



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

25

1991 –
2016

XXV

YEARS OF ...

...

HIGH QUALITY SERVICE

SAVOIR-FAIRE

SUCCESS-STORIES

WE OFFER

**UNTERSTÜTZUNG
UND BERATUNG*
FÜR VERBRAUCHER**

**AIDE ET CONSEIL*
POUR LES
CONSOUMMATEURS**

**HELP AND ADVICE*
FOR CONSUMERS**

**IN THE
EUROPEAN
UNION
AS WELL
AS IN
ICELAND
AND
NORWAY**

*Tous les services du CEC Luxembourg sont gratuits.

*Die Dienstleistungen des CEC Luxembourg sind kostenfrei.

*All the services provided by ECC Luxembourg are free of charge.

**ALWAYS
LOOKING FOR
THE BEST
SOLUTION
TO YOUR
CROSSBORDER
COMPLAINT**

CEC

LUXEMBOURG

**WITH THE FINANCIAL SUPPORT OF
MIT FINANZIELLER UNTERSTÜTZUNG VON
AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE**



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie



ECC LUXEMBOURG AND THE ECC-NET



ECC Austria, ECC Belgium, ECC Bulgaria,
ECC Croatia, ECC Cyprus, ECC Czech Republic, ECC Denmark,
ECC Estonia, ECC Finland, ECC France, ECC Germany,
ECC Greece, ECC Hungary, ECC Iceland, ECC Ireland,
ECC Italy, ECC Latvia, ECC Lithuania, ECC Malta,
ECC Netherlands, ECC Norway, ECC Poland, ECC Portugal,
ECC Romania, ECC Slovakia, ECC Slovenia, ECC Spain,
ECC Sweden, ECC United Kingdom



AMBASSADORS FOR CONSUMERS' INTERESTS

The European Consumer Centre's Network (ECC-Net) provides consumers with information on their rights related to their crossborder purchases of goods and services, advises consumers in case of problems and assists them with the complaint handling so as to enable them to take full advantage of the internal market.

UNSERE GRENZÜBER- SCHREITENDEN THEMEN

OUR CROSSBORDER ISSUES

NOS SUJETS TRANSFRONTALIERS

- Crossborder shopping either online or offline
- Gewährleistungs- und Garantieansprüche beim Kauf einer Ware/
Les garanties applicables aux biens achetés
- Rücktrittsrechte/Droits de rétractation/Withdrawal rights
- Fragen zum Mietrecht/Questions relatives au droit du bail
- Fragen zum Baurecht/Questions relatives à la construction
- Rechte auf Reisen/Droits en matière de voyages
- Fluggastrechte/Air passenger rights
- Timesharing/Holiday clubs
- Urlaub mit dem Mietwagen/Car rental problems
- Kredite/Credits/Crédits
- Most frequent internet frauds
- Schlichtung/Mediation in der EU
- and others

...AND MORE

ECC LUXEMBOURG

1.

**ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)
CONTACT POINT**

2.

**ADR (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION)
CONTACT POINT**

3.

**SERVICE DIRECTIVE
CONTACT POINT**

... FÜR SIE ALS VERBRAUCHER

ONE OF OUR HIGHLIGHTS



LES MIDIS DU
CONSOMMATEUR
EUROPÉEN

TOGETHER WITH



Parlement européen
Bureau d'information
au Luxembourg



Commission
européenne
Représentation au Luxembourg

... AND THREE SUCCESS STORIES

1.

Monsieur X avait réservé un voyage à forfait auprès d'un tour-opérateur situé dans un autre Etat membre afin de profiter d'une semaine en Espagne. Ce forfait était vendu en contenant plusieurs services de voyage dont notamment une assurance annulation. Cependant, Monsieur X n'était pas intéressé par cette assurance puisqu'il était déjà assuré par le biais de sa carte bancaire. Malgré ses demandes de ne pas y souscrire, le professionnel refusait de séparer le service annulation du reste du forfait qui était vendu pour un prix total. Monsieur X a donc fait appel aux services du CEC afin de trouver une solution à son litige transfrontalier.

Nos services ont obtenu un arrangement amiable auprès du tour-opérateur pour que le prix de l'assurance soit déduit du prix du voyage. Monsieur X a ainsi été remboursé de la somme de 84€. Entre-temps, le professionnel a modifié son offre de voyages et n'inclut plus automatiquement l'assurance annulation dans ses forfaits. Les consommateurs ont désormais le choix d'y souscrire ou non.

2.

Nicht ganz alltäglich war der Fall der luxemburgischen Familie, die aus dem Urlaub auf einer spanischen Insel das CEC Luxembourg anrief, weil eine Schlange im Garten des gemieteten Ferienhauses gesichtet worden war und die Familie, vor allem wegen des mitreisenden Kleinkindes, sofort das Ferienhaus verlassen und auf Kosten des Vermieters in ein Hotel umziehen wollte.

Das CEC hat sogleich telefonisch die Verbraucher darüber informiert, inwieweit eine Schlange im Garten einen Reisemangel im Sinne des Reiserechts darstellt, der einen kostenfreien Umzug etwa in ein Hotel rechtfertigen würde, und hat, zur grossen Erleichterung der Familie, dieser eine Empfehlung für die weitere Vorgehensweise vor Ort abgegeben.

3.

A refugee from Sweden subscribed to an online dating platform hosted in Luxembourg, without realizing the whole extent of this cost-related engagement.

After the unsuccessful attempts to cancel the membership by the refugee himself and the aid organization supporting him, the case was submitted to ECC Sweden, which shared the case with ECC Luxembourg.

Thanks to our intervention with the trader the membership was cancelled.

QUELQUES CHIFFRES

3473 CONSOMMATEURS ONT CONTACTÉS
LE CEC LUXEMBOURG EN 2015

CEC LUXEMBOURG **8** COLLABORATEURS
QUALIFIÉS

EST UN DES **30** MEMBRES
DU RÉSEAU
DES CEC

ORGANISATION DE **6** CONFÉRENCES
INTERNATIONALES
DE 2005 — 2017

25 ÈME
ANNIVERSAIRE

68 % TAUX DE
RÉUSSITE DU
CEC LUXEMBOURG

93.964 CONSOMMATEURS DE L'UE AINSI QUE
DE L'ISLANDE ET DE LA NORVÈGE ONT
CONTACTÉ LE ECC-NET EN 2015

CONSUMER

ART. L.010.1 CODE DE LA CONSOM- MATION LUXEMBOURG

«Consommateur»: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

LOI HAMON / FRANCE

Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

§ 13 BGB

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, das überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

HISTORY

1991

Création de l'« Euroguichet Consommateurs » à Luxembourg ainsi qu'à Barcelone, Gronau et Lille.

2002

Dans le cadre du réseau EEJ, le « Clearing House » a été instauré auprès du CEC Luxembourg. Il avait pour mission de trouver une solution à l'amiable dans les litiges transfrontaliers à l'aide des organes de médiation.

20.12.2002: Le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg devient une entité indépendante sous la forme d'un « Groupement d'Intérêt Économique – GIE ».

2005

Fusion du réseau des « Euroguichets » avec le réseau EEJ. Création du réseau des « Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net).

2011

Le CEC Luxembourg célèbre son 20^{ème} anniversaire. La cérémonie officielle a lieu le 8 juin 2011 en présence de Monsieur le Ministre Jeannot Krecké ainsi que de Monsieur Martin Seychell, Deputy Director DG SANCO, représentant le Commissaire européen John Dalli.

2013

Déménagement du CEC Luxembourg dans ses nouveaux locaux à Kalchesbréck; l'inauguration officielle a lieu le 13 mai 2013 en présence de Monsieur le Ministre Étienne Schneider. Ouverture du Centre en Croatie, le dernier Centre ouvert jusqu'à présent.

2016

Le CEC Luxembourg célèbre son 25^{ème} anniversaire

CEC – EN IMAGES/IN BILDERN/IN PICTURES



STAFF ECC LUXEMBOURG
WITH C. TURMES AND G. BACH,
CONFERENCE,
2013



STUDY VISIT,
VIENNA,
2014



CONSEIL DE GÉRANCE,
CEC,
2015



**COOPERATION DAY,
ECC-NET, AMSTERDAM,
2016**



**P. STEICHEN,
MIDI DU CONSOMMATEUR EUROPÉEN,
2016**



**COOPERATION DAY,
ECC-NET,
AMSTERDAM, 2016**



**C. TURMES, G. BACH, K. BASENACH,
CONFERENCE ECC LUXEMBOURG,
2013**



**G. BACH WITH STAFF ECC
LUXEMBOURG AT FINDEL,
2015**



**D. BERNARD, MIDI,
2016**



**MINISTER SCHNEIDER, K. BASENACH,
OFFICE INAUGURATION
CEREMONY, 2013**



**STAFF ECC LUXEMBOURG,
TRAIN STATION,
2013**



**P. STEICHEN, D. BISSDORF,
K. BASENACH,
MIDJ, 2018**



**10 YEARS BIRTHDAY ECC-NET,
BRUSSELS,
2015**



**VISIT OF
AUSTRIAN AMBASSADOR,
2018**



**N. HOFFMANN, K. BASENACH, E. BACH,
N. DIEDENHOFEN, B. SCHMETZ, E. KIRSCH, G. GOEDERT,
2013**



**N. HOFFMANN, G. PIETRANGELO,
K. BASENACH,
2014**



**K. BASENACH, I. BRIOL,
M. MEDINA DE ROSALES,
2013**

LES PERLES ...

- „BRAVO für die gute Arbeit!“, [20.09.2016](#)
- « Encore merci. Je ne manquerai pas de signaler à toutes mes connaissances votre gentillesse et votre professionnalisme », [26.09.2016](#)
- „Ech soen lech en ganz groussen Merci fir Är wertvoll Arbecht fir dass jidferen sein Recht kritt. Ech hätt die Souen ouni lech niemols erem gesin. Dir huet eng super Arbecht gemacht an ech brauch net den Wée elo virun den Riichter ze machen“, [29.09.2016](#)
- “I really appreciate your efficient efforts”, [31.03.2016](#)
- „Ich habe die Erstattung inzwischen erhalten. Ohne Ihre Unterstützung wäre das nicht gelungen. Deshalb möchte ich mich nochmals herzlich bei Ihnen für Ihre Arbeit bedanken“, [28.01.2016](#)
- « Nous souhaiterions vous remercier pour votre aide dans notre situation désespérante. Sans votre aide et détermination nous ne serions jamais allés au bout de notre démarche », [janvier 2016](#)
- “Ech soën lech op jidden Fall een ganz décken Merci. Sou eng gut Beroodung wéi Dir se ginn huet, data hunn ëch bis elo extrem rar erlieft”, [24.11.2015](#)
- « Je tiens à vous remercier de votre réponse rapide, vos éclaircissements ainsi que votre intervention dans ce dossier. ... Continuez à faire de l'excellent travail », [18.09.2015](#)
- « Je vous félicite pour votre professionnalisme ! », [16.06.2015](#)
- „Das ist mal ein schönes Beispiel für die positiven Errungenschaften der EU. Wie schön dass ich kostenlosen Verbraucherschutz europaweit in Anspruch nehmen konnte. ... Vielen Dank nochmals für Ihre Hilfe“, [30.05.2015](#)
- „Ich möchte mich noch mal bei Ihnen für Alles bedanken! Es hat gut getan!“, [29.05.2013](#)
- “I want to thank you so much for all your time and effort in helping me resolve this matter”, [24.05.2015](#)
- “Thank you so much for your invaluable support”, [07.04.2015](#)
- „Machen Sie bitte so weiter, 100 Punkte gebe ich Ihnen“, [16.12.2014](#)

Ein herzliches Dankeschön an alle Verbraucherinnen und Verbraucher, die uns mit ihren positiven Rückmeldungen echte Freude bereiten.

The Team of ECC Luxembourg

... et un mot de Monsieur
le Vice-Premier ministre
et ministre de l'Économie
Étienne Schneider



**« PARTENAIRE INCONTOURNABLE DU
DÉVELOPPEMENT DU DROIT EUROPÉEN, LE CEC
LUXEMBOURG COMBINE EFFICACITÉ ET UTILITÉ
DANS LE SEUL BUT DE GARANTIR LA PROTECTION
DES 500 MILLIONS DE CONSOMMATEURS AU
SEIN DU MARCHÉ INTÉRIEUR. »**

THE TEAM BEHIND

KARIN BASENACH
DIRECTRICE



GAËTANE DOEBLIN-FREY
JURISTE



JEAN-LOUP STRADELLA
JURISTE



NATHALIE OLIVEIRA
ASSISTANTE



PHILIPPE BERNARD
JURISTE



JULIE JASSON
JURISTE



CHRISTOPH NEISIUS
JURISTE



CEC LUXEMBOURG – UN « GROUPEMENT D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE »

Créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union
Luxembourgeoise des Consommateurs
le 20 décembre 2002.

LE CONSEIL DE GÉRANCE

- **Madame Marie-Josée Ries**
- **Madame Sandra Da Cruz**
- **Monsieur Patrick Wildgen**
du Ministère de l'Economie
- **Monsieur Nico Hoffmann**
- **Monsieur Guy Goedert**
- **Monsieur Marcel Laschette**
de l'Union Luxembourgeoise
des Consommateurs (ULC)

OUR OFFICES

Centre Européen des Consommateurs
2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg

Open from 9–16

CONTACT

info@cecluxembourg.lu
T +352 26 84 64-1
F +352 26 84 57 61

www.cecluxembourg.lu



Mentions légales

Textes (sauf mot du Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie Étienne Schneider):
Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg
Layout: www.apart.lu
Photos: CEC Luxembourg
©CEC Luxembourg 2016



co-funded by
the European Union

Avec le soutien financier de l'Etat luxembourgeois
et de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne agissant en son nom n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette publication.



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

AMBASSADEURS DES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

WWW.CECLUXEMBOURG.LU