

# Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GfE du Luxembourg



Décembre 2009

## La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

### Neue Broschüren

Ab Mitte Dezember sind im **EVZ Luxemburg** drei neue Broschüren erhältlich. Kredite bei belgischen Finanzinstituten ist ein Thema. Diese Broschüre steht in französisch und portugiesisch zur Verfügung. Bei der dritten Broschüre geht es ums Mieten von Ferienunterkünften in Frankreich («Les locations saisonnières»).

### Dritte Konferenz über Aspekte des Europäischen Verbraucherrechts

Am 15.10.2009 fand die vom **Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg** organisierte „Dritte Konferenz über Aspekte des Europäischen Verbraucherrechts“ mit mehr als 100 Teilnehmern statt. Die Konferenz wurde in Vertretung des Herrn Minister Jeannot Krecké durch Frau Marie-Josée Ries und der Direktorin des **EVZ Luxemburg** Frau Karin Basenach eröffnet. Die hochkarätigen Rednerbeiträge befassten sich mit verschiedenen aktuellen Themen des europäischen Verbraucherrechts und stehen auf der Homepage des **EVZ Luxemburg** unter der Rubrik „Konferenz 2009“ zur Verfügung. Erstmals fand im Rahmen der Konferenz eine Podiumsdiskussion zum Thema „Die Verbraucherrechte im Spannungsfeld von wirtschaftlichen Interessen, nachhaltiger Entwicklung und Sozialklauseln“ statt.

### Datenmissbrauch bei Kreditkarten

Das **Europäische Verbraucherzentrum** rät allen Verbrauchern, Kreditkartenabrechnungen sorgfältig zu prüfen und bei Unklarheiten betreffend Abbuchungen unverzüglich den Kreditkartenaussteller zu kontaktieren. Nachdem einem Dienstleister für Kartenabrechnungen in Spanien Daten von Kreditkarteninhabern abhanden gekommen sind, haben bereits verschiedene Kreditkartenaussteller die Kreditkarten eventuell betroffener Verbraucher umgetauscht.

### Euromünzsatz Vatikan

Erneut werden die Luxemburger Haushalte mit Werbung überschwemmt, in der mit dem Kauf eines Euro-Münzsatzes des Vatikans zum Vorzugspreis geworben wird. Auf den ersten Blick ist allerdings aus dem Bestellschein nicht ersichtlich, dass der Verbraucher hier ein Abonnement eingeht. So wird bei der Lieferung des bestellten Euromünzsatzes bereits ein zweiter Münzsatz mitgeschickt, dessen Preis wesentlich höher ist als der des eigentlich bestellten. Macht der Verbraucher von seinem ihm zustehenden Rücktrittsrecht Gebrauch und denkt er der Spuk habe nun ein Ende, treffen bereits die nächsten Münzsätze per Post ein. Der Verbraucher endet in einem Teufelskreis. Das **Europäische Verbraucherzentrum** rät daher bereits bei der Bestellung des Vatikan-Eurosatzes mitzuteilen, dass keine weiteren Lieferungen erwünscht sind. Sollten Sie bereits Ihre Bestellung abgegeben haben, so sollte die nicht bestellte Ware sofort zurückgesendet werden. Gleichzeitig sollte per Einschreibebrief mit Rückschein der Rücktritt vom Kaufvertrag erklärt werden. Nachfolgelieferungen sollten keinesfalls angenommen und ungeöffnet durch den Postboten an den Absender zurückgesendet werden.

### Schluss mit irreführenden Klingelton – Scam – Webseiten

Auf Grund von hunderten von Beschwerden hat die Europäische Kommission in exemplarischer Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten während 18 Monaten 301 Webseiten, die Klingeltöne, Hintergrundbilder usw. anbieten, überprüft. Irreführende Werbung, weil Klingeltöne als kostenfrei dargestellt wurden und unklare Preisgestaltung waren an der Tagesordnung. 70% der überprüften Webseiten sind entweder korrigiert oder geschlossen worden. In Italien beispielsweise wurden mehr als 2 Millionen Euro an Bußgeldern gegen 9 Anbieter derartiger Webseiten verhängt. Detaillierte Informationen finden sich auf der Internetseite der Europäischen Kommission [http://ec.europa.eu/consumers/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/index_de.htm).

### Zahlungsdienste

Die Richtlinie über Zahlungsdienste 2007/64/EG wurde mit dem Gesetz vom 10.11.2009 (Loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement) in luxemburgisches Recht umgesetzt. Bei grenzüberschreitenden Überweisungen gilt nun, dass das Geld in 3 Tagen beim Empfänger sein soll. Durch das neue Gesetz wird auch der Wechsel der Bank für Verbraucher erleichtert – die meisten Formalitäten sollen kostenfrei durch die neue Bank direkt erledigt werden, z.B. Weiterführung von Daueraufträgen. Andererseits gibt es jedoch erhöhte Sorgfaltspflichten für die Verbraucher. So sind z.B. Banken nun nicht mehr verpflichtet, einen Abgleich zwischen dem Namen des Kontoinhabers und der auf der Überweisung angegebenen Kontonummer durchzuführen und im Fall des Verlusts oder Missbrauchs einer Zahlungskarte muss der Verbraucher bis zu 150,- EUR des Schadens selbst tragen.

## Irreführende Werbung

Das Oberlandesgericht Koblenz hat in seinem Urteil vom 18.03.2009 (Az. 4 U 1173/08) dem Internetdienstleister web.de eine Werbeaktion untersagt, mit der Kunden eine nach drei Monaten kostenpflichtige Club-Mitgliedschaft als Geschenk angeboten wurde. Als "Dankeschön" konnte der Nutzer durch einen Klick auf das Textfeld "Geschenk auspacken" für drei Monate kostenlos Premium-Funktionen aktivieren, z.B. unbegrenzten Speicherplatz. Lediglich aus einem kleinen Sternchenhinweis ging hervor, dass es sich bei dem "Geschenk" um einen Vertrag über eine Club-Mitgliedschaft handelt, der sich automatisch um ein Jahr verlängert, wenn der Kunde nicht innerhalb von drei Monaten kündigt. Nach Ablauf der Freimonate kostete die Mitgliedschaft 5 Euro im Monat. Die Richter sahen darin eine irreführende Blickfangwerbung. Der angebliche Geschenkcharakter sei in der Werbung mehrfach hervorgehoben. Der kleine und unauffällig platzierte Sternchenhinweis könne dagegen leicht überlesen werden und reiche daher nicht aus, um eine Irreführung von Verbrauchern zu vermeiden.

## Pollueur-payeur

L'Union européenne a publié une liste de près de 4.000 compagnies aériennes dans le monde qui devront réduire leurs émissions de CO<sub>2</sub> à 97% d'un niveau annuel de référence à partir du 1er janvier 2012 afin d'opérer en Europe. De plus les compagnies aériennes devront payer 15% de leur permis de polluer aux pays européens. Les émissions polluantes représentent actuellement 3% du total des émissions de CO<sub>2</sub> européennes.

## Entschädigung bei Flugverspätung

Der Europäische Gerichtshof stärkt mit seinem Urteil vom 19.11.2009 (Az. C-402/07 und C-432/07) die Rechte der Fluggäste. In seinem Urteil befindet der Gerichtshof, dass bei großen Verspätungen (mehr als 3 Stunden), dem Verbraucher die gleiche Entschädigung, wie im Falle einer Annullierung, d.h. 250 bis 600€, zusteht. Darüber hinaus stellt der Gerichtshof fest, dass Fluggesellschaften von der Zahlung dieser Entschädigung nicht befreit werden, wenn die Verspätung auf technische Probleme, die von der Luftfahrtgesellschaft zu beherrschen sind, zurückgeht.

## Infos rapides – Kurz Info

Un point d'exclamation n'est pas une marque selon un arrêt récent de la Cour de Justice des Communautés Européennes qui a débouté la société de prêt à porter allemande Joop! Joop! qui voulait faire reconnaître un point d'exclamation seul dans un rectangle comme signe distinctif de sa marque

- Am 23.11.2009 empfing das **EVZ Luxemburg** seine Kollegen vom Europäischen Verbraucherzentrum Irland in seinen Büros zu einem Study visit.
- Die Büros des **EVZ Luxemburg** bleiben vom 24.12.2009 bis zum 4.1.2010 geschlossen.
- Der Lissabon-Vertrag tritt am 1.12.2009 in Kraft, nachdem der tschechische Präsident Vaclav Klaus mit seiner Unterschrift am 3.11.2009 den Ratifizierungsprozess in der EU abgeschlossen hat.
- Herman Van Rompuy ist erster ständiger Ratspräsident der Europäischen Union und Cathrine Ashton erste Hohe Vertreterin für Außen- und Sicherheitspolitik.
- Die Europäische Kommission übermittelt Belgien, Luxemburg, Portugal, Frankreich und Deutschland erste Mahnschreiben wegen unzureichender Abwasserbehandlung in kleineren Städten.
- Die Niederlande wollen eine digitale Maut für Autofahrer einführen.
- Der Online-Handel scheint von der Wirtschaftskrise unbeeinflusst, Steigerung des Umsatzes um 13% in Deutschland.
- Die Tabaksteuer soll laut EU-Finanzminister europaweit erhöht werden.
- Ab 2020 gelten europaweit strengere Vorschriften für Neubauten zum Energiesparen in der EU.

## Taux de TVA

Vous possédez une seconde résidence en dehors du Luxembourg et vous souhaitez par exemple acheter une nouvelle cuisine pour celle-ci. Vous décidez de l'acheter au Luxembourg car la TVA y est plus intéressante. Attention! Si vous faites monter cette cuisine par le vendeur en dehors du Luxembourg, c'est la TVA du pays de destination qui sera d'application, et non le taux luxembourgeois!

## Von Fall zu Fall

Dass man sich ein bis zwei Stunden vor Abflug eines Fluges am Flughafen einfinden muss, ist allseits bekannt. Nicht schlecht staunten aber die Eheleute S. als sie sich zwei Stunden vor Abflug am Flughafen von Paramaribo (Surinam), einfanden und ihnen das Einchecken verweigert wurde mit dem Hinweis darauf, sie hätten sich sage und schreibe vier Stunden vor Abflug am Flughafen einfinden müssen. Neue Tickets im Wert von mehr als 2.000€ mussten gekauft werden und die Fluggesellschaft entzog sich – nach Einschaltung der **Europäischen Verbraucherzentren in Luxemburg und den Niederlanden** – ihrer Haftung mit der Begründung, auf ihrer Internetseite hätten die Angaben zu den Check-In-Zeiten zur Verfügung gestanden. Bleibt nur der Rat an alle Flugreisende, Check-In-Zeiten genau nachzufragen und einzuhalten.

## Successions transfrontalières

La Commission européenne a proposé de simplifier le système des successions transfrontalières. L'enjeu est de taille car les 450 000 successions internationales ouvertes chaque année dans l'UE représentent un patrimoine de plus de 120 milliards d'euros. Concrètement, un ressortissant de l'Union européenne qui a choisi l'exil fiscal dans un Etat membre si, par exemple, cet autre état ne taxe pas les successions et le capital pourra choisir entre la loi de son pays d'origine et celle de l'autre Etat membre en question pour régler sa succession.

## Liens utiles – Nützliche Links

- [www.lusi.lu](http://www.lusi.lu) Informationen zum sicheren Umgang mit dem Internet
- [www.cases.lu](http://www.cases.lu) Portail de la sécurité de l'information
- [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de) Homepage des Bundesverbands deutscher Verbraucherzentralen
- [www.ombudsmann.lu](http://www.ombudsmann.lu) luxemburgische Beschwerdestelle z.B. für Beschwerden gegenüber Behörden
- [www.ena.lu](http://www.ena.lu) bibliothèque numérique sur l'histoire de l'Europe.