter:

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1603&format=HTML&aged=0&language=DE&guiLanguage=en>

Garantie minimale des dépôts bancaires

La Commission européenne a présenté une révision de la directive relative aux systèmes de garantie des dépôts (1994/29/CE). Selon cette proposition, le niveau de garantie minimal des dépôts passerait de 20.000€ à au moins 50.000€ puis atteindrait au bout d'un an au moins 100.000€. Les Etats membres conserveront la possibilité de fixer des niveaux plus élevés et devront veiller à ce que la totalité des dépôts garantis soit remboursée. A noter enfin que le délai de remboursement, en cas de faillite bancaire, sera réduit de trois mois à trois jours.

Cette proposition doit maintenant être soumise pour examen au Parlement européen.

Pour plus d'informations:

http://ec.europa.eu/internal_market/bank/guarantee/index_fr.htm

Info rapides – Kurz Info

L'instauration d'un médiateur ferroviaire serait à l'étude en France • La Commission européenne a infligé une amende de 60,3 millions d'Euros aux importateurs de bananes Chiquita, Dole et Weichert pour avoir participé à une entente sur les prix entre 2000 et 2002 • Selon un sondage réalisé par le BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), les consommateurs sont toujours confrontés à un manque de choix et à des difficultés à changer de fournisseur d'électricité ainsi qu'à des factures encore trop opaques • Le site showroom2001.fr spécialisé dans la vente d'électroménager s'est déclaré en cessation de paiement • Le 13 octobre 2008 s'est déroulée dans tous les Etats membres la journée européenne de la sécurité routière • En France, un numéro d'alerte (33700) a été mis en place contre les expéditeurs de SMS indésirables qui permettra ainsi aux opérateurs de prendre les sanctions adéquates allant jusqu'à la fermeture des numéros surtaxés • La Commission européenne a proposé aux pays de l'UE d'obliger les négociants en bois à produire des certificats d'origine pour protéger les forêts sachant que 19% des importations de bois dans l'UE proviennent de sources illégales • La compagnie islandaise Sterling Airways, quatrième compagnie aérienne à bas-coût en Europe a annoncé qu'elle allait se déclarer en faillite.

Le saviez-vous? Taux d'intérêt légal en Belgique

Le taux d'intérêt légal en Belgique est fixé à 7%. Il est d'application en matière civile ainsi que pour les transactions entre un commerçant et un consommateur après une mise en demeure réclamant un paiement en retard et à défaut d'un autre taux fixé dans le contrat.

Von Fall zu Fall – TOPVISION LUXEMBOURG S.A. insolvent

In Anbetracht der Anzahl an grenzüberschreitenden Beschwerden gegen die Firma Topvision, weist das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (EVZ)** darauf hin, dass über das Vermögen der Gesellschaft TOPVISION LUXEMBOURG S.A., registriert unter Nr. B10943 und der Adresse 2 op Tomm, L-5485 Wormeldange am 6.10.2008 das Insolvenzverfahren eröffnet worden ist. Als Insolvenzverwalter wurde Rechtsanwältin KORN Evelyne, 8 rue Notre Dame, L-2017 Luxembourg B.P. 717, Tel: +352 262 763-1, Fax: +352 262 763-64 ernannt. Wir empfehlen allen Verbrauchern, die Forderungen gegen die Gesellschaft haben, diese beim Tribunal de Commerce (Handelsgericht), B.P. 23, L-2017 Luxembourg, per Post anzumelden. Für Informationen zur Forderungsanmeldung stehen den Verbrauchern die Mitarbeiter des **EVZ** gerne zur Seite.

Ein Modell einer Forderungserklärung stellen wir auf unserer Internetseite www.cecluxembourg.lu unter *Veröffentlichungen/Andere* zur Verfügung.

Liens utiles – Nützliche Links

www.ec.europa.eu/transport/air_portal/index_en.htm

Informationsportal über Fluggastrechte in der EU.

www.ec.europa.eu/roaming

Informationsportal zu Roamingtarifen in der EU.

www.observatoire-credit.be

Informations utiles en matière de crédit, surendettement et médiation de dettes.

Phares de jour

La Commission européenne a décidé que tous les véhicules neufs commercialisés à partir de 2011 dans l'UE devront obligatoirement être équipés d'un système d'éclairage de jour afin d'améliorer la sécurité sur les routes européennes. Ces phares seront cependant différents, en intensité et en direction, des traditionnels feux de croisement.

Prix des voitures dans l'UE

La Commission européenne a publié en avril 2008 la dernière édition de son étude de comparaison des prix des véhicules neufs en Europe. En moyenne, les prix des véhicules neufs sont restés assez stables entre 2007 et 2008. Au sein de la zone Euro, c'est la Finlande qui reste le pays le moins cher tandis qu'au sein de l'Europe des 27 le Danemark et l'Estonie disposent des prix du marché les moins élevés.

Ce rapport complet peut être consulté et téléchargé au lien suivant :

http://ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor_vehicles/prices/report.html

«eHealth» (santé en ligne)

La Commission européenne a lancé en juillet dernier deux initiatives en vue d'améliorer la sécurité et la qualité des soins apportés aux personnes ayant besoin d'une assistance médicale alors qu'elles se déplacent ou vivent à l'étranger: une recommandation concernant l'interopérabilité transfrontalière des systèmes de dossiers médicaux électroniques et le projet «Smart Open Services» (SOS).



Europe Direct

EUROPE DIRECT ist ein Netz aus rund 400 Informationszentren aus ganz Europa. In Luxemburg dienen die 'Relais' aus Munshausen und Schengen auf lokaler Ebene als Schnittstelle zwischen den Bürgern und der Europäischen Union. Weitere Informationen finden Sie unter www.europedirect.lu



Recycling von Altbatterien

Zum Stichtag 26.9.2008 haben 7 Mitgliedstaaten die europäische Richtlinie von 2006 zum Recycling von Altbatterien umgesetzt, wonach künftig die Hersteller für das Abfallmanagement der von ihnen in Verkehr gebrachten Batterien verantwortlich sind.

Weitere Informationen unter:

<http://ec.europa.eu/environment/waste/batteries/index.htm>

Etudier en Europe

La Commission européenne a lancé un nouveau portail internet intitulé «*Study in Europe*» afin d'accroître le nombre d'étudiants vers l'enseignement supérieur européen. Ce site fournit ainsi de nombreuses informations sur l'ensemble des cours dispensés par les établissements d'enseignement supérieur européens, sur les procédures d'admission, les coûts et les bourses d'études disponibles.

Ce portail peut être consulté à l'adresse suivante: www.study-in-europe.org

Remboursement des soins de santé transfrontaliers

La Commission européenne a décidé de saisir la Cour de Justice à l'encontre du Portugal et de la France et d'envoyer un avis motivé à l'Espagne et au Luxembourg dans des cas de non remboursement de soins médicaux reçus dans un autre Etat membre.

Concernant le Luxembourg plus spécifiquement, la Commission européenne a décidé de lui envoyer un avis motivé pour non remboursement des analyses de biologie médicale effectuées dans un autre Etat membre. La Commission considère qu'au regard de la jurisprudence, les refus systématiques opposés aux patients de rembourser ces prestations ne sont pas compatibles avec l'article 49 du Traité.

Les dernières informations sur les procédures d'infraction concernant les États membres sont disponibles à l'adresse suivante:

http://ec.europa.eu/community_law/index_fr.htm

Les luxembourgeois: champions européens de l'achat transfrontalier

Selon le tout récent Eurobaromètre (298) de la Commission européenne consacré à la protection des consommateurs dans le marché intérieur, sondage réalisé auprès des consommateurs de chaque pays de l'Union européenne, 25% des européens ont réalisé au moins un achat transfrontalier au cours de l'année 2007. Le Luxembourg est le pays où il y a eu le plus d'acheteurs transfrontaliers (68%), devant la Suède (59%) et le Danemark (56%). Le **Centre Européen des Consommateurs** rappelle à cette occasion qu'il est à la disposition des consommateurs pour les informer et les conseiller à l'occasion de leurs achats transfrontaliers et des éventuels problèmes auxquels ils seraient confrontés.

L'étude révèle également que les européens dépensent en moyenne près de 800€ par an pour leurs achats transfrontaliers, réalisés la plupart du temps au cours de vacances ou d'un déplacement professionnel à l'étranger, mais également à l'occasion de voyages consacrés spécialement aux achats. A noter que seul 8% des européens sondés ayant réalisé des achats transfrontaliers affirment avoir essuyé un refus de vente car ils ne résidaient pas dans le pays d'achat.

Quant aux achats à distance dans l'Union européenne, commerce électronique en tête, ceux-ci augmentent légèrement par rapport au précédent Eurobaromètre de 2006. Ici aussi, les luxembourgeois se distinguent puisque 45% de leurs achats à distance en 2007 étaient transfrontaliers, contre une moyenne européenne de seulement 9%.

Concernant la résolution des litiges, 16% des européens ont formulé une plainte officielle à leur fournisseur, nos voisins allemands étant les champions européens en la matière (24%).

A noter encore que les luxembourgeois ont globalement confiance (69%) dans les organisations de consommateurs pour protéger leurs droits.



Vers une nouvelle directive « droits des consommateurs »?

Le 8 octobre dernier, la Commission européenne a présenté sa proposition de directive relative aux droits des consommateurs.

La directive proposée refond quatre directives existantes (directive 93/13/CEE relative aux clauses abusives dans les contrats, la directive 1999/44/CE dite «vente et garanties», la directive 97/7/CE concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, la directive 85/577/CEE sur le démarchage à domicile) en un document unique.

En matière d'informations précontractuelles, la directive met à la charge du professionnel l'obligation de fournir au consommateur un ensemble clair d'informations sur la prestation prévue au contrat et ses modalités. Les frais supplémentaires (taxes, transport, etc.) non signalés avant la conclusion du contrat ne sont pas dus. Cette obligation d'information s'applique également aux ventes aux enchères en ligne.

Concernant la livraison, le professionnel est tenu de livrer le bien au consommateur dans un délai maximum de trente jours civils à compter de la date de conclusion du contrat. En cas de retard ou défaut de livraison, le consommateur pourra prétendre à un remboursement au plus tard sept jours suivant la date de livraison effective ou prévue. Le délai de rétractation est quant à lui porté à quatorze jours civils.

La future directive établit une liste noire de clauses interdites dans tout contrat et une liste grise de clauses présumées abusives.

Pour plus d'informations:

http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm

Nouvelle directive sur la multipropriété (« Timeshare »)

La nouvelle directive «timeshare» a été adoptée le 22 octobre dernier par le Parlement européen. Le but de cette directive vise à renforcer la confiance des consommateurs dans la multipropriété et de combler les lacunes du précédent texte notamment au regard des nouvelles pratiques commerciales.

Ainsi le nouveau texte dispose d'un champ d'application plus vaste et s'applique désormais aux contrats de courte durée (à partir d'un an), aux biens mobiliers tels que les hébergements sur des péniches, dans des caravanes ou des navires de croisière, les produits de vacances à long terme, à la revente ou à l'échange de produits en multipropriété.

De plus, le délai de rétractation est porté à 14 jours, au lieu de 10 auparavant, durant lequel tout paiement est interdit. Enfin les professionnels auront pour obligation de délivrer une information précontractuelle détaillée.

Pour plus d'informations: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/timeshare/index_fr.htm

Frais des paiements par prélèvement automatique

La Commission européenne a présenté une proposition visant à étendre le principe de l'égalité des frais, qui existe déjà en matière de paiement transfrontalier, aux paiements effectués par prélèvement automatique à compter de novembre 2009. Ainsi, le coût d'un prélèvement automatique transfrontalier en euro devra être le même que celui d'un prélèvement automatique national. Cette proposition prévoit également la création d'instances de règlement amiable des litiges concernant les paiements transfrontaliers.

Pour plus d'informations: http://ec.europa.eu/internal_market/payments/crossborder/index_fr.htm

Rücktrittsrecht auf Messen

Zwei von drei befragten Personen glauben zu Unrecht, dass sie über ein Rücktrittsrecht bei einem Kauf auf Messen verfügen. Dieses ist das Ergebnis einer vom **Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg** während der Oekofoire durchgeführten Umfrage. In der Tat sehen weder das luxemburgische, noch das deutsche, noch das französische Recht ein Rücktrittsrecht vor. Lediglich der belgische Gesetzgeber gewährt in gewissen Fällen ein Rücktrittsrecht. Eine Broschüre zum Thema Einkaufen auf Messen finden Sie unter dem Link <http://www.cecluxembourg.lu/> unter *Veröffentlichungen / Unsere Broschüren*.

Immobilienwerb in Deutschland, Belgien und Frankreich

Ende November 2008 wird die vom **EVZ Luxemburg** herausgegebene jeweils dritte überarbeitete Auflage der von Verbrauchern viel beachteten Broschüren zum Immobilienwerb in Belgien, Deutschland und Frankreich erscheinen. Die Broschüren können ab Ende November kostenlos im Zentrum selbst angefragt oder auf der Internetseite www.cecluxembourg.lu heruntergeladen werden.

Immobilienkauf in Italien

Unsere Kollegen vom Europäischen Verbraucherzentrum Italien in Bozen haben eine Broschüre zum Immobilienkauf in Italien veröffentlicht.

Die Broschüre kann auf unserer Internetseite unter dem Link <http://www.cecluxembourg.lu/> unter *Veröffentlichungen / Unsere Broschüren* heruntergeladen werden.

Eine Druckversion des Ratgebers ist beim Europäischen Verbraucherzentrum in Bozen (Brennerstraße 3, 39100 Bozen; Tel.: 0039 0471 98 09 39; info@euroconsumatori.org) kostenlos erhältlich.