

Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURG

Se connecter | Ab

LUXEMBOURG | POLITIQUE-SOCIÉTÉ | ÉCONOMIE | MONDE | GRANDE RÉGION | POLICE-JUSTICE | SPORT | CULTURE | EDITO | NOS VIDÉOS

Accueil | A la Une | Au Luxembourg, 72% des consommateurs ne connaissent pas leurs droits

Au Luxembourg, 72% des consommateurs ne connaissent pas leurs droits

De: Le Quotidien Dans A la Une Mis à jour le 14/01/26 15:19 | Publié le 14/01/26 15:19



Martine Hansen, la ministre de la Protection des consommateurs, ce mercredi. (Photo : julien garroy)

Face aux résultats d'une enquête sur le degré de connaissance des droits des consommateurs au Luxembourg, une campagne de communication d'information va être lancée.

La conférence de presse à laquelle a participé la ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, ce mercredi, pourrait se résumer par cette locution latine : *Scientia potentia est*, le savoir c'est le pouvoir. Enfin, pour être plus précis, il faudrait ajouter : le savoir des consommateurs, c'est le pouvoir.

La direction de la Protection des consommateurs, l'Union luxembourgeoise des consommateurs et le Centre européen des consommateurs Luxembourg ont constaté en effet que près de trois quarts des consommateurs ignorent une partie significative de leurs droits. Les résultats proviennent d'une enquête dont les résultats ont été dévoilés ce mercredi.

Au total, 38% des participants à ce sondage ont rencontré au moins un problème au cours des deux dernières années et 44% ont été confrontés à des difficultés touchant plusieurs types de produits ou de services. L'enquête a répertorié les services posant le plus de problèmes. Il s'agit des travaux de construction et services de rénovation (21%); des transports de longue distance (16%); des véhicules (15%); de l'électroménager (12%); des

Populaire

Récent

1. Le Luxembourg va ouvrir sept ambassades et consulats supplémentaires
2. [Cinéma] «The Moon Is a Father of Mine» : un fils et son père en quête de lien
3. La formation continue explose au Luxembourg : les clés pour se lancer
4. Tout le pays en vigilance jaune pour pluies verglaçantes lundi
5. Conduite autonome : Tesla a reçu une autorisation pour réaliser des tests au Luxembourg

EDITORIAL

À la recherche du 51e État
Laurent Duraisin

[Handball] Euro : les Bleus l'immense défi du doublé

De: afp Dans Sport international 14/01/26 15:12 | Publié le 14/01/26 15:12



Quadruple champions d'Europe, le demi-centre Aymeric Minne sacré deux fois d'affilée

Julio Iglesias, une image d'lover » fissurée par des accusations de délits sexuels

De: afp Dans Culture Mis à jour le 14/01/26 15:05 | Publié le 14/01/26 15:05



Idole d'une génération d'Europe, Iglesias est aujourd'hui accusé d'avoir abusé de ses anciennes employées qui ont porté plainte contre lui pour des délits sexuels

[Tennis] Un amateur bat le favori et empoche un million de dollars

De: afp Dans Sport international 14/01/26 14:51 | Publié le 14/01/26 14:51

télécommunications (10%), des voyages (10%) et des vêtements (10%).

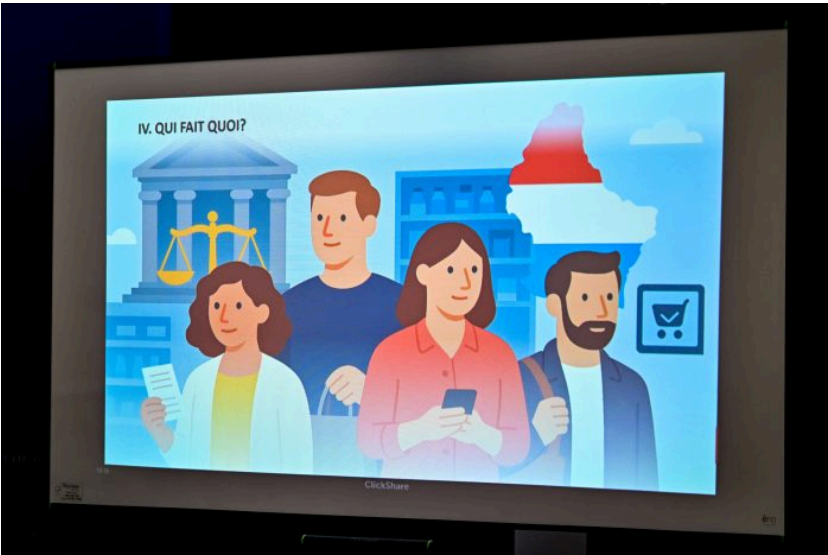
L'enquête souligne que dans environ deux tiers des cas, le simple fait de signaler le problème permet d'obtenir gain de cause. Et c'est là que revient cette notion de savoir. Car pour faire valoir ses droits, encore faut-il les connaître.

Des influenceurs à la rescousse

Or 80% des répondants ne connaissent pas le délai légal de livraison (30 jours), presque la moitié ignore le droit de rétractation de 14 jours pour les achats en ligne et 52% seulement savent qu'un retard de vol de plus de trois heures peut donner droit à une indemnisation.

Pour combler ces lacunes, une campagne de communication va être lancée à destination du grand public, avec un accent particulier sur les jeunes, dont le niveau de connaissance est jugé particulièrement faible. La campagne s'appuie notamment sur une collaboration avec des influenceurs, chargés d'illustrer des cas concrets et d'expliquer les droits des consommateurs sur les réseaux sociaux. Un site, myconsumerrights.lu, a été créé.

Lors de cette conférence de presse, il a aussi été rappelé les «bons gestes» en cas de litige : rassembler les preuves, contacter le professionnel par écrit, demander une solution concrète avec un délai raisonnable, relancer si besoin et, en cas de blocage, se faire assister par l'ULC pour un professionnel établi au Luxembourg, par le CEC pour un professionnel établi dans un autre pays de l'UE, voire recourir à un médiateur spécialisé.



Newsletter du Quotidien

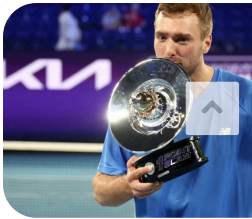
Inscrivez-vous à notre newsletter et recevez tous les jours notre sélection de l'actualité.

Indiquez votre e-mail *

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

Je m'inscris

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](#).



Jordan Smith a notamment été n°2 mondial et tenant du titre (Photo afp).

[Tennis] Un joueur célèbre victoire, et perd finalement

De: afp Dans Sport international 14/01/26 14:43 | Publié le 14/01/26



Sebastian Ofner a confondu le tie-break (Photo afp).

[Musique] Le parquet britannique conteste l'abandon des poursuites contre un rappeur de Kneecap

De: afp Dans Culture Mis à jour 14:24 | Publié le 14/01/26 14:24



Photo : afp

LIRE LE JOURNAL DU JOUR



Martine Hansen a présenté une enquête menée sur le degré de connaissance des droits des consommateurs au Luxembourg et une campagne de communication visant à mieux informer les consommateurs sur leurs droits

Communiqué 14.01.2026

Dernière modification le 14.01.2026

En date du 14 janvier 2026, Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a présenté les résultats d'une enquête sur le degré de connaissance des droits des consommateurs au Luxembourg ainsi qu'une campagne de communication visant à mieux informer les consommateurs sur leurs droits.

Selon une enquête de la Direction de la protection des consommateurs (DPC) menée avec le support d'Euroconsumers, la majorité des réclamations aboutissent à une résolution favorable. Pourtant, la satisfaction globale reste faible, et de nombreuses lacunes persistent au niveau des connaissances sur les droits des consommateurs, notamment en matière d'achats en ligne et livraison, de voyages et garanties.

L'enquête dresse un portrait précis des problèmes rencontrés, des démarches entreprises et du niveau de connaissance des citoyens résidant au Luxembourg.

Au total, 38% des participants ont rencontré au moins un problème au cours des deux dernières années et 44% ont été confrontés à des difficultés touchant plusieurs types de produits ou de services.

Voici les types de produits ou services qui posent plus de problèmes:

Travaux de construction et services de rénovation (21%);

Transports de longue distance (16%);

Véhicules (15%);

Électroménagers (12%);

Télécommunications, voyages, vêtements (10% pour chacune des 3 catégories).

Cependant, les consommateurs réagissent en général quand ils rencontrent un problème. Ainsi, 86% des personnes ayant rencontré un problème ont entrepris des démarches, principalement auprès du vendeur ou prestataire. Cependant, 14% n'ont rien fait, alors que l'enquête le montre: dans environ deux tiers des cas, les consommateurs qui prennent la peine de signaler un problème obtiennent gain de cause. Mais pour faire valoir ses droits, encore faut-il les connaître. Or, près de trois quarts des consommateurs (72%) ignorent une partie significative de leurs droits, notamment en matière d'achats en ligne, de garanties et de voyages:

80% ne connaissent pas le délai légal de livraison (30 jours);

Presque la moitié des consommateurs ignorent le droit de rétractation de 14 jours pour les achats en ligne;

52% savent qu'un retard de vol de plus de 3 heures peut donner droit à une indemnisation.

Ces lacunes peuvent entraîner des démarches inutiles ou des attentes irréalistes. Mais elles montrent, également, que mieux connaître ses droits permettrait d'agir plus efficacement. C'est la raison pour laquelle une campagne de communication a été mise en place. Celle-ci vise à sensibiliser et informer le grand public sur les droits des consommateurs, avec un accent particulier mis sur le public jeune, le degré de connaissance des droits des consommateurs y étant particulièrement faible.

Cette campagne repose notamment sur une collaboration avec des influenceurs, qui illustreront des situations concrètes et expliqueront les droits des consommateurs via les réseaux sociaux. La landing page www.myconsumerrights.lu, spécialement dédiée à cette campagne, a également été dévoilée à cette occasion.

Finalement, les représentants de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et du Centre européen des consommateurs (CEC) ont expliqué les bons gestes pour faire valoir ses droits en tant que consommateur, à savoir:

Rassembler les preuves: conserver factures, contrats, échanges de mails, photos... tout ce qui peut appuyer une réclamation;

Contacter le vendeur ou le prestataire de service: le faire par écrit (e-mail ou courrier recommandé) en identifiant de façon claire et précise le problème;

Demander une solution concrète: remboursement, échange, réparation... et fixer un délai raisonnable (par exemple, 14 jours);

Relancer si nécessaire: en cas d'absence de réponse, renvoyer la demande en rappelant les faits et votre requête;

Se faire assister: l'ULC peut assister les consommateurs en cas de litige avec un professionnel établi au Luxembourg, tandis que le Centre européen des consommateurs peut en faire de même pour des litiges avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE;

Si ça se complique: pour les litiges sérieux, certains secteurs disposent de médiateurs spécialisés. Le médiateur permet potentiellement de résoudre les litiges moindre coût, en favorisant le dialogue entre les parties;

Conserver tous les échanges: ils seront utiles en cas de médiation ou de recours juridique.

Pour en savoir plus

[Présentation \(Pdf, 2,77 Mo\)](#)

[Consumer Rights Report 2025 \(Anglais, Pdf, 1,11 Mo\)](#)

[Consumer conditions survey - Consumers at home in the single market \(2025 edition\) \(Anglais, Pdf, 312 Ko\)](#)

Membre du gouvernement

[HANSEN Martine](#)

Organisation

[Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture](#)
[Direction de la protection des consommateurs](#)

Thème

[Campagne de sensibilisation](#)

[Rapport](#)

Date de l'événement

14.01.2026



LUXEMBURG

15. Januar 2026

Die meisten kennen ihre Ansprüche nicht – dabei lohnt es sich, sie einzufordern

Verbraucherrechte in Luxemburg

von KP

»Drei von vier Luxemburgern kennen ihre Verbraucherrechte nicht – und verzichten so auf Geld, das ihnen zusteht«, das ist das ernüchternde Fazit einer aktuellen Umfrage der »Direction de la Protection des Consommateurs«, die Verbraucherministerin Martine Hansen am 14. Januar vorstellte. »Ob Online-Käufe, Reisen oder Garantien: Viele wissen nicht, was ihnen rechtlich zusteht«, sagte Hansen. »Dabei zeigt die Studie, dass zwei von drei Reklamationen erfolgreich sind – wenn man seine Rechte kennt.« Vierzehn Prozent der Betroffenen unternehmen gar nichts, oft aus schlichter Unwissenheit. »Das müssen wir ändern.«

Die Umfrage zeigt, dass besonders junge Menschen ihre Rechte kaum kennen. »Bei Bauarbeiten, Langstreckentransporten, Fahrzeugen und Elektrogeräten gibt es die meisten Probleme«, erklärt Hansen. »Doch wer seine Rechte nicht kennt, kann sie nicht durchsetzen. So wissen achtzig Prozent nicht, dass Lieferungen innerhalb von dreißig Tagen erfolgen müssen, fast die Hälfte kennt das vierzehntägige Widerrufsrecht bei Online-Käufen nicht, und nur knapp die Hälfte weiß, dass sie bei Flugverspätungen über drei Stunden Entschädigung verlangen können.

Um das zu ändern, startet das Verbraucherministerium eine groß angelegte Aufklärungskampagne. »Wir setzen auf Influencer, die auf TikTok und Instagram zeigen, wie man seine Rechte im Alltag durchsetzt«, sagt Hansen. »Und unsere neue Website myconsumerrights.lu bietet einfache Schritt-für-Schritt-Anleitungen.« Hier finden sich auch alle Infos zum »Konsumentenschutz« ULC (hier ist nur die erste Beratung kostenlos) und dem »Centre Européen de la Consommation« (CEC). Viele denken, Reklamieren sei kompliziert, heißt es seitens der ULC. Doch mit den richtigen Infos klappt es – und spart Nerven und Geld.

Ab sofort werden die Clips/Reels in den sozialen Medien verbreitet, auch in den Kinos werden bereits Spots angeboten. Alle diese Kreationen finden sich natürlich auch auf der viersprachigen Internetseite www.mayconsumerrights.lu wieder. Der Einsatz von »Influencer« die ja bereits eine eigene Community aufgebaut haben, ist jedenfalls gut gedacht.

ZEITUNG VUM LËTZEBUGER VOLLEK

Boîte postale 403
L-4005 Esch-sur-Alzette

Die Redaktionsräume
3, rue Zénon Bernard
L-4030 Esch-sur-Alzette

Tel.: 446066 - 1
Email: info@zlv.lu

REDAKTION

Ali Ruckert, Chefredakteur aruckert@zlv.lu
Uli Brockmeyer, stellvertretender Chefredakteur
ubrockmeyer@zlv.lu

Abonnement: abo@zlv.lu



Cookies & Datenschutz

Diese Website verwendet funktionale Cookies, Browserspeicher und externe Skripte, um Ihr Erlebnis zu verbessern.

Alle akzeptieren

Ablehnen



Martine Hansen a présenté une enquête menée sur le degré de connaissance des droits des consommateurs au Luxembourg et une campagne de communication visant à mieux informer les consommateurs sur leurs droits

Communiqué 14.01.2026

Dernière modification le 14.01.2026

En date du 14 janvier 2026, Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a présenté les résultats d'une enquête sur le degré de connaissance des droits des consommateurs au Luxembourg ainsi qu'une campagne de communication visant à mieux informer les consommateurs sur leurs droits.

Selon une enquête de la Direction de la protection des consommateurs (DPC) menée avec le support d'Euroconsumers, la majorité des réclamations aboutissent à une résolution favorable. Pourtant, la satisfaction globale reste faible, et de nombreuses lacunes persistent au niveau des connaissances sur les droits des consommateurs, notamment en matière d'achats en ligne et livraison, de voyages et garanties.

L'enquête dresse un portrait précis des problèmes rencontrés, des démarches entreprises et du niveau de connaissance des citoyens résidant au Luxembourg.

Au total, 38% des participants ont rencontré au moins un problème au cours des deux dernières années et 44% ont été confrontés à des difficultés touchant plusieurs types de produits ou de services.

Voici les types de produits ou services qui posent plus de problèmes:

Travaux de construction et services de rénovation (21%);

Transports de longue distance (16%);

Véhicules (15%);

Électroménagers (12%);

Télécommunications, voyages, vêtements (10% pour chacune des 3 catégories).

Cependant, les consommateurs réagissent en général quand ils rencontrent un problème. Ainsi, 86% des personnes ayant rencontré un problème ont entrepris des démarches, principalement auprès du vendeur ou prestataire. Cependant, 14% n'ont rien fait, alors que l'enquête le montre: dans environ deux tiers des cas, les consommateurs qui prennent la peine de signaler un problème obtiennent gain de cause. Mais pour faire valoir ses droits,

encore faut-il les connaître. Or, près de trois quarts des consommateurs (72%) ignorent une partie significative de leurs droits, notamment en matière d'achats en ligne, de garanties et de voyages:

80% ne connaissent pas le délai légal de livraison (30 jours);

Presque la moitié des consommateurs ignorent le droit de rétractation de 14 jours pour les achats en ligne;

52% savent qu'un retard de vol de plus de 3 heures peut donner droit à une indemnisation.

Ces lacunes peuvent entraîner des démarches inutiles ou des attentes irréalistes. Mais elles montrent, également, que mieux connaître ses droits permettrait d'agir plus efficacement. C'est la raison pour laquelle une campagne de communication a été mise en place. Celle-ci vise à sensibiliser et informer le grand public sur les droits des consommateurs, avec un accent particulier mis sur le public jeune, le degré de connaissance des droits des consommateurs y étant particulièrement faible.

Cette campagne repose notamment sur une collaboration avec des influenceurs, qui illustreront des situations concrètes et expliqueront les droits des consommateurs via les réseaux sociaux. La landing page www.myconsumerrights.lu, spécialement dédiée à cette campagne, a également été dévoilée à cette occasion.

Finalement, les représentants de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et du Centre européen des consommateurs (CEC) ont expliqué les bons gestes pour faire valoir ses droits en tant que consommateur, à savoir:

Rassembler les preuves: conserver factures, contrats, échanges de mails, photos... tout ce qui peut appuyer une réclamation;

Contacter le vendeur ou le prestataire de service: le faire par écrit (e-mail ou courrier recommandé) en identifiant de façon claire et précise le problème;

Demander une solution concrète: remboursement, échange, réparation... et fixer un délai raisonnable (par exemple, 14 jours);

Relancer si nécessaire: en cas d'absence de réponse, renvoyer la demande en rappelant les faits et votre requête;

Se faire assister: l'ULC peut assister les consommateurs en cas de litige avec un professionnel établi au Luxembourg, tandis que le Centre européen des consommateurs peut en faire de même pour des litiges avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE;

Si ça se complique: pour les litiges sérieux, certains secteurs disposent de médiateurs spécialisés. Le médiateur permet potentiellement de résoudre les litiges moindre coût, en favorisant le dialogue entre les parties;

Conserver tous les échanges: ils seront utiles en cas de médiation ou de recours juridique.

Communiqué par la Direction de la protection des consommateurs, l'Union luxembourgeoise des consommateurs et le Centre européen des consommateurs Luxembourg

Pour en savoir plus

[Présentation \(Pdf, 2,77 Mo\)](#)

[Consumer Rights Report 2025 \(Anglais, Pdf, 1,11 Mo\)](#)

[Consumer conditions survey - Consumers at home in the single market \(2025 edition\) \(Anglais, Pdf, 312 Ko\)](#)

Membre du gouvernement

[HANSEN Martine](#)

Organisation

[Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture](#)
[Direction de la protection des consommateurs](#)

Thème

[Campagne de sensibilisation](#)

[Rapport](#)

Date de l'événement

14.01.2026



Menu

Une

Fil actu

Luxembourg

Monde

Économie

People

Rechercher...



News | Luxembourg | **Au Luxembourg: Plus de 70% des consommateurs ignorent une partie de leurs droits**

Publié 14. janvier 2026, 21:36

AU LUXEMBOURG

Plus de 70% des consommateurs ignorent une partie de leurs droits

La ministre Martine Hansen a présenté une enquête mettant en avant l'absence de connaissance des droits des consommateurs.





14% des consommateurs ne réagissent pas en cas de soucis après un achat.

Pixabay/Illustration

Vous avez sans doute déjà fait les frais d'un problème après un achat et entrepris des démarches après-vente. Si 86% des concernés réagissent, 14% des consommateurs ne font rien, alors que dans environ deux tiers des cas, les consommateurs obtiennent gain de cause.

Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a présenté ce mercredi les résultats d'une enquête évoquant le manque de connaissance des droits des consommateurs au Luxembourg.

80% ne connaissent pas le délai légal de livraison

Selon cette enquête de la Direction de la protection des consommateurs (DPC), menée avec l'aide d'Euroconsumers, 38% des participants ont rencontré au moins un problème au cours des deux dernières années et 44% d'entre eux ont été confrontés à des difficultés touchant plusieurs types de produits ou de services. Les problèmes rencontrés l'ont été dans le cas des travaux de construction (21%), transports de longue distance (16%), véhicules (15%), électroménagers (12%), télécommunications, voyages, ou encore vêtements (10% pour chacune des trois catégories).

Un accent a été mis sur le manque de connaissance des droits: près de trois quarts des consommateurs (72%) ignorent une partie significative de leurs droits, notamment en

matière d'achats en ligne, de garanties et de voyages, évoque l'enquête. Ainsi, 80% ne connaissent pas le délai légal de livraison (30 jours); presque la moitié des consommateurs ignorent le droit de rétractation de 14 jours pour les achats en ligne et 52% savent qu'un retard de vol de plus de trois heures peut donner droit à une indemnisation.

Face à ces chiffres, le ministère de la Protection des consommateurs entend sensibiliser via une campagne. Le site www.myconsumerrights.lu a été dévoilé. Droits des passagers, garanties ou encore vente en porte à porte, plusieurs boutons envoient vers les démarches à entreprendre.

Les conseils de l'Union luxembourgeoise des consommateurs et du Centre européen des consommateurs



- Rassembler les preuves: conserver factures, contrats, échanges de mails, photos... ce qui peut appuyer une réclamation;
- Contacter le vendeur ou le prestataire de service: le faire par écrit (e-mail ou courrier recommandé) en identifiant de façon claire et précise le problème;
- Demander une solution concrète: remboursement, échange, réparation... et fixer un délai raisonnable (par exemple, 14 jours);
- Relancer si nécessaire: en cas d'absence de réponse, renvoyer la demande en rappelant les faits et votre requête;
- L'ULC peut assister les consommateurs en cas de litige avec un professionnel établi au Luxembourg, tandis que le Centre européen des consommateurs peut en faire de même pour des litiges avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE;
- Si ça se complique: pour les litiges sérieux, certains secteurs disposent de médiateurs spécialisés. Le médiateur permet potentiellement de résoudre les litiges moindre coût, en favorisant le dialogue entre les parties;
- Conserver tous les échanges: ils seront utiles en cas de médiation ou de recours juridique.

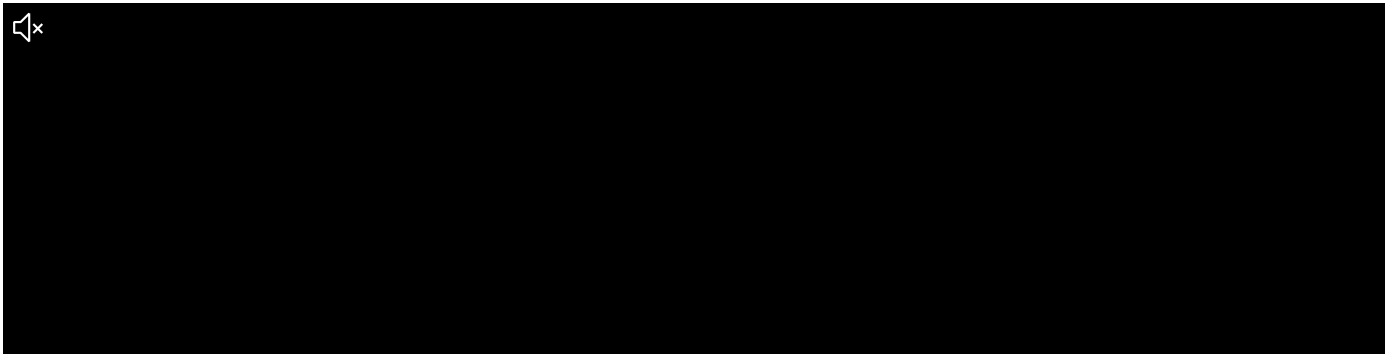
Tu nous suis déjà sur WhatsApp?



Abonne-toi à notre chaîne, active la petite 🔔 et tu recevras un **récap de l'actu** chaque jour en **début de soirée**.

S'abonner ici





Campagne mat Influencer soll hëllef

Virun allem Jonker si schlecht iwwer hir Rechter als Konsument informéiert

Marc Hoscheid

Ma net nëmme bei de Konsumenten, mee och bei de Betriber ass nach Loft no uewen, wann et drëms geet, iwwer hir Rechter a Flichte Bescheid ze wëssen.

Update: 14.01.2026 14:09



Fir sech besser iwwer seng Rechter als Konsument informéieren ze kënnen, gouf e Site en place gesat.

© Marc Hoscheid

Zu Lëtzebuerg ass nach Loft no uewen, wann et dorëms geet, ob d'Konsumente wëssen, wéi eng Rechter se hunn. Virun allem bei deene Jonken, dowéinst lancéiert de Konsumenteschutzministère elo eng Campagne, déi virun allem si viséiert.

Campagne vum Konsumenteschutzministère / Reportage: Marc Hoscheid

Ronn 26 Prozent vun de Leit wësse gutt oder ganz gutt iwwer d'Rechter Bescheed, déi se als Konsument hunn, 46 Prozent si mëttelméisseg informéiert a knapp 28 Prozent schlecht bis ganz schlecht. Dat geet aus enger Enquête vum Statistical Surveys Department vum Euroconsumers ervir, déi am Opdrag vun der Lëtzebuerger Direktioun fir Konsumenteschutz gemaach gouf. Opfälleg ass, datt bei de Konsumenten tëscht 18 a 34 Joer den Taux vun deenen, déi schlecht bis ganz schlecht informéiert sinn, mat ronn 31 Prozent ee gudde Krack méi héich wéi an deenen aneren Alterskategorien läit.

Dowéinst wëllt een elo geziilt déi méi jonk Leit uschwätzen. Fir dat ze erreechen, setzt een op Videoe vun Influencer. De Responsabele fir d'Kommunikatioun bei der Direktioun vum Konsumenteschutz Yves Karier erkläert.

"Déi Influencer wäerten elo iwwert déi nächst puer Wochen esouwuel Reels wéi och Storys posten. Et sinn ongeféier 15 verschidden Influencer, déi mer do geholl hunn. Parallel dozou maache mer awer och eng Campagne mat dräi Influencer mat Spotten am Kino. A mir hunn dann eben och eng Landing page, wou all déi Reels op enger Plaz ze fanne sinn, respektiv all d'Informatiounen am Kontext vun deenen eenzelen Thematiken."

1 / 5



© Direction de la protection des consommateurs

© Direction de la protection d



The photos published on this site are subject to copyright and may not be copied, modified, or sold without the prior permission of the owner of the site in question.

Fir déi Influencer, déi fir hir Aarbecht bezuelt ginn, erauszesichen, gouf mat der Kommunikatiounsagence Brune zesummegeschafft. Bei der Opbereedung vun de Videoen hate si fräi Hand, et gouf awer kontrolléiert, datt de Contenu faktesch richteg ass. Et fält op, datt "just" 86 Prozent vun de Konsumenten, déi ee Problem hunn, deen och signaliséieren. Dozou de Premier Conseiller de gouvernement an der Direktioun vum Konsumenteschutz Marc Fischer.

"Wann do nach ee Strapp feelt, fir no uewen ze kommen, dann huet dat bestëmmt vill verschidde Grënn. Zum Beispill ze fäerten, Enttäuschungen an der Vergaangenheet, net wësse wouhin. Oder zum Beispill, datt engem den Opwand ze grouss ass. Dat ass eppes, wat zouhëlt, well mëttlerweil vill ëstlech oder fernëstlech Plattformen eppes fir bëlleegt Geld schécken an et weess een net wouhin an den Opwand fir 1,40 Euro ass dann net ëmmer derwäert."

Direkt e puer Mol gouf während der Presentatioun ënnerstrach, datt et een Zesummespill tëscht de Konsumenten op där enger an de Professionellen op där anerer Säit braucht. An och bei de Betriber gëtt et nach Loft no uewen, esou d'Konsumenteschutzministesch Martine Hansen.

"Mir maache reegelméisseg Webinaire mat deene Professionellen, fir si ze informéieren. Mir kréie jo och ëmmer nei Direktive vun der EU, déi mer ëmsetzen, do ass et wichteg, datt mer si mol fir d'éischt informéieren. Mir stellen zum Beispill ganz dacks

fest, datt, wa mer een hunn, deen een neie Buttek opmécht oder ee Pop-Up-Store huet, datt deen null informéiert ass. An et ass net eis Aart a Weis fir ze schaffen, fir deenen direkt eng op den Deckel ze ginn. Mee mir soen: 'komm mir maachen ee Webinair, mir informéieren dech, datt's de dech kanns en règle setzen', fir eben dat ze bidden, wat de Konsument och braucht."

Wann ee kuckt, a wéi enge Beräicher d'Konsumenten am meeschte Problemer hunn, da sinn dat d'Flecke vu futtisser Wuer, de Remplacement an de komplette Remboursement. Ee Beräich, deen an deene leschte Joren ëmmer méi wichteg ginn ass, ass dee vun de Passagéierrechter beim Fléien. A fir sech besser iwwer seng Rechter als Konsument informéieren ze kënnen, ass vun e Mëttwoch un de Site www.MyConsumerRights.lu online. Hei fënnt een ee Simulator, deen engem uweist, a wéi engem konkrete Fall ee wéi eng Rechter huet.

Liest hei den offizielle Communiqué



Martine Hansen a présenté une enquête menée sur le degré de connaissance des droits des consommateurs au Luxembourg et une campagne de communication visant à mieux informer les consommateurs sur leurs droits (14.01.2026)

Communiqué par : Direction de la protection des consommateurs / Union luxembourgeoise des consommateurs / Centre européen des consommateurs Luxembourg

Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a présenté les résultats d'une enquête sur le degré de connaissance des droits des consommateurs au Luxembourg ainsi qu'une campagne de communication visant à mieux informer les consommateurs sur leurs droits.

Selon une enquête de la Direction de la protection des consommateurs (DPC) menée avec le support d'Euroconsumers, la majorité des réclamations aboutissent à une résolution favorable. Pourtant, la satisfaction globale reste faible, et de nombreuses lacunes persistent au niveau des connaissances sur les droits des consommateurs, notamment en matière d'achats en ligne et livraison, de voyages et garanties.

L'enquête dresse un portrait précis des problèmes rencontrés, des démarches entreprises et du niveau de connaissance des citoyens résidant au Luxembourg.

Au total, 38 % des participants ont rencontré au moins un problème au cours des deux dernières années et 44 % ont été confrontés à des difficultés touchant plusieurs types de produits ou de services.

Voici les types de produits ou services qui posent plus de problèmes:

- Travaux de construction et services de rénovation (21%);
- Transports de longue distance (16%);
- Véhicules (15%);
- Électroménagers (12%);
- Télécommunications, voyages, vêtements (10% pour chacune des 3 catégories).

Cependant, les consommateurs réagissent en général quand ils rencontrent un problème. Ainsi, 86 % des personnes ayant rencontré un problème ont entrepris des démarches, principalement auprès du vendeur ou prestataire. Cependant, 14 % n'ont rien fait, alors que l'enquête le montre: dans environ deux tiers des cas, les consommateurs qui prennent la peine de signaler un problème obtiennent gain de cause. Mais pour faire valoir ses droits, encore faut-il les connaître. Or, près de trois quarts des consommateurs (72 %) ignorent une partie significative de leurs droits, notamment en matière d'achats en ligne, de garanties et de voyages:

- 80 % ne connaissent pas le délai légal de livraison (30 jours);
- Presque la moitié des consommateurs ignorent le droit de rétractation de 14 jours pour les achats en ligne;
- 52 % savent qu'un retard de vol de plus de 3 heures peut donner droit à une indemnisation.

Ces lacunes peuvent entraîner des démarches inutiles ou des attentes irréalistes. Mais elles montrent, également, que mieux connaître ses droits permettrait d'agir plus efficacement. C'est la raison pour laquelle une campagne de communication a été mise en place. Celle-ci vise à sensibiliser et informer le grand public sur les droits des consommateurs, avec un accent particulier mis sur le public jeune, le degré de connaissance des droits des consommateurs y étant particulièrement faible.

Cette campagne repose notamment sur une collaboration avec des influenceurs, qui illustreront des situations concrètes et expliqueront les droits des consommateurs via les réseaux sociaux. La landing page www.myconsumerrights.lu, spécialement dédiée à cette campagne, a également été dévoilée à cette occasion.

Finalement, les représentants de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et du Centre européen des consommateurs (CEC) ont expliqué les bons gestes pour faire valoir ses droits en tant que consommateur, à savoir:

- Rassembler les preuves: conserver factures, contrats, échanges de mails, photos... tout ce qui peut appuyer une réclamation;
- Contacter le vendeur ou le prestataire de service: le faire par écrit (e-mail ou courrier recommandé) en identifiant de façon claire et précise le problème;
- Demander une solution concrète: remboursement, échange, réparation... et fixer un délai raisonnable (par exemple, 14 jours);
- Relancer si nécessaire: en cas d'absence de réponse, renvoyer la demande en rappelant les faits et votre requête;
- Se faire assister: l'ULC peut assister les consommateurs en cas de litige avec un professionnel établi au Luxembourg, tandis que le Centre européen des consommateurs peut en faire de même pour des litiges avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE;
- Si ça se complique: pour les litiges sérieux, certains secteurs disposent de médiateurs spécialisés. Le médiateur permet potentiellement de résoudre les litiges moindre coût, en favorisant le dialogue entre les parties;
- Conserver tous les échanges: ils seront utiles en cas de médiation ou de recours juridique.

Wie Influencer Verbraucherrechte zum Trend machen sollen

Viele Verbraucher in Luxemburg kennen ihre grundlegenden Rechte nicht – obwohl Reklamationen meist erfolgreich ausgehen. Eine neue nationale Kampagne mit Influencern und Alltagstipps soll das ändern.



Nur gut die Hälfte der Konsumenten weiß, dass Flugverspätungen von mehr als drei Stunden zu Entschädigungen berechtigen können. Foto: Michael Ukas/dpa



Ingo Zwank
Redakteur

15:41

Teilen

Verbraucherschutzministerin Martine Hansen hat am Mittwoch die Ergebnisse einer neuen Umfrage zur Kenntnis der Verbraucherrechte im Großherzogtum vorgestellt. Gleichzeitig präsentierte sie eine nationale Kommunikationskampagne, die insbesondere jüngere Menschen besser über ihre Rechte beim Einkaufen, Reisen und im digitalen Alltag informieren soll.

Laut der von der Direktion für Verbraucherschutz gemeinsam mit Euroconsumers durchgeführten Erhebung enden die meisten Reklamationen zwar zugunsten der Verbraucher, dennoch bleibt die Zufriedenheit insgesamt gering, da viele Bürger grundlegende Rechte nicht kennen.

So zeigte die Studie beispielsweise, dass 38 Prozent der Befragten in den vergangenen zwei Jahren mindestens ein Verbraucherproblem hatten, und fast die Hälfte davon war sogar in mehreren Produkt- oder Dienstleistungsbereichen betroffen.

Schwierigkeiten bei Bau- und Renovierungsarbeiten

Besonders häufig traten Schwierigkeiten bei Bau- und Renovierungsarbeiten, bei Langstreckentransporten sowie im Fahrzeugbereich auf. Auch Haushaltsgeräte, Telekommunikation, Reisen und Mode gehören zu den Kategorien, in denen es häufig zu Problemen kommt.

Anzeige

Trotzdem reagiert die große Mehrheit der betroffenen Verbraucher: 86 Prozent nahmen Kontakt mit einem Verkäufer oder Dienstleister auf, während 14 Prozent nichts unternahmen.

„Fast die Hälfte ist nicht über das 14-tägige Widerrufsrecht im Onlinehandel informiert.“

Dabei zeigt die Untersuchung klar, dass sich Engagement größtenteils lohnt: In rund zwei Dritteln der Fälle erhielten Verbraucher, die ein Problem meldeten, eine zufriedenstellende Lösung. Doch die Voraussetzung dafür ist, die eigenen Rechte zu kennen – und genau hier offenbart die Umfrage große Lücken. Fast drei Viertel der Konsumenten geben an, wesentliche Aspekte der Verbraucherrechte nicht zu kennen. 80 Prozent wissen beispielsweise nicht, dass die gesetzliche Lieferfrist 30 Tage beträgt, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Fast die Hälfte ist nicht über das 14-tägige Widerrufsrecht im Onlinehandel informiert, und nur gut die Hälfte weiß, dass Flugverspätungen von mehr als drei Stunden zu Entschädigungen berechtigen können.

Neue Informationsplattform

Um diese Wissensdefizite abzubauen, startet das Ministerium eine breit angelegte Informationskampagne. Sie richtet sich besonders an junge Menschen, bei denen die Umfrage ein besonders niedriges Bewusstsein für ihre Rechte festgestellt hat. Die Kampagne basiert auf kurzen, alltagsnahen Beispielen und wird vor allem über soziale Netzwerke verbreitet.

Anzeige



(von links nach rechts) Thomas Segrétain, Direktor des Europäischen Verbraucherzentrums; Aline Rosenbaum, Direktorin der Luxemburger Verbraucherunion; Martine Hansen, Ministerin für Verbraucherschutz; Paul Gries, CEC-Präsident; Marc Fischer, Direktion für Verbraucherschutz Foto: DPC

Dazu arbeitet das Ministerium mit mehreren Influencern zusammen, die typische Verbrauchersituationen aufgreifen und die jeweiligen Rechte erklären sollen. Zudem wurde die neue Informationsplattform www.myconsumerrights.lu freigeschaltet, die Schritt-für-Schritt-Hilfen und weiterführende Informationen bietet. Auch eine Kino-Kampagne ist geplant.

**„Bei besonders schwierigen Fällen kann
auch ein spezialisierter Mediator
eingeschaltet werden.“**

Im Rahmen der Vorstellung erläuterten außerdem Vertreter der Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) sowie des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg (CEC), wie Verbraucher bei Problemen am besten vorgehen. Sie raten dazu, sämtliche Belege wie Rechnungen, Verträge und E-Mails aufzubewahren und den Verkäufer schriftlich zu kontaktieren. Verbraucher sollten eine konkrete Lösung einfordern – etwa Reparatur, Austausch oder Erstattung – und eine angemessene Frist setzen.

Verbraucher in Luxemburg handeln, aber sind zu selten gut informiert

Fällt die Reaktion aus, sollte man nachhaken. Die ULC bietet Unterstützung bei Konflikten mit in Luxemburg ansässigen Unternehmen, während das CEC bei grenzüberschreitenden EU-Fällen hilft. Bei besonders schwierigen Fällen könne auch ein spezialisierter Mediator eingeschaltet werden. Alle Unterlagen sollten zudem aufbewahrt werden, falls es zu einer Mediation oder zu rechtlichen Schritten kommen sollte.

Die Ministerin unterstrich, dass die neue Kampagne Menschen befähigen soll, ihre Rechte konsequenter durchzusetzen. Die Umfrage habe deutlich gemacht, dass Verbraucher in Luxemburg zwar oft handeln, aber zu selten gut informiert sind. Mit der nun gestarteten Initiative sollen diese Wissenslücken geschlossen und eine Kultur der aktiven Wahrnehmung von Verbraucherrechten gestärkt werden.

Lesen Sie auch:

Mit fünf Jahren Verzögerung: Sammelklage im Verbraucherschutzrecht



Wirtschaft

Verbraucherschutz

Martine Hansen

T Warum Sie dem Luxemburger Wort vertrauen können

[Feedback geben](#) - [Artikelarten](#) - [KI-Richtlinien](#)

<https://www.tageblatt.lu/Nachrichten/Woran-es-beim-Verbraucherschutz-in-Luxemburg-mangelt-24085.html>

Viele Rechte, wenig Durchblick

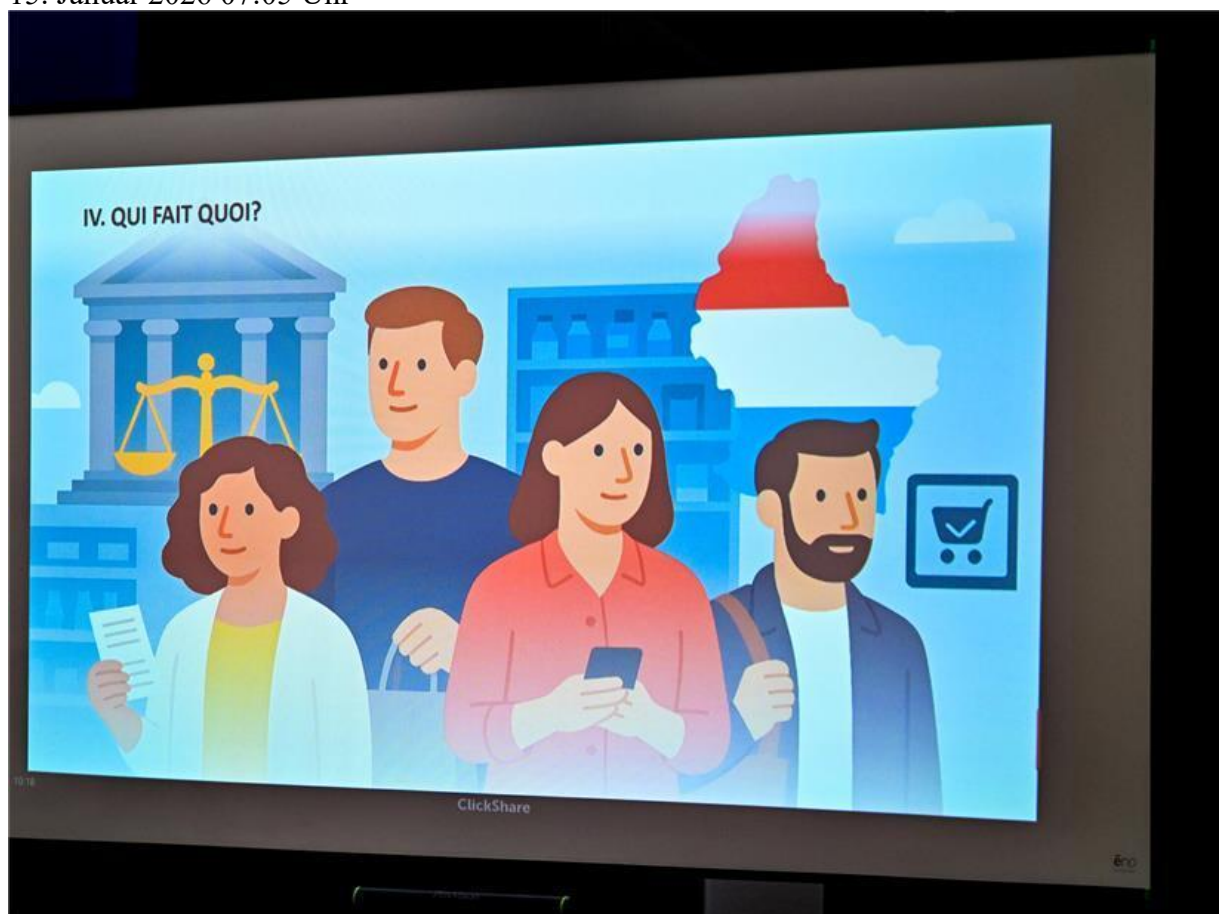
Woran es beim Verbraucherschutz in Luxemburg mangelt

Viele Konsumenten in Luxemburg wissen, dass sie Rechte haben, aber nicht genau welche. Eine neue Umfrage zeigt, wo die Wissenslücken liegen und warum guter Verbraucherschutz mehr braucht als Gesetze allein.



[Marco Goetz](#)

15. Januar 2026 07:05 Uhr



Rund 72 Prozent der Verbraucher kennen offenbar einen wesentlichen Teil ihrer Rechte nicht. Die neue Kampagne will Abhilfe schaffen. Foto: Editpress/Julien Garroy

Ohnmacht. Wer schon einmal auf eine verspätete Lieferung gewartet, sich über einen annullierten Flug geärgert oder mit einem defekten Haushaltsgerät herumgeschlagen hat, der kennt das Gefühl. Genau hier greifen Verbraucherrechte und genau hier zeigt sich, wie entscheidend es ist, sie zu kennen. Eine aktuelle Umfrage der Direktion für Verbraucherschutz, die am Mittwoch von Ministerin Martine Hansen vorgestellt wurde, macht deutlich: In Luxemburg sind viele rechtlichen Instrumente vorhanden, sie werden jedoch längst nicht immer genutzt.

Die gemeinsam mit Euroconsumers durchgeführte Erhebung zeichnet ein differenziertes Bild. Zwar führen die meisten Beschwerden, die tatsächlich eingereicht werden, zu einer zufriedenstellenden Lösung. Dennoch bleibt die allgemeine Zufriedenheit gering. Der Grund liegt weniger im fehlenden Recht als im fehlenden Wissen darüber.

Wissenslücken

Dass 86 Prozent der von Verbraucherproblemen Betroffenen aktiv wurden, spricht für ein grundsätzliches Problembewusstsein. Umso bemerkenswerter ist, dass 14 Prozent nichts unternahmen, obwohl rund zwei Drittel der Beschwerden bei entsprechendem Vorgehen erfolgreich sind.

Der Knackpunkt liegt im Detail. Rund 72 Prozent der Verbraucher kennen offenbar einen wesentlichen Teil ihrer Rechte nicht. Vier von fünf wissen nicht, dass die gesetzliche Lieferfrist 30 Tage beträgt. Fast jede zweite Person kennt das 14-tägige Widerrufsrecht bei Onlinekäufen nicht. Und nur gut die Hälfte weiß, dass bei einer Flugverspätung von mehr als drei Stunden ein Anspruch auf Entschädigung bestehen kann. Gerade im Luftverkehr gilt zudem: Erste Anlaufstelle bleibt immer die Airline selbst. Erst wenn diese nicht oder unzureichend reagiert, kommen Beratungsstellen ins Spiel.

Diese Wissenslücken führen zu falschen Erwartungen, unnötigem Ärger und oft auch dazu, dass berechnete Ansprüche gar nicht erst geltend gemacht werden. Warum aber ist das so, in einem Land, das seit Jahren viel über Verbraucherschutz informiert? Eine unbequeme Antwort lautet: Wissen kommt nicht von selbst. Verbraucherrechte stehen in Gesetzestexten, auf Webseiten und in Broschüren, doch sie müssen aktiv gesucht, gelesen und verstanden werden. Information ersetzt nicht die eigene Bereitschaft, sich mit den eigenen Rechten auseinanderzusetzen.

Die neue Kommunikationskampagne richtet sich nun besonders an junge Menschen, deren Kenntnisstand besonders gering zu sein scheint. Genutzt werden soziale Netzwerke sowie Influencer, um reale Alltagssituationen verständlich aufzubereiten. Mit der Plattform www.myconsumerrights.lu soll ein zentraler, leicht zugänglicher Einstieg geschaffen werden.

Wer fragt, gewinnt

Wer Unterstützung in einem konkreten Streitfall sucht, findet sie bei zwei etablierten Ansprechpartnern. Die Luxemburger Verbraucherunion (ULC) hilft bei Konflikten mit Unternehmen im Inland, nach einem kostenlosen Erstgespräch in der Regel im Rahmen einer kostenpflichtigen Mitgliedschaft. Das Europäische Verbraucherzentrum (CEC) in Luxemburg berät gänzlich kostenlos bei grenzüberschreitenden Streitfällen innerhalb der EU, etwa mit ausländischen Onlinehändlern oder Fluggesellschaften.

Wichtig zu wissen: Im Zweifel ist es kein Problem, sich „falsch“ zu melden. Ob bei ULC oder CEC, wer anruft oder schreibt, wird an die richtige Stelle weitergeleitet. Dort können dann zum Beispiel außergerichtliche Mediatoren helfen, Konflikte sachlich und ohne langwierige Verfahren zu lösen. Verbraucherrechte wirken, aber nur, wenn man sie kennt und nutzt.



Verbraucherschutzministerin Martine Hansen Foto: Editpress/Julien Garroy

SKODA
Superb Combi
 Comfort & premium feel
 From **615 €** excl. VAT/month
 No down payment*



* Price for an operational lease with a duration of 36 months and an annual mileage of 15,000 km. WLTP Skoda Superb Combi: combined consumption 4.90 - 8.10 l / 100km. Emissions CO₂: 118 - 185 g / km.

article for free on times out on any of
 our headlines and subscribe for unlimited
 access.

Survey

7 in 10 Luxembourg consumers unaware of their rights

Consumers in survey typically answered less than half of questions correctly





Laura Bannier

Editor

15/01/2026

 **Share**

How many days is the legal maximum for a delivery? Can a car mechanic hold onto a vehicle if the amount owed for repairs is less than the value of the vehicle? Are shipping costs for warranty repairs the responsibility of the seller? Don't know the answer to these questions?

Don't panic, only 20% to 30% of Luxembourg consumers are able to answer them correctly. That is according to a survey on the degree of knowledge of [consumer rights](#) in Luxembourg presented by [Martine Hansen](#) (CSV), minister for consumer protection, on Wednesday.

Also read:

Luxembourg strengthens consumer rights with law on class actions



Some 72% of consumers polled were unaware of a significant proportion of their rights, particularly when it comes to online purchases, guarantees and travel. However, 63% of those questioned felt at least moderately informed about their rights.

Quizzed on their knowledge of consumer rights, the 1,007 respondents to the survey gave an average of 10.5 correct answers out of 22 questions. Young consumers (aged 18–34) and women are statistically less well informed.

Advertisement

80% of consumers are unaware that the legal delivery period is 30 days, almost half of those surveyed were unaware of the 14-day right of withdrawal for online purchases, and only 52% of respondents know that a flight delay of more than three hours can entitle them to compensation from the airline.

Certain sectors more problematic

“These shortcomings can lead to unnecessary steps being taken or unrealistic expectations being set,” the Directorate for Consumer Protection said in a press release. In total, 38% of respondents said they had encountered at least one problem after a purchase in the last two

years. Of these, 44% had experienced problems with multiple products or services.

Among the sectors experiencing the most problems were construction and renovation services (21%), long-distance transport (16%), vehicles (15%), household appliances (12%), telecommunications (10%), clothing (10%), and travel (10%).

Also read:

Luxembourg consumers feel unfairly treated but do not complain



The most common types of problem were products that don't work or don't work properly, billing problems, delays or cancellations, and poor customer service.

1 in 2 consumers dissatisfied with resolution of their dispute

When they encounter a problem, 86% of consumers said they take steps to report their problem to the provider. When they do so, their first priority is to ask for the faulty item to be repaired (28%) or replaced (16%), or even for a full refund (15%). More rarely, they ask for a partial refund (8%), compensation (6%) or cancellation of the contract (2%).

And in 63% of cases, consumers who reported their problem to the professional obtained a satisfactory solution. 46% said they had been completely satisfied with the request they had made, while 17% said they had obtained a different resolution.

Also read:

AI in retail finance poses growing risks to consumers, warns report



While several third-party organisations can also be contacted to support consumers, only 11% of consumers in question seek help from the [ULC](#) consumers union or a [mediator](#). In the end, around one person in two is dissatisfied with the result obtained after resolving the dispute, particularly with regard to the time taken to resolve the issue, the final outcome or the procedure with the seller.

Campaign to provide better information about rights

“Knowing your rights better will enable you to act more effectively,” according to the ministry of consumer protection, which is launching a communication campaign to raise awareness and inform consumers of their rights. The focus is on young people, who are

particularly vulnerable in this respect. Working with influencers and [a website](#), the authorities intend to develop a communication campaign based on real-life situations to illustrate the subject more clearly.

Also read:

Luxembourg organisation helped consumers recover nearly €1m in 2024



There are a number of things consumers can do to assert their rights, such as gathering evidence (like invoices, contracts and photos), contacting the seller in writing and clearly identifying the problem, asking for a concrete solution, and not hesitating to seek assistance from the ULC or the [European Consumer Centre](#). For serious disputes, specialist mediators are even available for certain sectors.

(This article was originally published by [Virgule](#). Edited with the assistance of an AI tool and then adapted and edited by Aaron Grunwald.)

Luxembourg

Retail

T Why you can trust the Luxembourg Times →

[Feedback](#) - [Article types](#) - [AI use](#)

HOME / NEWS / AT HOME / EUROPEAN COMMISSION SEMINAR HIGHLIGHTS CONSUMER RIGHTS FOR THOSE WITH DISABILITIES

European Commission Seminar Highlights Consumer Rights for Those With Disabilities

Published on Thursday, 15 Jan 2026 15:55 by SM

SHARE THIS ARTICLE: [f](#) [t](#) [in](#) [g+](#) [wa](#) [em](#) [pr](#)

RATE THIS ITEM: ★★★★★



(L-R) Christoph Schröder, European Parliament Liaison Office; François Engels, Director of OSAPS; Christine Zimmer, Director of Info-Handicap; Anne Calteux, European Commission in Luxembourg; Thomas Segrétain, European Consumer Centre Luxembourg; Credit: Steven Miller, Chronicle.lu

On Thursday 15 January 2026, the European Commission hosted a seminar on consumer rights and accessibility at the Europa Experience in Luxembourg-Kirchberg.

The seminar, undertaken in the context of European efforts to strengthen the rights of people with disabilities, was presented by Thomas Segrétain, Director of the European Consumer Centre Luxembourg, and featured contributions from Anne Calteux, Representative of the European Commission in Luxembourg, Christine Zimmer, Director of Info-Handicap, François Engels, Director of the Office for the Surveillance of Product and Service

Accessibility (OSAPS), and Christoph Schröder, Head of the European Parliament Liaison Office in Luxembourg.

The session began with an introductory video message from Marc Angel, Quaestor of the European Parliament, who emphasised the importance of accessibility and the rights of consumers with disabilities at the European level. He said: *"For too many, a disability means having fewer choices as consumers. A truly functioning single market is one that works for everyone, not just for the most agile. Not just for those who never have to think twice about accessibility. Everyone means everyone."*

He added: *"My message today is simple. Accessibility is not an optional feature. It is a fundamental right. It is a condition for equality, for autonomy and for dignity. It is also a condition for trust in the European project. And I firmly believe that accessibility is not a burden and it is not a cost. It is an investment. An investment in participation, in equal opportunities and in a stronger and more democratic union."*

Thomas Segrétain then introduced the panel of speakers to the attendees and asked Christine Zimmer to describe what is meant by *"disability"*. She responded: *"We can all find ourselves at some point in a situation of disability because we had a ski accident, but once we are healed, we no longer suffer from the disability. So, it is really a disability that remains as long as it has survived throughout life. We are talking about people who have a visual disability, who have a physical, auditory, intellectual, invisible disability."*

Thomas Segrétain asked the panel to provide an overview of the situation of consumers under such circumstances.

Anne Calteux said: *"In the European Union, there are still 450 million citizens, of which 87 million are people who suffer from a disability as defined by Christine. [...] So, first, we want an inclusive society, respecting the rights of everyone. We must ensure that people living with a disability can also be part of this inclusive society. Secondly, now you hear a lot about competitiveness, increased productivity but we can only achieve this by also ensuring the participation of people living with a disability because we need everyone to participate in these efforts. We need to create conditions that allow these people living with a disability to fully play their role in our society."*

François Engels spoke of the advantages and disadvantages of living with a disability in an age of digital development. He first noted the ease with which products can be ordered online and delivered directly, removing the necessity to move to be able to shop. He then highlighted that despite such advantages there are still barriers in the form of digital interfaces, which can actually block access due to not being configured for disabled users.

Thomas Segrétain then raised the topic of the European Accessibility Act and asked the panel members to describe its impact and status.

Anne Calteux remarked: *"We can already see that the situation is not the same in all Member States and that there are many challenges in terms of transposition. In particular, when it comes to technical complexity, the cost of operations is still high but there is also a problem of coordination between authorities and economic actors. In any case, for us, the European Accessibility Act is very important because it is part of our general strategy to increase productivity and to have a more egalitarian and inclusive society."*

François Engels added: *"We really see that economic operators have taken this to heart. Now, it's up to us to follow these steps to see if it's not just beautiful words that want to mislead us. But when we look at the measures that banks will take in the coming months, I would say that we are on the right track."*

Christine Zimmer remarked: *"After we saw Luxembourg transpose the law, the day after it entered into force, the majority of people concerned by the law, the majority of companies concerned by the law, were not even aware that they would have to be conformant. [...] There are companies that were taken by surprise in discussions with people on the left and on the right. For us, this is a very big problem that still persists today."*

The panel then went on to discuss the challenges encountered by economic actors, SMEs and the challenges they faced in adapting to the new accessibility requirements. They then participated in a brief question and answer session with members of the audience before closing were provided by Christoph Schröder.

TRENDING NEWS



Sparta Bertrange Strengthen 2nd Place in Women's Enovos League Victory

[Basketball](#) 16 Jan, 2026 10:49

Trier Prepares to Celebrate 40 Years as UNESCO World Heritage Site

[Greater Region](#) 16 Jan, 2026 09:32

Trump Threatens to Use Military Over Minnesota Anti-ICE Protests

[International News](#) 16 Jan, 2026 09:08

US Lawmakers Arrive in Copenhagen to Counter Trump's Greenland Threats

[International News](#) 16 Jan, 2026 09:53

Power Outage Halts Tokyo Commuter Train Lines, Affecting 673k Passengers

[International News](#) 16 Jan, 2026 09:05

Luxembourg, LU

8°

10:11 am CET

Light rain

KEEP UP-TO-DATE WITH CHRONICLE.LU

PARTNERS

G-MEDIA sarl Events

Chronicle.lu is Media Partner for:



Related News

Grand Ducal Palace Hosts Traditional New Year Reception

New Bust, Portraits of Grand Duke Guillaume Unveiled

Luxembourg Presents Draft Law to Implement EU Migration & Asylum Pact

Police Issue Driving Ban After Drink Driver Found Asleep at Wheel

Police Issue 133 Fines During Traffic Checks Across Luxembourg

LATEST NEWS



Sparta Bertrange Strengthen 2nd Place in Women's Enovos League Vi...

16 Jan, 2026 10:02



Trier Prepares to Celebrate 40 Years as UNESCO World Heritage Sit...

16 Jan, 2026 09:59



Trump Threatens to Use Military Over Minnesota Anti-ICE Protests...

16 Jan, 2026 09:43



US Lawmakers Arrive in Copenhagen to Counter Trump's Greenland Th...

16 Jan, 2026 09:34



Power Outage Halts Tokyo Commuter Train Lines, Affecting 673k Pas...

16 Jan, 2026 09:25



Italy Updates Arctic Stance as Greenland Tensions Escalate...

16 Jan, 2026 09:16

COMMENTAIRE

MyConsumerRights, un laborieux premier pas pour défendre ses droits



Écrit
par
Thierry
Labro

Publié
à 05:58
• Édité
à 06:16



Six influenceurs, choisis par l'agence Brune, devront faire comprendre leurs droits aux plus jeunes consommateurs, dont 37% sont peu ou mal informés. Un des principaux publics visés par la nouvelle initiative. (Photo: Shutterstock)

La ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, a présenté mercredi matin «MyConsumerRights», une initiative pour tenter de faire comprendre leurs droits aux consommateurs afin qu'ils puissent les faire respecter. Un «premier pas» largement inabouti et original parce que confié à six influenceurs aux activités toujours pas

encadrées.

Un réalisateur expérimenté d'Hollywood aurait quasiment pu faire un long travelling fantastique, ce mercredi matin. De la place de la Constitution, où la ministre venait de présenter une nouvelle campagne destinée à faire comprendre aux gens qu'ils ont des droits – grâce au secours d'influenceurs castés par l'agence Brune et surtout pas par des médias «traditionnels» –, la caméra se serait déplacée vers le National Musee.

Là, cinq minutes plus tard, le Premier ministre,  Luc Frieden, insistait sur l'importance de médias forts face à des réseaux sociaux «incontrôlables» – c'est son mot – tant que le projet de loi sur l'encadrement des influenceurs n'aura pas été finalisé.

Ce serait un film sur les difficultés d'aligner des stratégies au sein d'un gouvernement face à un monde qui s'emballe, et qui a préféré une approche transversale à un vrai ministre du Numérique comme d'autres pays.

MyConsumerRights.lu est encore un nouveau site internet... qui reprend, en quatre langues au lieu de trois, les mêmes informations déjà hébergées sur MyGuichet, ce portail où le gouvernement tente d'emmener tout le monde depuis des années face à l'obscur labyrinthe des services publics, comme en témoigne le nouveau catalogue des services proposés mis en ligne le 5 janvier. Allez comprendre.

Pas de chance pour la ministre, elle n'a pu ni prévoir d'application, ni même de simulateur – comme le simulateur norvégien sur les droits aériens, du coup emprunté tel quel sur le nouveau site luxembourgeois – ni même imaginer un chatbot intelligent. Depuis l'annonce du partenariat entre MistralAI et le gouvernement, en juin dernier à l'occasion de Nexus, les équipes travaillent sur ce genre de produits, mais

en mode souverain. Elles ne sont pas prêtes.

Sans cette très louable intention, il aurait fallu moins de 20 minutes pour paramétrer un avatar interactif avec l'Américaine HeyGen – j'ai fait l'exercice. On crée un avatar, appelons-la «Mélugina» pour changer. On lui donne à digérer l'intégralité des informations qui se trouvent à la fois sur MyGuichet et sur le nouveau site dont on aura oublié le nom d'ici dix jours. L'avatar ne peut répondre que sur des questions posées à partir de ces données. Ne reste plus au CTIE qu'à faire intégrer cet avatar sur une plateforme dédiée à la protection des consommateurs.

Comprendre ses droits... sans pouvoir les faire valoir

Pourquoi c'est important? Pour deux raisons. D'abord, la campagne de la ministre permet d'avoir une bonne vue – c'est vrai – sur une série de problèmes que les consommateurs rencontrent régulièrement. Mais une fois que vous avez la compréhension de vos droits, il faut réussir à les faire respecter auprès des entreprises. Et là, la campagne n'apporte pas vraiment de solution nouvelle.

Ensuite, la campagne doit surtout permettre aux plus jeunes de comprendre qu'ils ont des droits. Pas plus. Comprendre. Qu'ils. Ont. Des droits. On en est là. Selon une étude de septembre dont les résultats ont été présentés lors de la conférence de presse, au Luxembourg, 37% des jeunes se sentent mal informés ou pas du tout informés sur leurs droits. Une population seulement battue par celle des résidents luxembourgeois qui ont des difficultés financières (65%).

Très bonne idée, les influenceurs pour parler aux jeunes. Dans la shortlist, pour l'instant: [chrissi.luxReal](https://www.chrissi.luxReal),

dylanpereiraofficial, maxfelleronline, Yannick, melodyfunck et iamluca94.

Le réalisateur montrerait des jeunes qui, face à un message sur TikTok d'un de ces six influenceurs – message préalablement strictement validé par un fonctionnaire de la Direction de la protection des consommateurs – se rueraient ensuite sur le site, prêts à grimper sur les barricades de la Colère pour faire valoir leurs droits au CEC ou à l'ULC.

Seriously?

Si un seul de ces jeunes allait sur MyConsumerRights.lu, il serait face à des menus déroulants et à des textes écrits pour des gens de la génération de son père ou de son grand-père. Des textes où chaque mot compte, et pas pour une génération qui veut aller «straight to the point» parce qu'elle n'a pas de temps à perdre. Ces mêmes menus déroulants et textes n'auront pas beaucoup plus de chances d'être compris par ceux qui ont des difficultés financières. Le gouvernement a déjà dû complètement revoir l'accès aux nombreuses aides de l'État-providence parce que ceux auxquelles elles étaient destinées ne le savaient pas ou n'étaient pas capables de les obtenir, bureaucratie oblige.

Autour de la table de Mme Hansen ce mercredi, les deux acteurs qui auront à gérer une potentielle recrudescence de réclamations. À ma gauche, le Centre européen des consommateurs, pour régler les litiges entre un client au Luxembourg et un acteur établi ailleurs en Europe. À ma droite, l'Union luxembourgeoise des consommateurs, pour les litiges au Luxembourg. Et pour ceux qui viendraient – par pur hasard – de plateformes chinoises pas spécialement connues pour être des leaders mondiaux... bon courage.

Face à quelle masse de réclamations font face ces deux organisations? La ministre reconnaît qu'elle n'en sait rien. Le

CEC et l'ULC ont deux façons différentes de communiquer, leurs KPI ne décrivent pas la même réalité. C'est un chantier qui doit être réglé sous peu. En 2024, dit l'ULC dans son rapport annuel, 4.770 nouveaux dossiers ont été créés, soit une augmentation d'environ 300% par rapport à l'année précédente. Plus de la moitié des plaintes (2.558) concernaient la construction et le logement. Les autres couvraient les assurances, les voyages ou les télécommunications. L'année dernière, le service juridique a passé 40.250 appels téléphoniques. 13.011 courriels ont été reçus.

Du côté du CEC, 4.556 dossiers ont été traités en 2024. Parmi eux, 2.931 étaient des demandes d'information et 1.625 des litiges transfrontaliers. 59% de ces litiges ont pu être résolus à l'amiable.

Là où se situe la vraie marge de progression

Mais imaginons un instant. À partir de Mélugina, vous êtes emmenés vers vos droits step by step. Vous ajoutez vos données, vos factures, vos photos, vos screenshots. Vous finalisez une réclamation qui atterrit directement au bon endroit, avec un engagement de réponse dans un délai donné.

Cela permettrait aux moyens humains du CEC et de l'ULC de se débarrasser des questions qui n'appellent pas d'efforts particuliers. Soit 64% des dossiers que le CEC considère aujourd'hui comme «traités».

La vraie marge de progression pour l'État est là. Et cette question ne sera justement pas résolue par cette nouvelle campagne si les lecteurs potentiels du site s'arrêtent en cours de chemin. Ils sont déjà 75% à abandonner un panier d'achats en ligne faute de comprendre comment tout

fonctionne.

«C'est un premier pas», ont répété la ministre et les autres interlocuteurs, invitant à la patience.

Le prochain pas devrait être l'utilisation d'alert.lu pour informer la population du fromage retiré de la circulation chez Machin, de la boîte de conserve à risque chez Bidule ou du jouet dangereux de Chose. Dans un monde qui va très vite, les petits pas doivent se succéder vite pour ne pas prendre du retard.

MyConsumerRights

Martine Hansen

Sept consommateurs luxembourgeois sur dix connaissent mal leurs droits

Alors que près de 40% des consommateurs interrogés déclarent avoir eu au moins un litige ces deux dernières années, ils sont nombreux à présenter un gros déficit de connaissance juridique.



Le secteur du transport aérien figure parmi ceux qui font l'objet du plus de réclamations de la part de consommateurs luxembourgeois. © PHOTO: Pierre Matge/Archives



Laura Bannier
Journaliste

15/01/2026

[Partager](#)

À combien de jours s'élève le délai légal de livraison maximum? Un garage peut-il retenir un véhicule si le montant de la dette est inférieur à la valeur du véhicule? Les frais d'envoi pour réparation sous garantie sont-ils à la charge du vendeur? Vous ne connaissez pas la réponse à ces questions? Pas de panique, seulement 20 à 30% des consommateurs luxembourgeois sont capables d'y répondre juste.

Lire aussi :

[Le gouvernement s'engage à mieux protéger les acheteurs de logements sur plan](#)



C'est ce qui ressort de l'enquête sur le degré de connaissance des droits des consommateurs au Luxembourg présentée par Martine Hansen (CSV), ministre de la Protection des consommateurs, ce mercredi 14 janvier. Ainsi, 72% des consommateurs interrogés ignorent une partie significative de leurs droits, notamment en matière d'achats en ligne, de garanties, et de voyages. Pourtant, 63% des personnes interrogées se sentent au moins modérément informées sur leurs droits.

Testés sur leurs connaissances, les 1.007 répondants à l'enquête ont obtenu un score moyen de 10,5 bonnes réponses sur les 22 questions portant sur leurs droits. À noter que les jeunes consommateurs (18-34 ans) et les femmes sont statistiquement moins informés. 80% des consommateurs ignorent que le délai légal de livraison est de 30 jours, près de la moitié des sondés ne connaissent pas le droit de rétractation de 14 jours pour les achats en ligne, et 52% des répondants seulement savent qu'un retard de vol de plus de trois heures peut donner droit à une indemnisation.

Certains secteurs sont davantage problématiques

«Ces lacunes peuvent entraîner des démarches inutiles ou des attentes irréalistes», souligne le ministère de la Protection des consommateurs par voie de communiqué. Au total, 38% des répondants disent avoir rencontré au moins un problème après un achat au cours des deux dernières années. Parmi eux, 44% ont même été confrontés à des difficultés concernant de multiples produits ou services.

Parmi les secteurs faisant l'objet de plus de problèmes, on retrouve les travaux de construction et services de rénovation (21%), le transport de longue distance (16%), les véhicules (15%), l'électroménager (12%), les télécommunications (10%), les vêtements (10%) et enfin les voyages (10%).

Lire aussi :

[Retard des vols: les indemnisations des passagers revues à la baisse](#)



Parmi les types de problèmes les plus fréquents, on retrouve les produits qui ne fonctionnent pas ou mal, les problèmes de facturation, les retards ou annulations et enfin la mauvaise qualité du service client.

Un consommateur sur deux insatisfait de la résolution de son litige

Lorsqu'ils rencontrent un problème, 86% des consommateurs interrogés indiquent faire une démarche pour signaler leur problème au professionnel. Lors de cette prise de contact, ils

demandent en priorité la réparation (28%) ou le remplacement (16%) de l'objet défectueux, voire le remboursement complet (15%). Plus rarement, ils demandent un remboursement partiel (8%), une indemnisation (6%) ou une annulation du contrat (2%).

Lire aussi :

[À quels recours collectifs peut-on s'attendre au Luxembourg?](#)



Et dans 63% des cas, les consommateurs ayant signalé leur problème au professionnel ont obtenu une solution satisfaisante. Ainsi 46% affirment avoir obtenu totale satisfaction concernant la demande effectuée, tandis que 17% indiquent avoir obtenu une résolution différente.

Alors que diverses entités tierces peuvent également être contactées pour prendre la défense du consommateur lésé, seulement 11% de consommateurs en question requièrent l'aide de l'Union luxembourgeoise des consommateurs ou d'un médiateur. Au final, environ une personne sur deux est insatisfaite du résultat obtenu suite à la résolution du litige, notamment par rapport au temps de résolution, au résultat final ou de la procédure avec le vendeur.

Une campagne pour mieux informer sur les droits

«Mieux connaître ses droits permettrait d'agir plus efficacement», estime le ministère de la Protection des consommateurs qui lance donc une campagne de communication pour sensibiliser et informer les consommateurs sur leurs droits. L'accent est mis sur le jeune public, particulièrement vulnérable sur le sujet. Via une collaboration avec des influenceurs et [un site internet](#), les autorités entendent développer une communication autour de situations concrètes pour mieux illustrer le sujet.

Lire aussi :

[L'ULC et une vingtaine d'associations de consommateurs déposent une plainte contre Shein](#)



En tant que consommateur, plusieurs gestes sont à adopter afin de faire valoir ses droits, comme le fait de rassembler des preuves (factures, contrats, photos), de contacter le vendeur par écrit en identifiant clairement le problème, de demander une solution concrète, et de ne pas hésiter à se faire assister par l'ULC ou le Centre européen des consommateurs. Pour les litiges sérieux, des médiateurs spécialisés sont même disponibles pour certains secteurs.

Luxembourg

Consommateur

Consommation

Justice

Martine Hansen



CONSOMMATION

Colis en retard, produit défectueux : connaissez-vous réellement vos droits ?

Près de trois quarts des consommateurs luxembourgeois ignorent une partie de leurs droits, selon une étude de la Direction de la protection des consommateurs. Une situation que le gouvernement entend corriger.

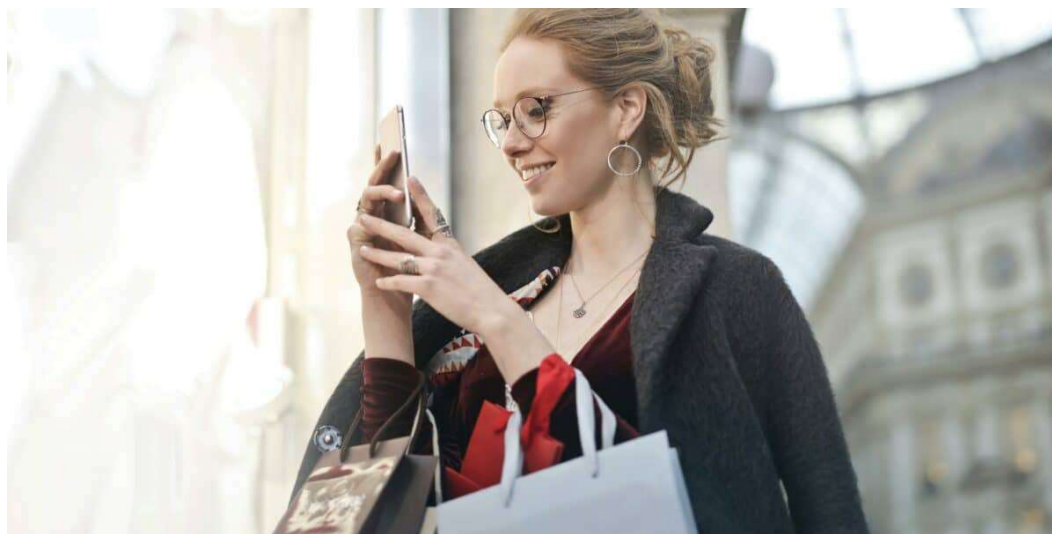
Publié par [Alba Lopes Da Silva](#) le 16/01/2026 à 10:01

[f Je partage](#)

[x Je partage](#)

[in LinkedIn](#)

[Restez informé](#)



Votre colis commandé il y a deux semaines n'est toujours pas arrivé ? Votre ordinateur est tombé en panne un an après l'achat et vous hésitez à le faire réparer sous garantie ? Ou encore, vous achetez une tablette auprès d'une boutique en ligne et elle commence à présenter des problèmes après cinq mois, le vendeur vous renvoyant vers le fabricant : qui doit prendre en charge les frais d'envoi ?

Autant de questions auxquelles près de **trois quarts des consommateurs luxembourgeois (72 %) ne savent pas répondre**, faute de connaissance de leurs droits. Cette méconnaissance est particulièrement marquée pour les achats en ligne, les garanties ou les voyages. C'est le constat d'une **étude** de la Direction de la protection des consommateurs (DPC), réalisée avec le soutien d'Euroconsumers, dont les résultats ont été présentés le 14 janvier par la ministre de la Protection des consommateurs, [Martine Hansen](#).

L'étude visait à mesurer le niveau de connaissance des consommateurs concernant leurs droits et les protections dont ils disposent selon les situations. Elle cherchait aussi à identifier les domaines où l'information fait défaut, afin d'orienter les actions de sensibilisation, et à mieux comprendre les réactions des consommateurs lorsqu'un problème survient.

Types de produits et services qui posent problème

L'étude met en lumière les domaines où les difficultés sont les plus fréquentes. En tête figurent les **travaux de construction et les services de rénovation** (21 %), suivis des **vols et transports longue distance** (16 %). Viennent ensuite les **véhicules** (15 %), l'**électroménager** (12 %), les **télécommunications** (10 %) et les **voyages** (10 %).

Sur les deux dernières années, 38 % des répondants luxembourgeois disent avoir rencontré au moins un problème. Près de la moitié (44 %) ont même été confrontés à des difficultés dans plusieurs domaines.

- À lire> [Les magasins luxembourgeois commettent encore fréquemment des erreurs dans l'affichage des prix](#)

Réagir sans connaître ses droits

Face à un problème, 86 % des personnes concernées disent avoir **entrepris des démarches**. Pourtant, 72 % d'entre eux reconnaissent **ne pas connaître suffisamment leurs droits**.



n'aboutirait à rien. Plus préoccupant encore, 41 % ne savaient pas vers qui se tourner pour obtenir de l'aide ou comment agir, tandis que 33 % ignoraient tout simplement qu'ils disposaient d'un droit. Malgré ces obstacles, 63 % des consommateurs ayant entamé une démarche ont finalement obtenu une solution jugée satisfaisante.

Une campagne de sensibilisation

Face à ce manque d'information, le gouvernement luxembourgeois lance une **campagne de sensibilisation** destinée à mieux informer les consommateurs. Celle-ci passera notamment par **les réseaux sociaux, en collaboration avec des influenceurs**.

Un site internet dédié a également été mis en ligne. Il propose des explications pratiques autour de sept thématiques :

- les droits passagers aériens
- les garanties
- les faux sites de vente (fake shops)
- le droit de rétractation
- les livraisons et les frais
- la vente porte à porte
- "Qui fait quoi ?" pour savoir vers qui se tourner

Les bons réflexes à adopter

En cas de problème, l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et le Centre européen des consommateurs (CEC) recommandent **quelques réflexes simples** : conserver toutes les preuves (factures, contrats, échanges de mails), contacter le vendeur par écrit en exposant clairement le problème, demander une solution concrète et fixer un délai raisonnable. En l'absence de réponse, il est conseillé de relancer et de garder une trace de tous les échanges.

En cas de **litige plus complexe**, l'ULC peut accompagner les consommateurs si le vendeur ou fournisseur de service est établi au Luxembourg, tandis que le CEC intervient pour les litiges transfrontaliers au sein de l'Union européenne. Certains secteurs disposent également de médiateurs spécialisés, afin de trouver une solution à moindre coût.

- À lire> De faux sites bancaires veulent s'emparer de vos économies

Suivez aussi nos actualités sur Instagram





INFO FLASH

Erneut doppelte Preiserhöhung bei Kraftstoffen in Luxemburg

[WEITERE INFO](#)

GESELLSCHAFT

Verspätete Pakete, fehlerhafte Produkte: Kennen Sie Ihre Rechte wirklich?

Fast drei Viertel der luxemburgischen Verbraucher kennen laut einer Studie der Direktion für Verbraucherschutz ihre Rechte nur unzureichend. Besonders bei Online-Käufen, Garantiefällen oder Reisen bestehen erhebliche Wissenslücken – eine Situation, die die Regierung nun gezielt angehen will.

Veröffentlicht von [Alba Lopes Da Silva](#) am 25/01/2026 um 08:01

[f](#) Ich teile

[X](#) Ich teile

[in](#) LinkedIn

[NEWSLETTER ABONNIEREN](#)



Ihr vor zwei Wochen bestelltes Paket ist noch immer nicht angekommen? Ihr Computer gibt bereits ein Jahr nach dem Kauf den Geist auf und Sie zögern, ihn im Rahmen der Garantie reparieren zu lassen? Oder Sie kaufen ein Tablet in einem Online-Shop, das nach fünf Monaten Mängel aufweist – und der Händler verweist Sie an den Hersteller: Wer trägt in solchen Fällen die Versandkosten?

Fast **drei Viertel der luxemburgischen Verbraucher (72 %)** können solche Fragen nicht beantworten, da sie ihre Rechte nicht kennen. Besonders ausgeprägt ist diese Unkenntnis bei Online-Käufen, Garantiefällen und Reisen. Das geht aus einer **Studie der Direktion für Verbraucherschutz (DPC)** hervor, die mit Unterstützung von Euroconsumers durchgeführt wurde. Die Ergebnisse stellte Verbraucherschutzministerin Martine Hansen am 14. Januar vor.

Ziel der Studie war es, den Kenntnisstand der Verbraucher über ihre Rechte und die bestehenden Schutzmechanismen in konkreten Alltagssituationen zu ermitteln. Gleichzeitig sollten Informationslücken identifiziert werden, um künftige Sensibilisierungsmaßnahmen gezielt auszurichten und besser zu verstehen, wie Verbraucher bei Problemen reagieren.

Problematische Produkt- und Dienstleistungsarten

Die Studie zeigt deutlich, in welchen Bereichen Verbraucher am häufigsten auf Schwierigkeiten stoßen. An erster Stelle stehen **Bau- und Renovierungsarbeiten**: 21 % der Befragten gaben an, hier Probleme erlebt zu haben. Es folgen **Flüge und Fernreisen** mit 16 % sowie **Fahrzeuge** (15 %).

Weitere häufig genannte Problemfelder sind **Haushaltsgeräte** (12 %), **Telekommunikationsdienste** (10 %) und **Reisen im Allgemeinen** (10 %).

Insgesamt berichteten 38 % der luxemburgischen Verbraucher, in den vergangenen zwei Jahren mindestens ein Problem gehabt zu haben. Fast jeder Zweite (44 %) war sogar in mehreren Bereichen gleichzeitig mit Schwierigkeiten konfrontiert.

- Zu lesen> [Shopper in Luxemburg bald bis tief in die Nacht?](#)

Reagieren, ohne seine Rechte zu kennen

Kommt es zu einem Problem, reagieren die meisten Verbraucher: 86 % der Betroffenen gaben an, Schritte unternommen zu haben. **Gleichzeitig räumen jedoch 72 % ein, ihre Rechte nicht ausreichend zu kennen.**



Unter denjenigen, die keine Beschwerde eingereicht haben, nannten 57 % die lange Dauer des Verfahrens als Grund, während 51 % davon ausgingen, dass ein Vorgehen ohnehin erfolglos bleiben würde. Besonders problematisch ist, dass 41 % nicht wussten, an wen sie sich wenden oder wie sie vorgehen sollten. 33 % waren sich nicht einmal bewusst, dass sie überhaupt ein entsprechendes Recht hatten.

Trotz dieser Hindernisse zeigt die Studie auch ein positives Ergebnis: 63 % der Verbraucher, die eine Beschwerde eingereicht hatten, erhielten letztlich eine Lösung, die sie als zufriedenstellend bewerteten.

Eine Sensibilisierungskampagne

Angesichts der festgestellten Informationsdefizite startet die luxemburgische Regierung eine Sensibilisierungskampagne, um Verbraucher besser über ihre Rechte aufzuklären. Die Kampagne wird vor allem über **soziale Netzwerke** umgesetzt und erfolgt in Zusammenarbeit mit **Influencern**, um ein möglichst breites Publikum zu erreichen.

Parallel dazu wurde eine [spezielle Informationswebsite](#) eingerichtet. Sie bietet praktische Erläuterungen zu sieben zentralen Themenbereichen:

- Fluggastrechte
- Garantien
- gefälschte Verkaufsseiten (Fake Shops)
- Widerrufsrecht
- Lieferungen und Kosten
- Haustürgeschäfte
- „Wer macht was?“, um zu wissen, an welche Stelle man sich wenden kann

Die richtigen Reflexe bei Problemen

Im Falle von Schwierigkeiten empfehlen die [Luxemburgische Verbraucherunion \(ULC\)](#) und das [Europäische Verbraucherzentrum \(CEC\)](#) einige **grundlegende Verhaltensweisen**. Verbraucher sollten alle relevanten Belege aufbewahren, darunter Rechnungen, Verträge und E-Mail-Korrespondenz. Zudem ist es ratsam, den Verkäufer schriftlich zu kontaktieren, das Problem klar zu schildern, eine konkrete Lösung zu verlangen und eine angemessene Frist zu setzen.

Bleibt eine Antwort aus, sollte erneut Kontakt aufgenommen und der gesamte Schriftverkehr sorgfältig dokumentiert werden.

Bei **komplexeren Streitfällen** kann die ULC unterstützen, sofern der Verkäufer oder Dienstleister in Luxemburg ansässig ist. Das CEC ist hingegen für grenzüberschreitende Streitigkeiten innerhalb der Europäischen Union zuständig. In bestimmten Branchen stehen zudem spezialisierte Schlichtungsstellen zur Verfügung, die eine außergerichtliche und kostengünstige Lösung ermöglichen.

- Zu lesen> [So oft machen Geschäfte in Luxemburg Fehler bei den Preisen](#)

Finden Sie unsere News auf Instagram



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

ANDERSWO IM INTERNET



Was tun im Falle einer Konkurserklärung?

LCGB



Ihre Bluttests in Luxemburg

BIONEXT