

000

Wirtschaft



Christian Muller
Christian Muller

6. März 2025 - 20.05 Uhr

Lebensqualität So will die EU den Verbraucherschutz stärken



Anne Calteux stellt die Projekte und Ideen der EU-Kommission für die kommenden Jahre vor Foto: Editpress/Julien Garroy

Im Rahmen eines „Midi du consommateur européen“ hat die Vertreterin der EU-Kommission in Luxemburg, Anne Calteux, erläutert, was die Pläne für die kommenden Jahre in puncto Verbraucherrechte vorsehen.

Für Europa sei das wichtig, was für die Bürger wichtig ist, so Anne Calteux am Donnerstagmittag auf Kirchberg. Große Ziele der europäischen Politik seien die Erhöhung der Lebensqualität wie auch der Erhalt der sozialen Errungenschaften. Zu den Prioritäten der Kommission zähle die nachhaltige Stärkung des Wohlstands.

Der „Green Deal“ sei dabei nicht tot, unterstreicht Calteux. Man versuche nur, etwas anders dort anzukommen als bisher. Mit dem „Clean Industry Deal“ wolle man heute die Industrie finanziell dabei unterstützen, vor Ort zu produzieren. Eine starke europäische Wirtschaft sei notwendig, um den grünen Wandel voranzutreiben.

Diese „Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit mit gleichzeitigem Respekt fürs Klima“ sei auch im Sinne des Verbrauchers, hebt sie hervor. Mehr Medikamente sollen in Europa hergestellt und gelagert werden. Krankenhäuser sollen besser gegen Cyberangriffe geschützt werden. Es stärke die europäische Autonomie und somit auch das soziale Modell. Zu den Projekten der Kommission zählt ein Aktionsplan für bezahlbare Energie durch einen effizienteren Verbrauch.

Noch folgen werde in diesem Sinne ein Plan für bezahlbares Wohnen. Hintergrund sei, dass das „Logement“ mittlerweile in jedem europäischen Land zu einem Problem geworden sei, vor allem für die junge Generation. Gemeinsam mit der Europäischen Investitionsbank wird die EU-Kommission eine Plattform aufbauen, um schneller mehr Geld für den Bau von Sozialwohnungen zu finden. Auch eine Reihe weiterer Projekte in dem Bereich, in dem die Kommission bisher nicht aktiv war, wolle man unterstützen.

Des Weiteren arbeitete die Behörde an einem neuen mittelfristigen Plan, um die europäischen Hauptstädte mit Hochgeschwindigkeitszügen zu verbinden. Anne Calteux hofft, dass dabei vielleicht auch eine Schnellstrecke Straßburg-Luxemburg-Brüssel entstehen könnte. Zur Vereinfachung von Reisen

innerhalb der EU plane die Kommission zudem eine zentrale Plattform zum europaweiten Kauf von Tickets – mit länderübergreifend gleichen Rechten. Auch eine mögliche Harmonisierung der Gebühren bei Ladestationen für Elektroautos wolle man untersuchen.

Insgesamt sei die Kommission dabei, an einer neuen Verbraucheragenda 2030 zu arbeiten. Den im Raum vertretenen Verbraucherschützern sagte sie, dass man sie um ihre Meinung zur Gestaltung fragen werde. Klar sei aber bereits, dass es um mehr digitale Rechte, mehr Schutz von Überschuldung und um die Förderung einer Kreislaufwirtschaft gehen soll. Auch soll es zusätzlichen Schutz für verletzte Verbraucher, wie etwa Kinder, geben.

Logement stark im Fokus

Was nun die tagtäglichen Sorgen der Verbraucher in Luxemburg anbelangt, die Themen, derentwegen sie sich bei der Beratungsstelle der „Union luxembourgeoise des consommateurs“ (ULC) melden, so sei dies ganz unumstritten der Bereich Wohnen. Besonders häufig seien zuletzt Fragen wegen Mietkautionen gestellt worden. Im zweitgewichtigsten Bereich, dem Bauwesen, habe man letztes Jahr einen leichten Rückgang festgestellt, so ULC-Direktorin Aline Rosenbaum. Das liege jedoch nur daran, dass weniger gebaut wurde.

Diese zwei Bereiche stehen für mehr als die Hälfte der an die ULC herangebrachten Sorgen. Dahinter folgen Fragen zum Respekt von Preisen, Verträgen und Garantien. „Die Verbraucher wollen einfach nur, dass ihre Rechte respektiert werden“, sagt Rosenbaum.

Ganz allgemein sei es für Verbraucher schwierig, ihre Rechte geltend zu machen, klagt sie. Entweder gehe es um hohe Summen und es werde mit harten Bandagen gekämpft – oder es gehe um kleine Summen. „Doch für 50 Euro zieht niemand vor Gericht.“ Als ULC plädiere man daher „weniger für neue Verbraucherschutzregeln, vielmehr wünschen wir uns die reelle Anwendung der bestehenden Regeln“.

Das „Midi du consommateur européen“ ist eine Veranstaltung, die etwa viermal im Jahr stattfindet, wo sich Verbraucherschützer, Behörden und Interessierte austauschen können. Mit dabei waren am Donnerstag neben Vertretern der europäischen Behörden auch die ULC, das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC) sowie ein Vertreter des Verbraucherschutzministeriums.

- Letzte Artikel
- Über

Christian Muller

Journalist

•

Luxemburg / Die Zinsen fallen, doch das Volumen der Immobilienkredite steigt kaum

11 März 2025

•

Europäische Investitionsbank / Keine Bank wie alle anderen: Die EIB in Luxemburg finanziert Europas politische Ziele

5 März 2025

•

Konjunkturbericht / Eine weiterhin besorgniserregende Situation für das Handwerk im Jahr 2025

1 März 2025

Alle anzeigen

Nach Erfahrungen im Investmentbanking und einem MSc an der London School of Economics ist Christian Muller seit 2005 Wirtschaftsjournalist im Tageblatt.



1 Kommentare

Holly

7. März 2025 - 8.11

Wie soll das denn funktionieren ??

Bis jetzt wurde der Verbraucher nur ausgebeutet und geschrumpft, alles warme Luft.

Front | Luxembourg | **Au Luxembourg: Près de 1 million d'euros récupérés en faveur des consommateurs**

Publié 10. mars 2025, 10:46

AU LUXEMBOURG

Près de 1 million d'euros récupérés en

faveur des consommateurs

Le CEC Luxembourg indique, ce lundi, avoir réussi à recouvrer en 2024, 942 490 euros au bénéfice des consommateurs européens, un «record».

13

0

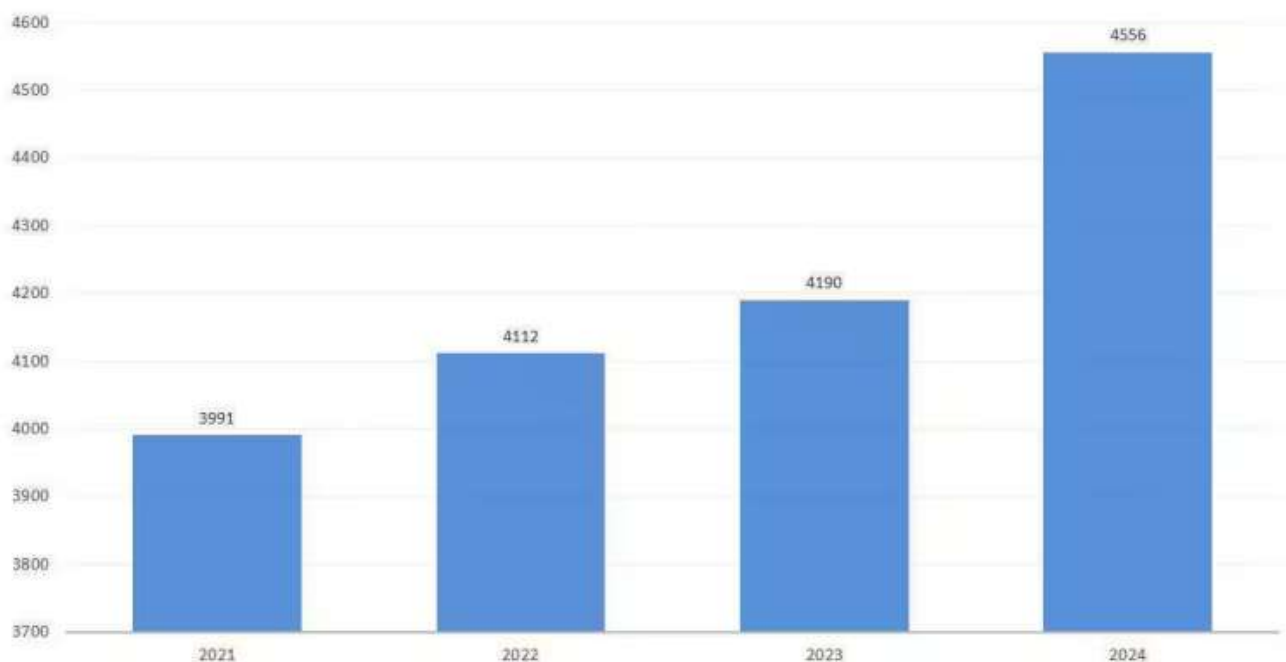
9



Pexels

«Un nouveau record, qui dépasse considérablement les années antérieures», souligne le Centre européen des consommateurs (CEC) GIE Luxembourg. Le CEC Luxembourg indique ce lundi, avoir réussi à recouvrer en 2024, 942 490 euros au bénéfice des consommateurs européens, contre 779 500 euros en 2023 et 568 100 euros en 2022.

L'an dernier, 3 594 consommateurs résidant au Luxembourg ont sollicité l'aide du CEC après avoir rencontré un problème avec un commerçant basé dans un autre pays de l'Union européenne. En parallèle, 962 consommateurs résidant dans un autre pays européen ont signalé un litige avec un commerçant établi au Luxembourg.



Nombre de dossiers traités par année.
CEC LUXembourg

Sur l'ensemble des 4 556 dossiers traités, 1 625 concernaient des litiges transfrontaliers (2 931 étaient des demandes d'information), nécessitant une intervention spécifique du réseau ECC-Net auprès du professionnel concerné. «59% des 1625 litiges ont pu être résolus à l'amiable», souligne le CEC.

Dans le détail, le transport aérien **suscite toujours** le plus de plaintes traitées, avec un pourcentage de 17%. Suivent en suite l'achat et la réparation de véhicules d'occasion (5% des plaintes traitées) et les travaux de maintenance et d'entretien d'habitation (3%). «Ces statistiques sont calculées sur base des 3 594 plaintes soumises directement au CEC Luxembourg, note l'organisme. On constate également que les vendeurs mis en cause sont majoritairement établis en Allemagne, en France et aux Pays-Bas».

Entrons en contact



Curieux de découvrir qui fait l'actu à *L'essentiel*? Rejoins-nous sur le réseau business n° 1 au Luxembourg!

LinkedIn

(0)

TON OPINION

Le sujet est important.

L'article est informatif.

L'article est objectif.

Trouvé des erreurs? [Dites-nous où!](#)

0 commentaires

Participez à la discussion!

Vous souhaitez commenter ce sujet ? Pas de problème, il faut juste vous enregistrer avant.

[Pourquoi](#) ? Dans le but d'améliorer la qualité du débat. La démarche est simple et rapide, alors n'hésitez pas. Ensuite, vous serez libre de vous exprimer, mais toujours dans le respect. On se réjouit de vous lire.

S'inscrire maintenant

Déjà enregistré? [Login](#)

D'autres articles à lire



AMBASSADE AU LUXEMBOURG

«La Russie ne menace pas l'Europe, elle n'y a

CONSOMMATION

92% de satisfaction pour le Centre européen des consommateurs Luxembourg

Le CEC aide (gratuitement) en cas de litige avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE. En un an, l'équipe du Grand-Duché a permis à des particuliers de récupérer plus de 942.000 euros après le règlement de leur contentieux.

Publié par [Patrick Jacquemot](#) le 10/03/2025 à 12:03

 Je partage

 Twitter

 LinkedIn

 Restez informé



Toujours plus de demandes, toujours plus de litiges mais -surtout- toujours plus de succès pour le ***Centre européen des consommateurs Luxembourg***. Ainsi, en faisant le bilan de son année 2024, le CEC peut être satisfait des coups de pouce apportés à quelque **3.600 résidents luxembourgeois** mais aussi **942 habitants d'un autre pays de l'Union** (frontaliers en têtes). Autant de citoyens mais aussi de professionnels ayant fait appel à ses services pour **signaler et résoudre un litige** avec un commerçant soit extérieur au pays, soit établi au Grand-Duché.

Et ça a payé puisque le Centre estime que sur les **1.625 litiges** traités, 59% ont pu être **soufflés à l'amiable**. Le reste pouvant faire l'objet de procédures administratives ou en justice. Mais les connaissances des **11 salariés** du CEC ont fait mouche dans bien des situations puisque le "retour financier" sur ces différents a **crevé tous les plafonds** obtenus depuis la création de ce service. C'était en 1991 et on l'appelait alors "EuroGuichet".

- À lire> [La fin des "petits" centimes est dans l'air](#)

L'an passé, ce sont ainsi **942.490 euros** précisément qui ont pu être récupérés par des acheteurs bernés, déçus et dans leurs bons droits. Le précédent record établi jusqu'alors n'était que" de 779.500 €...

Avion, auto, maison

Cependant, il ne faut pas forcément accorder trop d'importance à cette somme globale. En effet, son montant peut vite varier en fonction de la nature des différents à résoudre. Ainsi, les cas liés à des désaccords entre professionnels s'avèrent plus coûteux que les querelles de simples acheteurs.

Mais le CEC, lui, ne fait pas de distinguo dans son soutien. Seul lui importe de suivre cette règle de défense : « **Vos droits ne s'arrêtent pas à la frontière** ».

- À lire> [Une clinique aux petits soins des acheteurs déçus](#)

Autre signe que ces équipes travaillent fort et bien, le **taux de satisfaction** pour 2024. Il atteint les 92,7%. Il va être difficile de faire

1. -> Transport aérien ( 17% des plaintes)
2. -> Achat ou réparation de véhicules d'occasion ( 5%)
3. -> Travaux de maintenance ou d'entretien dans maison ( 3%)

Dans son rapport annuel, le CEC indique que les vendeurs mis en cause sont « *majoritairement établis en Allemagne, en France et aux Pays-Bas* ».

À l'écoute et à l'aide

Il est possible de joindre le Centre européen des consommateurs Luxembourg

-  par **téléphone** : +352 268 464 -1
-  via **email** : info@cecluxembourg.lu
-  via le **site internet** cecluxembourg.lu
-  **en direct**, au 271, route d'Arlon à Luxembourg-ville

Suivez aussi nos actualités sur Instagram



AILLEURS SUR LE WEB



Transformez vos idées en
réalité !

DIFFERDANGE



Toutes les informations sur
les congés annuels et
spéciaux

LCGB



Prim'Vert : un cadre de vie
idéal à 35 min de Luxembourg

W IMMOBILIÈRE

COMMENTAIRE

Pour laisser un commentaire veuillez vous [connecter](#) ou [inscrivez-vous](#).

Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS



Se connecter |

Abonnez-vous

🏠 Accueil | A la Une | 942 000 euros récupérés grâce au Centre européen des consommateurs

942 000 euros récupérés grâce au Centre européen des consommateurs

De: Le Quotidien ■ Dans A la Une, Newsletter Mis à jour le 10/03/25 12:05 | Publié le 10/03/25 11:15



Le transport aérien est le secteur qui génère le plus de litiges. (Photo : archives editpress/julien garroy)

Le CES Luxembourg a publié son rapport annuel. En 2024, il est venu en aide à 4 556 consommateurs.

Depuis 1991, le Centre européen des consommateurs (CEC Luxembourg) soutient les personnes en conflit avec un professionnel de l'Union européenne dans leurs démarches et les aide à faire valoir leurs droits. Dans son rapport annuel, le CEC Luxembourg explique avoir été sollicité par 3 594 résidents luxembourgeois en 2024. «Parmi eux, 33 % ont choisi de nous joindre par téléphone, 31 % ont utilisé les formulaires de contact disponibles sur notre site internet et 26 % ont préféré nous contacter par e-mail.» Quelque 2 % ont quant à eux préféré un contact physique dans les locaux du CEC.

Mais le centre accueille aussi les consommateurs d'autres pays européens s'ils ont un litige avec une entreprise luxembourgeoise. L'année dernière, ils étaient ainsi 962 à solliciter l'aide du CEC Luxembourg, ce qui porte le nombre de dossiers traités à 4 556, soit une augmentation d'environ 9 % par rapport aux 4 190 cas de 2023.



Populaire

Récent

1. Rwanda : Xavier Bettel dément son veto
2. Yuriko Backes : «L'urgence de renforcer l'état de préparation de défense de l'UE»
3. [BGL Ligue] Jeff Strasser et le Progrès se séparent
4. Le pape respire sans masque après deux crises respiratoires aiguës
5. Stellantis : un atelier et six retoucheurs pour changer les airbags dangereux

EDITORIAL

Batailles internes
David Marques

[LuxFilmFest] «Reflet dans un diamant mort» : espion, rêve-toi

De: Valentin Maniglia ■ Dans A la Une, LuxFilmFest, Newsletter Mis à jour le 10/03/25 12:05 | Publié le 10/03/25 6:00



Le couple de réalisateurs a été «frappé par la ressemblance» entre Fabio Testi, icône du cinéma italien des années 1970, et Sean Connery.

Coumba Fall : «Changer l'image de l'immigré pour lui donner une vraie place»

De: Christelle Brucker ■ Dans A la Une, Interviews du lundi, Newsletter Mis à jour le 10/03/25 12:05 | Publié le 10/03/25 5:00



Coumba Fall regrette que les négociations pour la création d'un ministère de la Citoyenneté, portée par le CLAE depuis des années, n'aient pas porté leurs fruits : «On avait des raisons d'être optimistes. Mais tout a été stoppé net.»

[Athétisme] Van der Weken, bronzée et émue

De: Romain Haas ■ Dans A la Une, Newsletter Mis à jour le 10/03/25 12:05 | Publié le 10/03/25 5:00

LUXEMBOURG

POLITIQUE-SOCIÉTÉ

ECONOMIE

MONDE

GRANDE RÉGION

POLICE-JUSTICE

SPORT

CULTURE

EDITO

NOS VIDÉOS



Patrizia Van der Weken prend la pose aux côtés de Zaynab Dosso, nouvelle championne d'Europe, et de Mujinga Kambundji, sa dauphine. (Photo : lukasz szelag/fla)

Fokus insiste sur un service civil

De: Geneviève Montaigne ■ Dans A la Une, Newsletter Mis à jour le 10/03/25 12:05 | Publié le 10/03/25 5:00



«Le service obligatoire serait soit civil, soit militaire, et rémunéré selon la législation relative au job étudiant», explique Anne Winter.

Revivez la cavalcade de Schifflange en images

De: Le Quotidien ■ Dans A la Une, Newsletter Mis à jour le 10/03/25 12:05 | Publié le 09/03/25 19:00



LIRE LE JOURNAL DU JOUR



«2 931 étaient des demandes d'information émanant de consommateurs souhaitant mieux comprendre leurs droits et les démarches à entreprendre, détaille le CEC. 1 625 concernaient des litiges transfrontaliers nécessitant une intervention spécifique du réseau ECC-Net auprès du professionnel concerné.» 59 % de ces contentieux ont pu être résolus à l'amiable.

A lire aussi

Vols annulés au Findel : quels sont vos droits ?

Thomas Segrétain nommé directeur du Centre européen des consommateurs

Le transport aérien parmi les plus litigieux

Grâce à l'intervention du CEC, les consommateurs en question ont pu récupérer un total de 942 490 euros sur l'ensemble de l'année 2024. Cette somme correspond aux remboursements obtenus auprès de professionnels, mais aussi à l'annulation de créances injustifiées. «C'est un nouveau record, qui dépasse considérablement les années antérieures, avec 779 500 euros pour l'année 2023 et 568 100 euros pour l'année 2022», se félicite le CEC.

Les secteurs les plus litigieux sont le transport aérien (17 % des cas traités), l'achat et la réparation de véhicules d'occasion (5 %) et les travaux de maintenance et d'entretien d'habitation (3 %). «On constate également que les vendeurs mis en cause sont majoritairement établis en Allemagne, en France et aux Pays-Bas», conclut le CEC Luxembourg.

Un exemple de cas traité par le CEC

Un vol opéré par une compagnie aérienne allemande a été annulé, laissant deux passagères luxembourgeoises bloquées à Berlin. Contraintes de passer une nuit supplémentaire sur place, elles ont dû réserver un hôtel à proximité de l'aéroport. Bien que l'annulation soit due à une grève du personnel, la compagnie aérienne a, dans un premier temps, refusé de les indemniser. Cependant, grâce à l'intervention des CEC Luxembourg et Allemagne, les deux amies ont finalement reçu un remboursement intégral des frais engagés.

Newsletter du Quotidien

Inscrivez-vous à notre newsletter et recevez tous les jours notre sélection de l'actualité.

E-mail

Je m'inscris

☐ J'autorise la société Lumedia, editrice du média Le Quotidien, à me contacter à des fins marketing

En cliquant sur "Je m'inscris" vous acceptez de recevoir les newsletters du Quotidien ainsi que les [conditions d'utilisation](#) et la [politique de protection des données personnelles](#) conformément au RGPD.

« Précédent : [Athlétisme] Les Europe à la Coque sur les rails ?

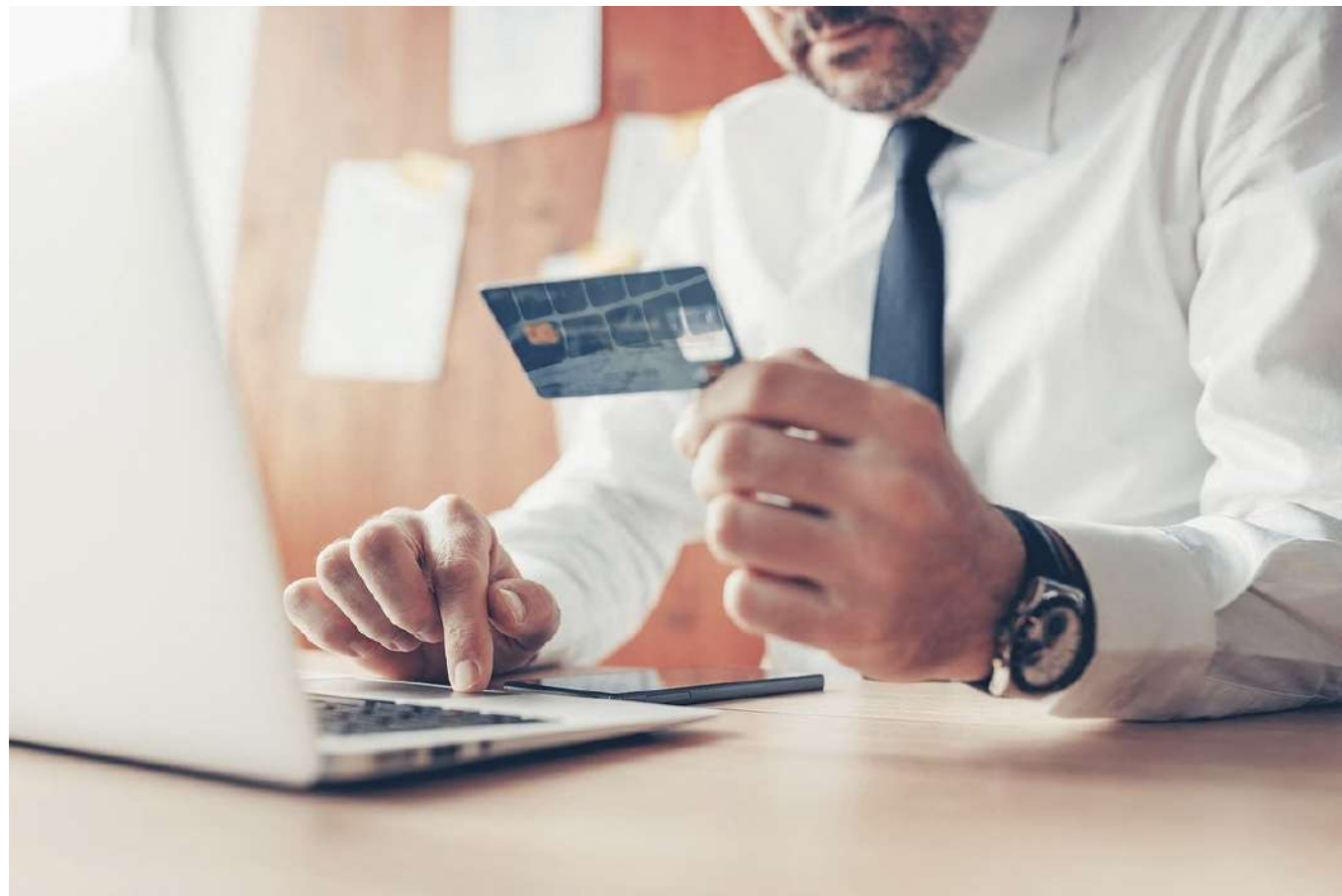
Suivant : » Librairie Hisler à Metz : un coup d'arrêt, mais des perspectives positives

ARTICLES RECOMMANDÉS

Près d'un million d'euros récupérés

Cet organisme a aidé des milliers de consommateurs lésés au Luxembourg

RTL Infos | Actualisé: 10.03.2025 11:26



© AFP

Le Centre européen des consommateurs Luxembourg a été consulté par près de 3.600 résidents en 2024. Son intervention a permis de récupérer des milliers d'euros en faveur de consommateurs lésés.

Une année record pour le Centre européen des consommateurs Luxembourg. L'organisme, organisé sous la forme d'un Groupement d'Intérêt Économique, a pour mission d'aider gratuitement les consommateurs du pays à affronter le casse-tête administratif qui peut se cacher derrière des achats passés au Luxembourg et dans le reste de l'Europe.

Dans son rapport 2024, le CEC Luxembourg explique avoir été **sollicité par 3 594 résidents luxembourgeois pour un problème rencontré auprès d'un commerçant étranger**. Il a également accompagné 962 consommateurs venus des pays voisins pour des litiges avec des commerçants luxembourgeois.

L'année s'est conclue par une activité record : **le CEC a permis de récupérer 942 490 €**

pour des consommateurs lésés. Ces derniers ont pu se faire rembourser ou se défendre contre des créances non justifiées. Le CEC donne quelques exemples de cas suivis durant l'année :

- un consommateur français a pu se faire rembourser un smartphone acheté au Luxembourg dont il a refusé la livraison après avoir reçu le même modèle par surprise lors de son anniversaire,
- deux Luxembourgeoises ont été pleinement remboursées de frais d'hôtels imprévus à Berlin lorsque leur vol a été annulé,
- un Autrichien client d'une banque luxembourgeoise a évité une mauvaise surprise : une carte bancaire qui ne lui a jamais été livrée avait servi à des dépenses importantes. L'intervention du CEC a permis une médiation avec la banque et un remboursement des dépenses frauduleuses.

Selon le CEC, le **transport aérien** reste le secteur le plus problématique dans les cas traités : 17% des plaintes de l'année, devant **l'achat et la réparation de voitures** et les **travaux de rénovation**.

"Plusieurs défis nous attendent, mais notre engagement reste inchangé : être aux côtés des consommateurs et défendre leurs droits avec détermination" a fait savoir le directeur du CEC Thomas Segrétain.

POLITIQUE & INSTITUTIONS - INSTITUTIONS

RAPPORT ANNUEL

942.490 euros récupérés au profit des consommateurs en 2024

Écrit

par

Hugo

Hirsch

Publié

à

10:22

• Édité

à

11:10



L'année 2024 a été une année importante, marquée par des changements et des évolutions pour le Centre européen des consommateurs GIE Luxembourg, notamment avec l'arrivée d'un nouveau directeur, Thomas Segrétain. (Photo: Eva Krins/Maison Moderne/archives)

Ce lundi 10 mars, le Centre européen des consommateurs Luxembourg a publié son bilan de l'année 2024. Au cours de l'année passée, il a établi deux nouveaux records en accompagnant des consommateurs dans 4.556 cas et en

recouvrant 942.490 euros au bénéfice de ces derniers.

Chargé d'informer les consommateurs à propos du droit européen de la consommation et de les assister dans le règlement de litiges de consommation à caractère transfrontalier, le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg) a eu une année 2024 bien chargée. Dans son bilan annuel, il fait état de deux nouveaux records: l'un relatif au nombre de cas qu'il a traités, l'autre à la somme qu'il a recouvrée au bénéfice des consommateurs.

Le CEC Luxembourg «a pu accompagner les consommateurs dans 4.556 cas», indique un communiqué de presse. Un chiffre en forte hausse par rapport aux deux années précédentes: 4.190 cas en 2023 et 4.112 en 2022. Parmi les dossiers traités, 3.594 consommateurs résidant au Luxembourg ont sollicité l'aide du groupe après un différend avec un commerçant basé dans un autre pays de l'Union européenne. À l'inverse, 962 consommateurs européens ont signalé un litige avec un commerçant établi au Luxembourg.

Avec au total 942.490 euros recouvrés au bénéfice des consommateurs dans des cas où le CEC Luxembourg les a aidés à se faire rembourser par un professionnel ou à se défendre contre une créance injustifiée d'un professionnel, il établit là un deuxième record. La somme «dépasse considérablement les années antérieures, avec 779.500 euros pour l'année 2023 et 568.100 euros pour l'année 2022», précise le Centre dans son communiqué.

Une nouvelle direction

«Avec des chiffres en hausse et de nouveaux records atteints, notre engagement envers les consommateurs européens n'est plus à démontrer. Grâce à une équipe très investie et à la coopération avec l'ensemble des membres du ECC-Net, nous avons pu accompagner encore davantage de consommateurs et leur offrir l'expertise nécessaire pour défendre leurs droits», a commenté le directeur, Thomas Segrétain, qui a pris la direction du Centre en novembre dernier, succédant à Karin Basenach après plus de 20 ans au sein de l'institution.

En 2024, le Centre a également répondu à 2.931 questions de consommateurs et traité 1.625 litiges à caractère transfrontalier. Pour ces derniers, «le CEC Luxembourg a réussi à trouver une solution à l'amiable dans 59% des cas».

Le transport aérien reste le premier motif de litige, représentant 17% des plaintes traitées en 2024. Viennent ensuite les achats et réparations de véhicules d'occasion (5%) et les travaux de

maintenance et d'entretien d'habitation (3%).

«On constate également que les vendeurs mis en cause sont majoritairement établis en Allemagne, France et aux Pays-Bas», souligne le CEC Luxembourg dans son rapport.

CEC Luxembourg

Thomas Segrétain

PAPEREXPERTSJAM

POLITICS & INSTITUTIONS - INSTITUTIONS

ANNUAL REPORT

Nearly a million euros recovered for consumers in 2024

Written by Hugo Hirsch

Published on 10.03.2025 • Edited on 10.03.2025 at 20:17

Share



2024 was an important year for ECC Luxembourg: it set two records and welcomed a new director, Thomas Segrétaïn. Photo: Eva Krins/Maison Moderne/Archives



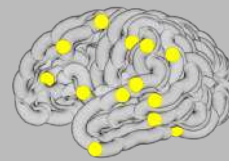
Listen to this article
3 min

On 10 March 2025, the European Consumer Centre Luxembourg published its report for 2024. It set two new records last year: 4,556 cases closed and €942,490 recovered.

Charged with informing consumers about European consumer law and assisting them in settling cross-border consumer disputes, the European Consumer Centre Luxembourg (ECC Luxembourg) had a busy year in 2024. In its annual balance sheet, it reports two new records: one for the number of cases it handled, the other for the amount it recovered for consumers.

ECC Luxembourg was able to assist consumers in 4,556 cases, says a press release. This figure is up sharply on the two previous years: 4,190

PAPER^{CLUB}JAM



Masterminds:
Human Resources

TOP

RECOMMENDATIONS

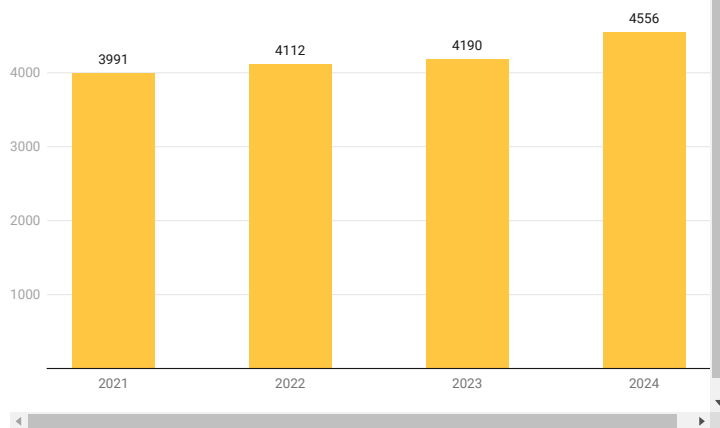
- Politics**
1 Mercosur adopted, a betrayal for the Chamber of agriculture
- Politics**
2 Tom Oberweis calls for far more radical measures
- Culture**
3 Ten not-to-be-missed activities this weekend of 10 January
- Politics**
4 Cafes don't like Dry January, they won't like the gambling law
- Economy**
5 Indexing wages according to income, a false good idea

cases in 2023 and 4,112 in 2022. Among the cases handled, 3,594 consumers residing in Luxembourg sought the group's help after a dispute with a trader based in another European Union country. Conversely, 962 European consumers reported a dispute with a trader established in Luxembourg.

The total amount recovered, €942,490, is also a record. This number represents what ECC Luxembourg got back for consumers in cases where the organisation helped them recover money from a trader or defend themselves against an unjustified claim from a trader. The sum exceeds those of previous years, namely €779,500 in 2023 and €568,100 in 2022.

Number of cases handled by ECC Luxembourg

2021-2024



New management

“With figures on the rise and new records set, our commitment to European consumers is clear,” comments ECC Luxembourg director Thomas Segrétain, who [took over as director](#) last November, succeeding Karin Basenach. “Thanks to a highly committed team and cooperation with all the members of the ECC-Net, we have been able to support even more consumers and offer them the expertise they need to defend their rights.”

In 2024, the centre also answered 2,931 consumer questions and handled 1,625 cross-border disputes. For the latter, ECC Luxembourg succeeded in finding an “amicable” solution in 59% of cases.

Air transport remains the leading cause of dispute, accounting for 17% of complaints handled in 2024. Next come purchases and repairs of second-hand vehicles (5%) and home maintenance and upkeep (3%).

“We also note that the sellers involved are mainly based in Germany, France and the Netherlands,” says ECC Luxembourg in its report.

This article [was originally published in French](#).

ECC Luxembourg

Thomas Segrétain

Subscribe

Join the community to be the first to read our finance, business and politics news.

Your e-mail address

☐ I have read and accepted the privacy policy.

Subscribe

Manage all [your subscriptions](#).

RELATED ARTICLES



RETAIL

Thomas Segrétain: “It’s an honour to work for the public interest”

Pierre Théobald • 23.01.2025



INSTITUTIONS

Agreement signed to better protect air passengers’ rights

Émilie Naud • 26.07.2024



INSTITUTIONS

Consumer protection association worried about end of energy price cap

Hugo Hirsch • 27.02.2025

Subscribe

Join the community to be the first to read our finance, business and politics news.

My email address

☐ I have read and accepted the [privacy policy](#).

Subscribe

Manage all [your subscriptions](#).

Follow us



The team

Contact

[Privacy Policy](#)

[Cookie management](#)

Paperjam™ and Delano™ are trademarks used under licence by [Paperjam S.A.](#)

Copyright 2026 © Paperjam

Paperjam is the partner of the employer branding and recruitment platform [All Eyes on Me](#)

ciM internet

Consommation

Le CEC Luxembourg a récupéré près d'un million d'euros pour les consommateurs en 2024

Le Centre européen des consommateurs du Luxembourg a battu deux nouveaux records en 2024 : celui du nombre de dossiers traités et du montant des fonds récupérés.



Au total, le CEC Luxembourg a traité 4.556 dossiers en 2024, un nouveau record. © PHOTO: Illustration/Shutterstock



Antony Speciale
Journaliste

10/03/2025

[Partager](#)

Le Centre européen des consommateurs du Luxembourg est parvenu à récolter un total de 942.490 euros en faveur des consommateurs européens.

Ce chiffre, révélé dans un communiqué de presse du CEC Luxembourg, constitue un nouveau record pour l'organisme, [lui qui avait déjà battu son meilleur résultat en 2023](#), avec 779.500 euros.

Lire aussi :

[Le Centre Européen des Consommateurs de plus en plus sollicité](#)





Selon le CEC, «ce montant a été obtenu dans des cas où le CEC a soit aidé les consommateurs à se faire rembourser par un professionnel, soit aidé les consommateurs à se défendre contre une créance injustifiée d'un professionnel».

Publicité

Autre record battu par le CEC Luxembourg: avec 4.556 dossiers traités tout au long de l'année écoulée, l'organisme en a ainsi bouclé 366 de plus qu'en 2023, soit une augmentation de 9%.

La répartition des dossiers traités

Sur les 4.556 dossiers traités en 2024, 3.594 d'entre eux concernaient des résidents du Grand-Duché qui ont rencontré un problème avec un commerçant établi dans un autre pays.

À l'inverse, les 962 autres se rapportaient à des résidents d'un autre pays ayant eu un litige avec un commerçant du Luxembourg.

Lire aussi :

37% des Luxembourgeois privilégient le paiement en espèces



Sur l'ensemble des dossiers, l'organisme a traité 2.956 demandes d'information et 1.625 litiges transfrontaliers. Au total, 59% des dossiers transfrontaliers ont pu être réglés à l'amiable.

Quelques exemples de litiges pour lesquels le CEC est intervenu

Afin de mieux comprendre le rôle et les missions du centre, quelques exemples de litiges qui ont pu être réglés ont été joints au communiqué.

Le premier concerne un Français ayant refusé la livraison d'un téléphone qu'il avait commandé, après avoir reçu le même modèle peu de temps avant.

Le refus de la livraison a entraîné un renvoi vers le vendeur, basé au Luxembourg, mais le consommateur n'a pas reçu son remboursement, le vendeur arguant qu'il n'avait pas reçu le colis renvoyé. Pourtant, «selon la réglementation européenne, c'est bien le vendeur qui demeure responsable du transport jusqu'à la réception effective de la marchandise».

De ce fait, après un échange entre les CEC de France et du Luxembourg, «le vendeur a été rappelé à ses obligations et a finalement accepté de procéder au remboursement intégral».

Lire aussi :

[Une nouvelle adresse pour le CEC Luxembourg](#)



Le cas suivant concerne deux Luxembourgeoises bloquées à Berlin en raison d'une grève et qui ont été contraintes de réserver une nuit d'hôtel à leurs frais. «Bien que l'annulation soit due à une grève du personnel, la compagnie aérienne a, dans un premier temps, refusé de les indemniser. Cependant, grâce à l'intervention des CEC Luxembourg et Allemagne, les deux amies ont finalement reçu un remboursement intégral des frais engagés», poursuit le Centre européen des consommateurs.

Enfin, un Autrichien a constaté 1.000 euros de débits effectués avec une carte de crédit qu'il a commandée au Luxembourg, mais qu'il n'a jamais reçue. «Le consommateur a immédiatement contesté ces débits, mais la banque a insisté sur le fait que la carte avait bien été envoyée.

Face à cette situation complexe, il a décidé de faire appel au Centre Européen des Consommateurs de son pays de résidence. Le CEC Luxembourg est alors intervenu en contactant la banque. Après discussions, la banque a accepté de traiter la réclamation, a annulé la carte et a remboursé les débits contestés. Le problème a ainsi été résolu avec succès», relate l'organisme.

Les secteurs avec les plus grandes parts de litiges constatés

Dans son dernier rapport, le CEC liste les trois secteurs les plus touchés par les litiges : le logement,

Pour conclure, le CEC liste les trois secteurs les plus touchés par les litiges, au regard des 3.594 dossiers ouverts par des résidents luxembourgeois:

- Le transport aérien représente 17% des plaintes traitées;
- L'achat et la réparation de véhicules d'occasion comptent pour 5% des plaintes traitées;
- Les travaux de maintenance et d'entretien d'habitation (ensemble des actions préventives, correctives et d'entretien visant à assurer le bon fonctionnement, la sécurité et la durabilité) regroupent 3% des plaintes traitées.

Lire aussi :

[Moyens de paiement: un rappel des règles utiles avant les vacances](#)



L'organisme précise enfin que «les vendeurs mis en cause sont majoritairement établis en Allemagne, en France et aux Pays-Bas».

[consommation](#)

[Union européenne](#)

[frontalier](#)



Menu

Front

Newest

Luxemburg

Ausland

Panorama

Wirtschaft

Suche nach...



Login

Front | Luxemburg | [CEC Luxemburg holt Rekordsumme für Verbraucher zurück](#)

Publiziert 10. März 2025, 11:55

FAST EINE MILLION EURO

Verbraucherzentrum in Luxemburg holt Kunden Rekordsumme zurück

Das CEC Luxemburg sicherte europäischen Verbrauchern 2024 Erstattungen in Höhe von 942.490 Euro – ein deutlicher Zuwachs im Vergleich zu den Vorjahren.

7 0 1

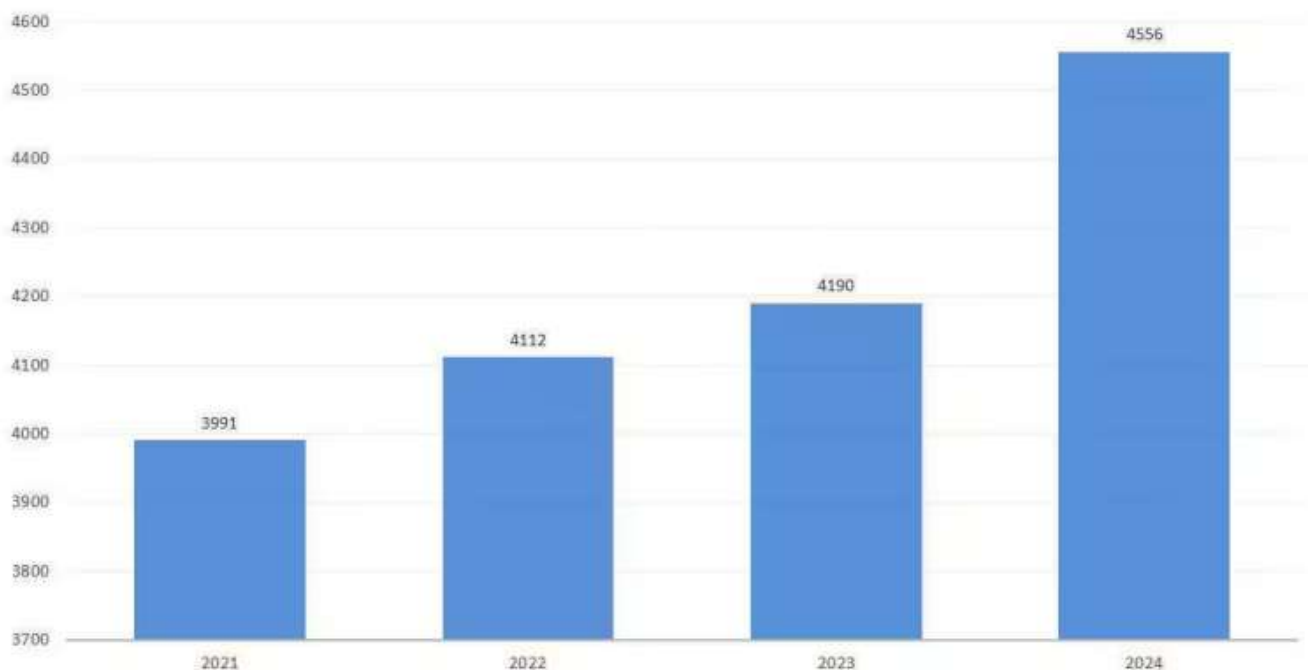




2024 bearbeitete das CEC Luxemburg 4556 Fälle.
Pexels (Symbolbild)

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC) blickt auf ein erfolgreiches Jahr zurück: Das Zentrum gibt am Montag bekannt, dass es im Jahr 2024 942.490 Euro europäischer Verbraucher zurückholen konnte, verglichen mit 779.500 Euro im Jahr 2023 und 568.100 Euro im Jahr 2022.

Im vergangenen Jahr haben demnach 3594 Verbraucher mit Wohnsitz in Luxemburg die Hilfe des Verbraucherzentrums in Anspruch genommen, nachdem sie ein **Problem mit einem Händler mit Sitz in einem anderen Land der Europäischen Union hatten**. Parallel dazu hätten 962 Verbraucher mit Wohnsitz in einem anderen europäischen Land einen Rechtsstreit mit einem in Luxemburg ansässigen Händler gemeldet.



Anzahl der pro Jahr bearbeiteten Akten.
Luxemburg

Von den insgesamt 4556 bearbeiteten Vorgängen hätten 1625 grenzüberschreitende Streitigkeiten betroffen. Davon seien 2931 Informationsanfragen gewesen, die ein spezifisches Eingreifen des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren beim betreffenden Gewerbetreibenden erforderlich gemacht hätten. «59 Prozent der 1625 Streitfälle konnten gütlich beigelegt werden», so das CEC.

Im Einzelnen gebe es beim Flugverkehr weiterhin die meisten Beschwerden, mit einem Anteil von 17 Prozent. Es folgen der Kauf und die Reparatur von Gebrauchtwagen – fünf Prozent der bearbeiteten Beschwerden – sowie Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten an Wohnungen (drei Prozent). «Diese Statistiken basieren auf den 3594 Beschwerden, die direkt beim CEC Luxemburg eingereicht wurden», stellt das Organ fest. Es zeige sich auch, dass die beanstandeten Verkäufer mehrheitlich in Deutschland, Frankreich und den Niederlanden ansässig sind.

Folgst Du uns schon auf WhatsApp?



Abonniere unseren Kanal, aktiviere die kleine 🔔 und erhalte eine **News-Übersicht** sowie spannende Storys und Unterhaltung **zum Feierabend**.

Jetzt abonnieren

(0)

DEINE MEINUNG ZÄHLT

Das Thema bewegt mich.

Ich fühle mich gut informiert.

Der Artikel ist fair und ausgewogen.

Fehler gefunden? [Jetzt melden.](#)

0 Kommentare

Kommentarfunktion geschlossen



Entschädigung

Verbraucher erhalten Rekordsumme zurück

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg muss vor allem viele Beschwerden nach Flugreisen bearbeiten.



17 Prozent der Beschwerden, die beim Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg eingehen, beziehen sich auf Flugreisen. Foto: Marc Wilwert

10.03.2025

[Teilen](#)

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC) hat letztes Jahr für Verbraucher die Summe von 942.490 Euro zurückgeholt. 779.500 Euro waren es im Jahr 2023. Das gab die Organisation am Montag bekannt. Im vergangenen Jahr haben demnach 3594 Verbraucher mit Wohnsitz in Luxemburg die Hilfe des Verbraucherzentrums in Anspruch genommen, nachdem sie ein Problem mit einem Gewerbetreibenden mit Sitz in einem anderen Land der Europäischen Union hatten.

Parallel dazu hätten 962 Verbraucher mit Wohnsitz in einem anderen europäischen Land einen Rechtsstreit mit einem in Luxemburg ansässigen Händler gemeldet. Beim Flugverkehr gab es die meisten Beschwerden mit einem Anteil von 17 Prozent. Danach folgen Kauf und Reparatur von Gebrauchtwagen mit fünf Prozent der bearbeiteten Beschwerden sowie Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten an Wohnungen mit drei Prozent.

Lesen Sie auch:



LESEN SIE AUCH.

Verbraucherschutz sieht noch viel Luft nach oben bei Entlastungen



Quelle: MeM

Verbraucherschutz

○○○

Lokal
Redaktion

10. März 2025 - 16.22 Uhr

Akt.: 10. März 2025 - 16.35 Uhr

Flughafen-Streiks Auf dem Boden bleiben: Diese Rechte haben Sie, wenn Ihr Flug annulliert wird



Wegen der Streiks an deutschen Flughäfen mussten zahlreiche Maschinen in Luxemburg heute am Boden bleiben Foto: Editpress/Julien Garroy

Durch die Tarif-Streiks von Ver.di in Deutschland fallen in Luxemburg zahlreiche Flüge aus. Aber welche Rechte haben Sie, wenn die Fluggesellschaft Ihren Flug storniert? Wer entschädigt Sie? Das Tageblatt informiert.

Flugreisende haben Rechte – zum Beispiel bei Verspätung oder Annullierung ihres Fluges. Die Einforderung einer Entschädigung ist aber oft kompliziert und umständlich. Außerdem gelten unterschiedliche Regeln, je nachdem, aus welchem Grund Ihr Flug entfällt. Wenn die Airline Ihren Flug annulliert, weil das Bordpersonal streikt, dann müssen Sie für den Flugausfall entschädigt werden. Laut EU-Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 ist diese Entschädigung nach Entfernung gestaffelt. Sie beträgt:

- 250 Euro für Flüge bis 1.500 km
- 400 Euro für Flüge innerhalb der Europäischen Gemeinschaft über 1.500 km und sonstige Flüge zwischen 1.500 km und 3.500 km
- 600 Euro für alle weiteren Flüge

Bei den aktuellen Streiks in Deutschland, die auch in Luxemburg für zahlreiche Flugausfälle sorgen, streiken allerdings nicht die Beschäftigten der Airlines, sondern das Bodenpersonal der deutschen Flughäfen. In diesem Fall ist die Airline nicht für Ihren Flugausfall verantwortlich. Trotzdem haben Sie als Fluggast laut EU-Verordnung das Recht auf:

- Eine Erstattung des Ticketpreises oder eine alternative Beförderung zum nächstmöglichen Zeitpunkt.
- Falls Sie am Flughafen warten müssen, stehen Ihnen je nach Wartezeit Mahlzeiten, Erfrischungsgetränke oder gar eine Hotel-Übernachtung samt Transfer zu.

Airlines verstecken die Formulare zur Anforderung einer Erstattung häufig hinter unscheinbaren Links auf ihren Websites und lassen sie auch bei herkömmlichen Suchmaschinen nicht anzeigen, um die Zahl an Anfragen zu reduzieren. Die Prozeduren sind teilweise so verschachtelt, dass Erstattungsanforderungen von Fluggästen bereits zu einem Geschäftszweig von windigen Start-ups geworden ist. Diese kassieren natürlich eine Erfolgsprovision, wenn sie Ihre Ansprüche durchsetzen. Falls Sie sich dafür entscheiden, Ihre Entschädigung einzufordern, können Sie sich auch an die „Union luxembourgeoise des consommateurs“ (ULC), das Europäische Verbraucherzentrum (ECC) oder die „Direction de la protection des consommateurs“ (DPC) wenden, um Hilfe zu erhalten.

Der Streik-Aufruf von ver.di richtet sich an die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes und der Bodenverkehrsdienste. In einem parallel

laufenden Tarifkonflikt ruft die Gewerkschaft auch das Luftsicherheitspersonal zum Warnstreik auf. Man mag den Satz kaum glauben, aber: Wenn Sie im Laufe der Woche nach Deutschland müssen, nehmen Sie lieber die Bahn.

Mehr zu diesem Thema erfährt ihr hier:

– Annullierung/ Verdi-Streik in Deutschland: Mehrere Luxair-Flüge betroffen

- Letzte Artikel
- Über

Redaktion

•

Spritpreise / Beide Benzinsorten werden am Mittwoch günstiger

11 März 2025

•

Veranstaltung / Schiffingen bekommt eine neue Polizeiverordnung – Gemeinde informiert

11 März 2025

•

Öffentlicher Transport / Das RGTR-Busnetz kostet den Steuerzahler 237 Millionen Euro

11 März 2025

Alle anzeigen

Sie müssen angemeldet sein um kommentieren zu können

Melden sie sich an

Registrieren Sie sich kostenlos

ABONNIEREN SIE UNSEREN NEWSLETTER

Tageblatt-Espresso / Unser täglicher Nachrichtenüberblick.

Sie sind bereits angemeldet, Ihr Profil wurde aktualisiert.

Danke, dass Sie sich für unseren Newsletter angemeldet haben

Es ist ein Fehler aufgetreten, bitte versuchen Sie es später noch einmal

Datenschutzerklärung

☐ Ich habe die Datenschutzerklärung gelesen und akzeptiere sie.

Auslosung

☐ Ich möchte über Gewinnspiele auf tageblatt.lu benachrichtigt werden.

Sicherheitsüberprüfung, klicken Sie auf: den Café

☐

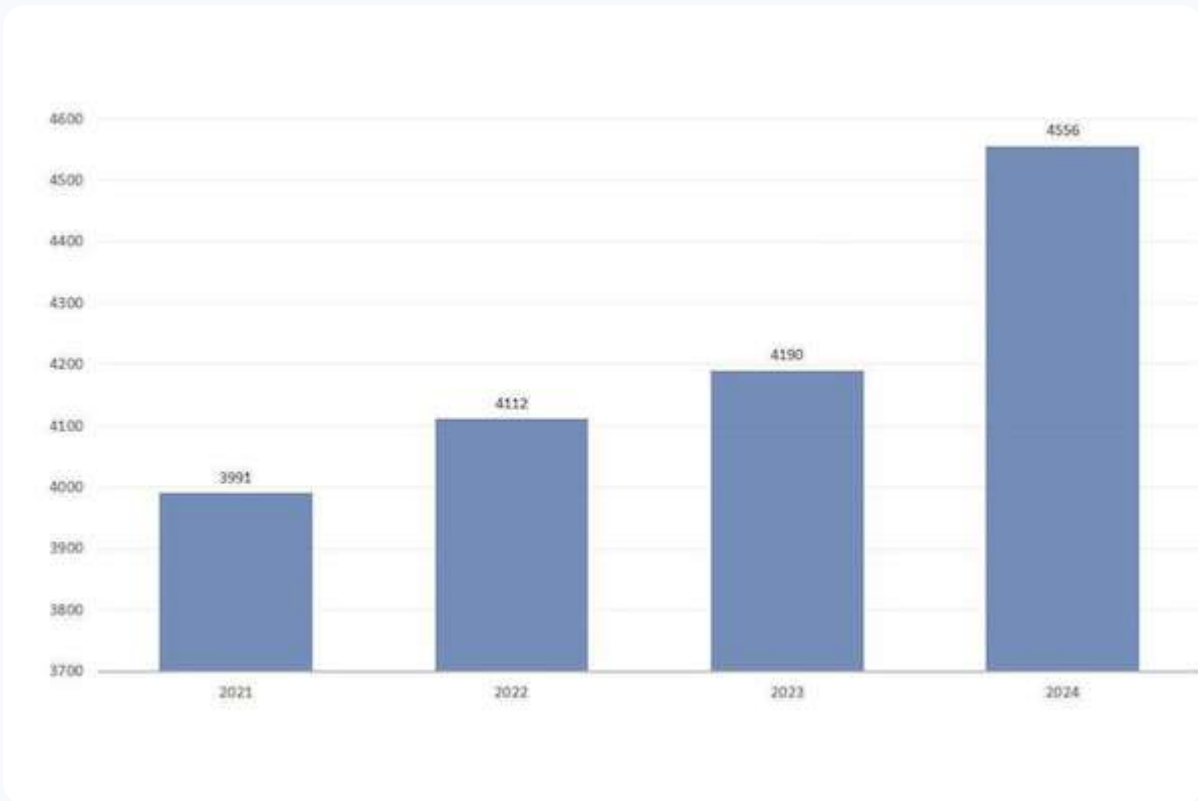
HOME / NEWS / SHOPPING / EUROPEAN CONSUMER CENTRE LUXEMBOURG RECOVERS €942K FOR CUSTOMERS IN 2024

European Consumer Centre Luxembourg Recovers €942k for Customers in 2024

Published on Tuesday, 11 Mar 2025 16:47 by JCA

SHARE THIS ARTICLE: [f](#) [t](#) [in](#) [g+](#) [wh](#) [m](#) [p](#)

RATE THIS ITEM: ★★★★★



Cases fulfilled by ECC Luxembourg from 2021 to 2024; Credit: ECC Luxembourg

financially supported by the European Commission, Luxembourg's Government and the Luxembourg Consumer Protection Association (ULC).

According to ECC Luxembourg, while Europe has set up laws to protect consumers' rights, the complexity of these regulations leads some consumers to seek help. One of ECC Luxembourg's missions is to inform consumers about these regulations.

In 2024, the ECC Luxembourg helped consumers in 4,556 cases, by answering 3,594 questions from consumers in Luxembourg and handling 962 from consumers living in another EU country who reported a dispute with a trader established in Luxembourg.

Of the 4,556 cases handled, 2,931 constituted information requests from consumers seeking to better understand their rights and the steps available to them and 1,625 related to cross-border disputes which required specific intervention from the ECC network. For the cross-border disputes, the ECC Luxembourg was able to find an out-of-court solution in 59% of cases. For comparison, in 2023, the ECC Luxembourg handled 4,190 cases and in 2022, 4,110 cases. In 2024, the increase was around 9% compared to 2023. Out of these 4,556 cases, the three main areas were air travel (17%), purchasing and repairing of used vehicles (5%) and home maintenance work, including all preventive, corrective and maintenance actions aimed at ensuring proper functioning, safety and durability (3%).

In 2024, another significant element was the amount of €942,490 that ECC Luxembourg successfully recovered for the benefit of consumers, marking a new record. The amount considerably surpassed the amount collected in 2023 (€779,500) and was significantly higher than the amount collected in 2022 (€568,100). In 2024, the increase was 20.91% higher compared to 2023. This amount of €942,490 was obtained in cases wherein the ECC either aided consumers in being reimbursed by a professional or wherein the latter helped consumers in defending themselves against an unjustified claim by a professional.

In 2024, of the 3,594 Luxembourgish residents who contacted the ECC Luxembourg, 33% chose to contact the centre by phone, 31% preferred to use the contact forms available on the website and 26% contacted the centre by email. The ECC also mentioned that it can receive consumers at their premises, to have face-to-face consultations. 2% of consumers chose this option. The final 8% were other alternatives such as letters, transfer from another organisation, etc. During the past year, 344 consumers also agreed to share their opinion on the centre's services via a satisfaction survey, carried out through the European Union's survey system. The overall satisfaction rate was 92.73%, which the centre noted reflected its commitment to providing the best possible services to consumers. Additionally, 39% of respondents indicated they discovered ECC's services through an online search.

In 2024, the ECC Luxembourg experienced a significant change with the arrival of its new director, Thomas Segrétain, who succeeded Karin Basenach after more than 20 years of service.

The ECC Luxembourg serves as a contact point, offering consumers information and assistance on various matters related to EU regulations. Firstly, it acts as a contact point for the Services Directive, which aims to facilitate trade in services within the EU by eliminating barriers. Additionally, it serves as a contact point for the "Geoblocking" regulation, aiming to fight unjust geographical discrimination based on consumers' nationality or place of residence. The ECC Luxembourg also supports consumers and traders through the Online Dispute Resolution (ODR) platform, aiming to simplify online dispute resolution. Since 2017, ECC Luxembourg has facilitated the European payment order, streamlining cross-border dispute resolution. It also aids consumers in accessing the European Small Claims Procedure, simplifying dispute resolution for matters up to €5,000. Furthermore, it offers support for alternative dispute resolution of cross-border consumer disputes and guides consumers to mediation bodies in Europe. Since 2020, ECC Luxembourg has been designated as the external alert body, empowered to issue alerts to authorities against traders violating EU consumer rights.

SM

TRENDING NEWS



Twisted Cat Introduces Alcohol-Free Beer on Draft in Luxembourg

[Shopping](#) 09 Jan, 2026 14:00

MeteoLux Issues Snow Warning for Northern Luxembourg

[At Home](#) 09 Jan, 2026 14:00

Save Bambi Luxembourg Looking for Drone Pilots & Helpers

[Charity / Volunteering](#) 09 Jan, 2026 14:47

BCC Opens 2026 with Members' New Year Reception

[British Chamber \(BCC\)](#) 09 Jan, 2026 13:03

Local Author Percy Lallemand Publishes New Crime Thriller

[Literature](#) 09 Jan, 2026 12:50



KEEP UP-TO-DATE WITH CHRONICLE.LU

Name

Email



PARTNERS

[G-MEDIA sarl Events](#)

[Chronicle.lu is Media Partner for:](#)



Related News

[Twisted Cat Introduces Alcohol-Free Beer on Draft in Luxembourg](#)

[2nd Edition of Betzdorf Vide-Dressing & Green Market Announced](#)

[Bofferding Unveils Its First Alcohol-Free Beer](#)

[Winter Sales Across Luxembourg & the Greater Region](#)

[Luxembourg Parliament Adopts Law Reforming Shop Opening Hours](#)

LATEST NEWS



Twisted Cat Introduces Alcohol-Free Beer on Draft in Luxembourg...

09 Jan, 2026 14:42



MeteoLux Issues Snow Warning for Northern Luxembourg...

09 Jan, 2026 14:32



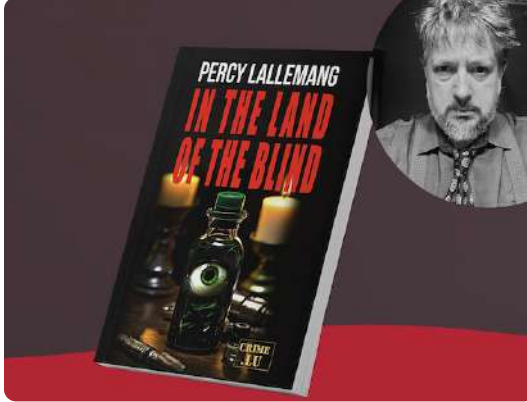
Save Bambi Luxembourg Looking for Drone Pilots & Helpers...

09 Jan, 2026 14:29



BCC Opens 2026 with Members' New Year Reception...

09 Jan, 2026 13:50



Local Author Percy Lallemand Publishes New Crime Thriller...

09 Jan, 2026 12:35



Police Report Arrests Following Shoplifting & Traffic Offences in...

09 Jan, 2026 11:47



POLITIQUE & INSTITUTIONS - INSTITUTIONS

SELON EUROSTAT

Plus d'un acheteur en ligne sur deux rencontre des problèmes

Écrit par

Hugo

Hirsch

Publié le

13.03.2025

• Édité le

13.03.2025

à 11:51



Avec 55,5% des acheteurs en ligne confrontés à des problèmes, le Luxembourg se classe en tête des pays européens où l'e-commerce génère le plus de frustrations, devant les Pays-Bas et l'Espagne. (Photo: Shutterstock)

Une enquête d'Eurostat révèle que plus d'un acheteur en ligne sur deux au Luxembourg rencontre des problèmes lors de ses achats. Retards de livraison, sites défaillants ou produits endommagés: l'e-commerce ne rime pas toujours avec simplicité.

Si les achats en ligne sont devenus une habitude pour de nombreux consommateurs européens, ils n'en restent pas moins une source de frustrations. Une enquête menée en 2023 par Eurostat sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication a révélé ce mercredi qu'un tiers (33,1%) des consommateurs ayant effectué un achat en ligne dans l'UE au cours des trois derniers mois ont rencontré des problèmes lors de leur transaction, via un site web ou une application.

Le Luxembourg arrive en tête des pays où les plaintes sont les plus fréquentes, avec 55,5% des acheteurs déclarant avoir rencontré des difficultés, suivi de près par les Pays-Bas (55,2%) et l'Espagne (49,7%). À l'inverse, le Portugal (4,3%), la Lettonie (13,7%) et Chypre (14,7%) affichent les taux de réclamation les plus faibles.

Parmi les désagréments signalés, la lenteur des livraisons arrive en première position (18,7%), suivie par des problèmes d'ergonomie ou de dysfonctionnement des sites web (10,8%). La réception d'un produit incorrect ou endommagé constitue la troisième difficulté la plus courante (8,6%). Environ 3% des personnes interrogées ont également signalé des problèmes de fraude et un coût final supérieur à celui initialement indiqué.

Ces chiffres font écho au dernier rapport annuel du Centre européen des consommateurs (CEC) Luxembourg, publié cette semaine. Pour rappel, en 2024, l'organisation a permis de récupérer 942.490 euros en faveur des consommateurs ayant subi un préjudice. Le CEC a traité, au cours de l'année passée, 4.556 dossiers, dont 3.594 impliquaient des résidents luxembourgeois confrontés à des litiges avec des commerçants établis dans un autre pays de l'UE. À l'inverse, 962 consommateurs européens ont signalé un différend avec un vendeur établi au Luxembourg.

VERBRAUCH

92% Zufriedenheit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg

Das EVZ hilft (kostenlos) bei Streitigkeiten mit einem Gewerbetreibenden, der in einem anderen EU-Land ansässig ist. Innerhalb eines Jahres hat das Team im Großherzogtum Privatpersonen nach Beilegung ihres Rechtsstreits mehr als 942.000 Euro zurückerstattet.

Veröffentlicht von [Patrick Jacquemot](#) am 14/03/2025 um 06:03

 [Ich teile](#)

 [Twitter](#)

 [Linkedin](#)

 [NEWSLETTER ABONNIEREN](#)



Immer mehr Anfragen, immer mehr Streitfälle, aber – vor allem – immer mehr Erfolg für das [Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg](#) (Centre européen des consommateurs – CEC). Wenn das EVZ auf sein Jahr 2024 zurückblickt, kann es zufrieden sein, dass es rund **3.600 Einwohnern** Luxemburgs und **942 Einwohnern eines anderen EU-Landes** (vor allem Grenzgängern) geholfen hat. So viele Bürger, aber auch Geschäftsleute haben die Dienste des Zentrums in Anspruch genommen, um einen Streit mit einem Händler, der entweder außerhalb des Landes oder im Großherzogtum ansässig ist, zu melden und zu lösen.

Das Zentrum schätzt, dass von den **1.625 behandelten Streitigkeiten 59 % gütlich beigelegt** werden konnten. Der Rest kann Gegenstand von Verwaltungs- oder Gerichtsverfahren sein. Das Wissen der elf Mitarbeiter des Zentrums hat in vielen Situationen gewirkt, denn die „finanzielle Rendite“ der verschiedenen Fälle war so hoch wie nie zuvor seit Bestehen der Stelle. Das war 1991 und wurde damals „Euroschalter“ genannt.

- Zu lesen> [Das Ende der „kleinen“ Cents liegt in der Luft](#)

Im letzten Jahr wurden **942.490 Euro** von enttäuschten, betrogenen und rechtmäßigen Käufern eingenommen. Der bisherige Rekord lag bei nur“ 779.500 €...

Flugzeug, Auto, Haus

Allerdings sollte man dieser Gesamtsumme nicht unbedingt zu viel Bedeutung beimessen. Ihr Betrag kann nämlich je nach Art der zu lösenden Differenzen schnell variieren. So erweisen sich Fälle, die mit Meinungsverschiedenheiten zwischen Geschäftsleuten zusammenhängen, als teurer als Streitigkeiten zwischen einfachen Käufern.

FINDEN SIE EINEN ARBEIT

Entdecken Sie **die aktuellen Stellenangebote in Luxemburg**

[KLICKEN SIE HIER](#)

MOBILE APPS

Laden Sie die **Grenzgänger-App** herunter, um keine Neuigkeiten zu verpassen!

Wählen Sie Ihren **Store** aus:



DIE MEISTEN GELESENEN



ARBEIT

Das Recht auf Abschalten muss eingehalten werden, sonst drohen Strafen



ARBEIT

Der Staat leidet auch unter einem Mangel an „guten“ Bewerbern



VERBRAUCH

Was in Luxemburg in 1 Jahr (wirklich) gefallen oder gestiegen ist



VERBRAUCH

Beide Bleifrei werden in Luxemburg weniger kosten



FAMILIE

Rekord bei der Auszahlung von Kindergeld gebrochen

DAS WESENTLICHE

 [Gehaltsrechner](#)

 [Familienzulagen-Rechner](#)

 [Gehälterspiegel](#)

DIREKT VOM FORUM

[DIE LETZTEN](#)

[TOP-DISKUSSIONEN](#)

- [Zu lesen > Diese Klinik verschreibt eine Dosis Verbraucherrecht](#)

Ein weiteres Zeichen dafür, dass diese Teams hart und gut arbeiten, ist die **Zufriedenheitsrate** für 2024. Sie erreicht 92,7%. Es wird schwer sein, das zu übertreffen, aber das ist immerhin die Absicht von Thomas Segrétain, dem neuen Direktor des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg. Der auch den Willen hat, die (kostenlosen!) Vorteile des EVZ bei noch mehr Menschen bekannt zu machen.

An Fällen dürfte es in Zukunft nicht mangeln. Fälle, die laut der im letzten Jahr erstellten Hitliste immer das gleiche **Spitzentrio** betreffen:

- -> [Flugverkehr](#) ( 17% der Beschwerden).
- -> Kauf oder Reparatur von [Gebrauchtwagen](#) ( 5%)
- -> Wartungs- oder Instandhaltungsarbeiten im Haus ( 3%).

In seinem Jahresbericht gibt das EVZ an, dass die beschuldigten Verkäufer „überwiegend in Deutschland, Frankreich und den Niederlanden ansässig“ sind.

Zuhören und helfen

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg hört zu:

-  per **Telefon**: +352 268 464 -1
-  über E-**Mail**: info@cecluxembourg.lu
-  über die **Internetseite** cecluxembourg.lu
-  **live**, in 271, route d’Arlon in Luxemburg-Stadt.

Finden Sie unsere News auf Instagram



 [Zweimal die Woche](#), **Erhalten Sie den kostenlosen Newsletter von diegrenzgaenger.lu**

ANDERSWO IM INTERNET



Alle Informationen zum Jahres- und Sonderurlaub

LCGB

2. [Mobile daten verbindung auf der a1 zw d-grenze und luxembourg](#)

[0815](#)

Vor 17 Stunden

3. [Fotograf fuer baby- bzw. kinderfotos](#)

[Vera79](#)

Vor 23 Stunden

4. [Spenden absetzen](#)

[Vera79](#)

Vor 23 Stunden

[Alle Diskussionen ansehen](#)

BLEIBEN SIE IN KONTAKT

Einmal die Woche , erhalten Sie den kostenlosen Newsletter von diegrenzgaenger.lu

Ihre E-mail Adresse*

☐ Mit der Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse erklären Sie sich damit einverstanden, diesen Newsletter jede Woche zu erhalten. Sie können sich jederzeit problemlos wieder abmelden.

JETZT

[Nutzungsbedingungen](#) - [Datenschutzrichtlinie](#)



Internationalen Dag vun de Konsumenterechter

D'Leit wëssen ëmmer besser Bescheed iwwert hir Rechter

RTL Lëtzebuerg

Den europäeschen Zenter fir Konsumenten, deen et och hei zu Lëtzebuerg gëtt, war zejoert mat méi wéi **4.500 Dossiere** befaasst.

Update: 15.03.2025 14:14



Konsumenterechter / Reportage : Emmanuelle Schmit

De Gros dovun ware Reklamatiounen vu Lëtzebuurger Konsumenten, déi Problemer mam Commerce an engem aneren EU-Land haten. Och auslännesch Konsumenten, déi mat Lëtzebuurger Betriber a Konflikt koumen, hu

sech beim CEC gemellt. All 9. Persoun huet sech iwwer Fluggesellschaften beschwéiert. Domadder sinn d'Airlines ëmmer nach déi mat deene meeschten Plainten, wéi den Thomas Segrétain, Direkter vum europäeschen Verbraucherzenter erkläert:

Thomas Segrétain :

"Le transport aérien forcément, tout simplement, il y a de plus en plus personnes qui voyagent. Quelque ce soit au Luxembourg, au niveau européen également, donc de plus on voyage, de plus on peut être confronter aussi à ce genre de situation. Et forcément on entend parler de ça, donc on est au courant de nos droits, et on sait qu'on a des droits, donc on veut les faire appliquer. Donc voilà c'est vraiment quelque chose je pense qui explique pourquoi aussi le secteur aérien est si présent."



© Emmanuelle Schmit

An engem konkrete Fall waren zum Beispill 2 Lëtzebuerger betraff, déi duerch eng Annulatioun vun hirem Fluch blockéiert waren an hir Hotelskäschten net zrëckkruten, bis d'europäesch Konsumenteschützer intervenéiert sinn.

D'Fäll, déi behandelt ginn, si ganz verschidden. Och e Konsument aus Éisträich, dee Suen vun enger Kreditkaart ofgebucht krut, déi en ni hat, ass réischt dunn zu sengem Recht komm, wéi de Verbraucherzenter Drock bei senger Bank gemaach huet. Alles an allem hunn déi betraffe Leit duerch d'Hëllef vum Verbraucherzenter d'lescht Joer bal eng Millioun Euro zrëckbezuelte kritt.





D'Erfarunge beweisen, dass Leit ëmmer besser informéiert sinn:

"Cette étude devrait être fait au niveau européen, mais aussi au niveau national. Dans tous les cas, il y a des actions de communication, qui sont fait de la part de tous les acteurs, pour justement aller vers cet objectif, d'informer au mieux les consommateurs et qu'ils sachent, connaissent leurs droits et du coup prennent des décisions éclairées."

Den CEC bitt eng gratis Berodung fir all Fro, déi iwwert Grenzen erausgeet.

Am meeschte gelies

- 1 Gréisser Verkéierskontroll an der Stad
93 Chauffere hu géint Code de la route verstouss

Fotoen

- 2 Wéinst technesche Problemer
Luxair-Maschinn huet um Wee op Malaga missen ëmdréien a landen

- 3 Prozessoptakt
Mann huet seng Fra erwiergt an d'Läich verstoppt

- 4 E Waggon als Stéck Geschicht
Zuchfuere wéi d'Grande-Duchesse

Video

International Consumer Rights Day

European Consumer Centre notes growing awareness of consumer rights

Emmanuelle Schmit – adapted for RTL Today | Update: 16.03.2025 08:05 | [0 Comment\(s\)](#).



The rising number of complaints handled by the European Consumer Centre (CEC) in Luxembourg reflects an increasing awareness of consumer rights. Last year alone, the organisation managed over 4,500 cases.

A significant portion of these cases involved complaints from Luxembourgish consumers who encountered issues with businesses in other EU countries. That said, foreign consumers also turned to the CEC after facing conflicts with Luxembourg-based companies. Among these, airline-related disputes remained the most common, with approximately one in nine cases involving complaints against airlines.

Thomas Segrétain, Director of the European Consumer Centre, attributes the prevalence of airline complaints to the increasing number of travelers:

"The more people travel, whether in Luxembourg or across Europe, the more they may face these kinds of situations. People are now more aware of their rights, and they want to enforce them. That explains why the aviation sector is so prominently represented in consumer complaints."



© Emmanuelle Schmit

In one case, two Luxembourgish travelers were left stranded due to a flight cancellation and were initially denied reimbursement for their hotel costs. It was only after the intervention of the CEC that they received compensation. Another case involved an Austrian consumer who was charged on a credit card he had never owned. The issue was resolved only after the consumer center pressured the bank to act.

Overall, consumers who sought assistance from the CEC in the past year recovered nearly one million euros.



These cases demonstrate that people are increasingly informed about their rights and are taking action to uphold them.

"This type of research should be conducted both at the European and national levels. Various communication efforts are being made to better inform consumers so that they understand their rights and make informed decisions."

In addition to handling complaints, the CEC offers free consultations for consumers facing cross-border issues.

Fax du lundi 17 mars 2025 - Tous les titres[Retour](#) << [Article précédent](#) [Article suivant](#) >>**World Consumer Day : Conférence sur l'influence de la digitalisation et de l'intelligence artificielle sur les consommateurs**

La conférence intitulée «Comment la digitalisation et l'intelligence artificielle nous influencent en tant que consommateurs» a réuni un public nombreux et engagé au Forum Da Vinci, la salle étant remplie jusqu'à la dernière place. Organisé par la Direction de la protection des consommateurs (DPC), en collaboration avec l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC), l'événement s'est tenu dans le cadre de la célébration du World Consumer Day, dont la date officielle est le 15 mars. Il a offert une plateforme d'échanges sur les enjeux majeurs du commerce en ligne et des nouvelles technologies. Après un mot de bienvenue de Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, la soirée a débuté avec une...

Cette page n'est accessible qu'aux abonnés payants.

Veuillez vous identifier si vous êtes abonnés à la consultation de nos archives.

Nous vous invitons à [souscrire un abonnement](#), ou à [prendre contact avec nous](#).

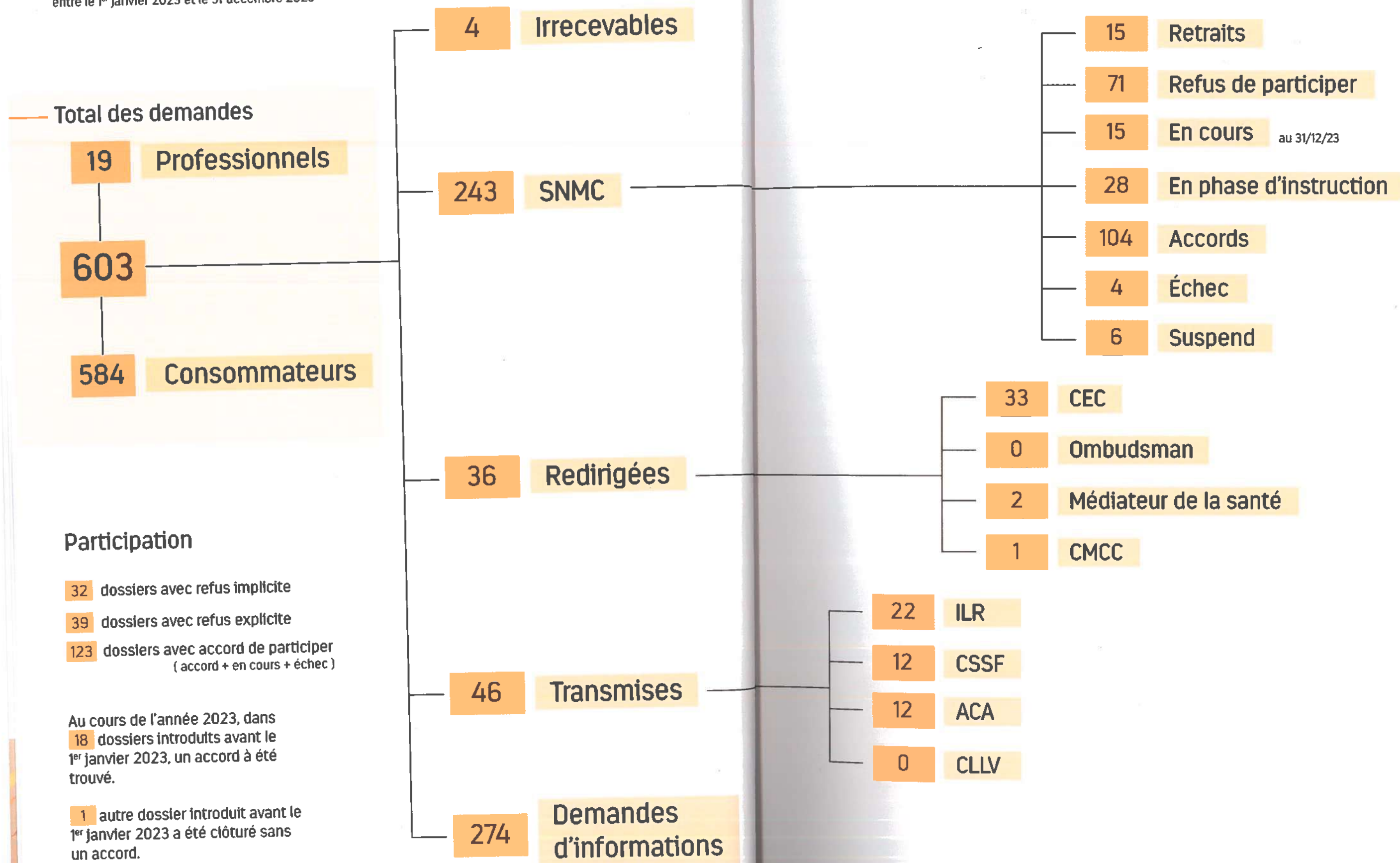
This page is only accessible to paying subscribers.

Please identify yourself if you have subscribed to the consultation of our archives.

We invite you to [take out a subscription](#), or to [contact us](#).

Les principaux indicateurs des demandes

entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023



Umfrage zum Kaufverhalten

Fast jeder Verbraucher in Luxemburg hat schon unfaire Geschäftspraktiken erlebt

Das Vertrauen in Unternehmen und Behörden ist im Großherzogtum dennoch überdurchschnittlich hoch, ergibt eine Umfrage.



Bei lokalen Händlern kaufen Luxemburger lieber persönlich ein als übers Internet. Foto: Marc Wilwert



Marco Meng
Redakteur

28.03.2025

[Teilen](#)

Im Vergleich zum EU-Durchschnitt haben die Verbraucher in Luxemburg generell mehr Vertrauen in Gewerbetreibende und Behörden. Bemerkenswert ist auch, dass sich mehr als die Hälfte der luxemburgischen Verbraucher bei ihren Kaufentscheidungen von verantwortungsbewusstem Konsum und Reparierbarkeit leiten lassen, verglichen mit 43 Prozent im EU-Durchschnitt. Das geht aus einer Befragung der EU-Kommission hervor, die am Freitag veröffentlicht wurde.

In Luxemburg sind die Online-Einkaufsgewohnheiten mit denen im restlichen Europa vergleichbar, mit Ausnahme von Einkäufen bei nationalen Verkäufern. Während 64 Prozent der EU-Bürger bei Onlinehändlern in ihrem Land einkauften, bestellten in Luxemburg nur 46 Prozent bei lokalen Onlinehändlern.

Allerdings war auch jeder dritte luxemburgische Verbraucher mit Betrugsversuchen im Internet konfrontiert, während es europaweit nur jeder Fünfte war.

„Händler und Dienstleister achten

Verbraucherrechte.“

Das bejahen 76 Prozent der in Luxemburg befragten Verbraucher in einer EU-Umfrage.

Anzeige

Das Vertrauen in Behörden, dass sie die Verbraucherrechte schützen, ist in Luxemburg mit 74 Prozent hoch und hat seit der letzten Befragung 2022 um sieben Prozent zugenommen. Europaweit bejahen nur 61 Prozent diese Aussage. Das ist besonders interessant vor dem Hintergrund, dass 97 Prozent der Luxemburger Befragten angeben, schon einmal unfaire Geschäftspraktiken erlebt zu haben gegenüber 84 Prozent europaweit. „Händler und Dienstleister achten Verbraucherrechte“: das bejahen in Europa 70 Prozent der Befragten, in Luxemburg 76 Prozent.

Problemen mit Waren oder Dienstleistungen hatten in den letzten zwölf Monaten in Luxemburg und der EU etwa 15 Prozent der Befragten, wobei in Luxemburg 85 Prozent der Betroffenen beim Händler oder Dienstleister reklamierten. Diese Zahl hat um 15 Prozent zugenommen gegenüber 2022. Beschwerden beim Europäischen Verbraucherzentrum (ECC) nahmen um sechs Prozent zu.

Wer nichts unternahm, begründet das zumeist damit, dass die Sache wohl zu lange dauern würde oder die Summe zu gering sei. Jeder Dritte sagt aber auch, dass er bereits in der Vergangenheit bei einem anderen Problem Beschwerde einlegte und das damals nicht geholfen habe.

Auch jeder Dritte erklärt, dass er auf Werbung hereingefallen ist, die besagte, ein Angebot oder Produkt gebe es nur für kurze Zeit, was sich dann aber als falsch herausstellte.

Skepsis beim Thema Nachhaltigkeit

Auf Umweltauswirkungen von Waren oder Dienstleistungen zu achten, die Sie in den letzten zwei Wochen gekauft haben, geben 53 Prozent der Luxemburger an gegenüber 43 Prozent der europaweit Befragten.

Was Hindernisse für die Berücksichtigung von Nachhaltigkeit beim Konsum betrifft, so sagen rund 68 Prozent der Luxemburger und der übrigen Europäer, dass nachhaltige Produkte und Dienstleistungen oft zu teuer seien; etwa die Hälfte der Luxemburger bezweifelt, dass umweltfreundliche Produkte wirklich umweltfreundlich sind (im Rest der EU sagen das sogar 62 Prozent).

Was Online-Marketing betrifft, so haben null Prozent der Luxemburger keine Sorgen. Personalisierte Werbung sehen viele Luxemburger auch deshalb kritisch, weil sie die Auswahl und den Zugang zu Produkten beschränkt.

Anzeige

Die Ergebnisse des Consumer Conditions Scoreboard 2025 werden nun mit den Mitgliedstaaten, Verbraucherverbänden und Unternehmen diskutiert, um die Entwicklung künftiger Initiativen wie der Verbraucheragenda 2025-2030 und dem Digital Fairness Act zu unterstützen.

Lesen Sie auch:

Europäer kaufen so viel Kleidung wie nie



Verbraucherschutz