

World Consumer Day: conférence sur une meilleure protection des consommateurs en matière de cybercriminalité

Communiqué 13.03.2026

Dernière modification le 13.03.2026

À l'occasion du World Consumer Day, 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), a organisé le 12 mars une conférence consacrée à la thématique essentielle de la sécurité numérique des consommateurs. L'événement, accueilli au Malt – Innovative Factory, a rassemblé un public nombreux, témoignant de l'intérêt croissant pour les enjeux liés à la cybercriminalité et à la protection des données personnelles.

La soirée a débuté par un mot de bienvenue de Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, qui a souligné l'importance d'une vigilance accrue face aux menaces numériques, notamment dans un contexte où nos usages digitaux ne cessent de croître.

L'intervention principale a été assurée par Philipp Kalweit, expert reconnu en cybersécurité. Fort d'un parcours précoce dans l'identification de failles informatiques et fondateur d'une entreprise spécialisée dans la sécurité numérique, il oeuvre depuis plusieurs années à rendre la cybersécurité accessible au grand public.

Dans sa présentation intitulée "Cybercriminalité: comment mieux se protéger au quotidien?", il a offert au public un aperçu clair et concret:

- des menaces les plus courantes visant les consommateurs,
- des méthodes utilisées par les cybercriminels,
- des réflexes indispensables pour renforcer sa sécurité en ligne.

Au fil d'exemples pratiques, il a mis en lumière les enjeux actuels, tout en rappelant que la prévention reste la première ligne de défense.

La conférence s'est poursuivie par une table ronde intitulée "Sécurité numérique des consommateurs: comment mieux se protéger au quotidien?", réunissant des experts issus d'horizons complémentaires. La discussion a permis d'aborder les défis concrets auxquels sont confrontés les citoyens, les outils de prévention disponibles, ainsi que les évolutions réglementaires destinées à encadrer un environnement numérique en constante mutation.

En conclusion, la ministre Martine Hansen a déclaré: "La cybercriminalité touche chacun d'entre nous. Renforcer la protection des consommateurs, c'est leur donner les connaissances et les outils nécessaires pour évoluer sereinement dans un monde numérique en constante évolution. Grâce à la collaboration entre autorités, experts et société civile, nous pouvons construire un environnement digital plus sûr et plus équitable pour tous."

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

Member of the Government

[HANSEN Martine](#)

Organisation

[Directorate for Consumer Protection](#)

Topic

[Awareness campaign](#)

[International organizations](#)

Event date

12.03.2026

AIR TRANSPORT AMONG THE MOST LITIGIOUS

4,342 cases handled by the ECC in 2025, a number in slight decline

Written by

Ioanna

Schimizzi

Published

on

16.03.2026

• Edited on

16.03.2026

at 11:36



Problems relating to transport and tourism—particularly flights or car hire—still come out on top, ahead of purchases of goods and provision of services. (Photo: Shutterstock)

After a record in 2024, the activity of the European Consumer Centre (ECC) Luxembourg declines slightly in 2025. However, the cases to be handled remain at a high level, while the amounts recovered for consumers fall sharply.

After a record year in 2024, the activity of the European Consumer Centre (ECC) Luxembourg marks a slight decline. In 2025, the organisation registered 4,342 cases, compared with 4,556 the previous year. The fall remains limited, at around 4.7%, and the volume remains higher than that observed before 2024, confirming a sustained high level of activity.

The dynamics of cross-border disputes are also changing. In 2025, the ECC Luxembourg handled 1,520 complaints requiring the intervention of a professional established in another European country. In 2024, there were more such disputes, with 1,625 cases recorded. However, requests for information remain in the majority, accounting for almost two thirds of the cases handled.

The most striking difference concerns the amounts recovered for consumers. In 2024, the centre recovered a record €942,490. A year later, the figure has fallen to €684,495. This decline does not necessarily reflect reduced effectiveness: the amounts depend heavily on the nature of the disputes and the sums initially claimed, with some cases resulting in partial reimbursements.

Almost 60% of cases resolved out of court

The structure of disputes remains relatively stable. Problems relating to transport and tourism—particularly flights and car hire—are still at the top of the list, ahead of the purchase of goods and the provision of services. As far back as 2024, air transport was one of the most litigious sectors. Disputes primarily concern transport and tourism, which account for 27.45% of cases, ahead of the purchase of goods, such as delivery or guarantee problems (20.40%) and the provision of services, which account for 11.49% of cases handled by the ECC Luxembourg.

The centre's activity remains largely rooted in the country. In 2025, around 75% of cases will come from consumers residing in the Grand Duchy, with the remainder being brought by European citizens facing Luxembourg companies. The out-of-court settlement rate remains close to 60%, while user satisfaction exceeds 91%.

Beyond the figures, the organisation is continuing its role as an intermediary in a European market where cross-border disputes remain frequent. Online bookings that are not refunded, products delivered that are different from those ordered or compensation refused by an airline are just some of the issues that the centre deals with on a daily basis. These are all situations in which the intervention of the ECC-Net (European Consumer Centres Network) often helps to break the deadlock in cases that consumers are struggling to resolve on their own.

ECC **European Consumer Centre**

Publiziert 16. März 2026, 10:36

LUXEMBURG

CEC rettet Verbrauchern rund 685.000 Euro

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg hat im Jahr 2025 4342 neue Fälle bearbeitet.





DE ▾

Entdecken

Der Transport- und Tourismussektor verzeichnete die meisten Streitfälle. IMAGO/Addictive Stock (Symbolbild)

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC) hat am Montagmorgen seinen Jahresbericht für 2025 veröffentlicht. Die Einrichtung bearbeitete im vergangenen Jahr insgesamt 4342 Fälle. Dazu gehörten 2822 Informationsanfragen sowie 1520 grenzüberschreitende Beschwerden.

Drei Viertel der Fälle betrafen Verbraucher mit Wohnsitz in Luxemburg. Konkret handelte es sich um 3269 Dossiers, also 75 Prozent. Die übrigen 1073 Fälle bezogen sich auf Personen, die in anderen EU-Mitgliedstaaten sowie in Norwegen und Island leben.

Sechs von zehn Fällen enden mit Einigung

Am häufigsten stritten sich Verbraucher mit Unternehmen im Bereich Transport und Tourismus. Dieser Sektor machte 27,45 Prozent der Fälle aus. Danach folgten Streitfälle rund um den Warenkauf mit 20,4 Prozent sowie Dienstleistungen mit 11,49 Prozent.

Die Konflikte betreffen vor allem Unternehmen aus den drei Nachbarländern Luxemburgs: Deutschland, Belgien und Frankreich.

Durch das Eingreifen des CEC konnten die Verbraucher, die sich an die Einrichtung wandten, insgesamt 684.495 Euro sichern. Dabei handelte es sich unter anderem um Rückerstattungen oder um die erfolgreiche Anfechtung unberechtigter Forderungen.

Mehr zu diesem Thema



EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM

Diese Juristen sollte jeder Verbraucher in Luxemburg kennen

0 | 0 | 0



Die Mehrheit der Fälle ließ sich außergerichtlich klären. Insgesamt endeten 61 Prozent der Dossiers mit einer einvernehmlichen Lösung. Bei Verbrauchern aus Luxemburg lag dieser Anteil bei 59,2 Prozent, bei Verbrauchern aus anderen europäischen Ländern bei 66,7 Prozent.

Deine Meinung zählt!

Wir finden: Feedback ist ein Geschenk. Bitte teile uns Deine Meinung zum Refresh unserer Website und unserer Apps mit!

Feedback geben



(jw)



FR ▾

Découvrir

News | Luxembourg | Au Luxembourg: Le CEC a aidé les consommateurs à sauver près de 685 000 euros

Publié 16. mars 2026, 10:21

AU LUXEMBOURG

Le CEC a aidé les consommateurs à sauver près de 685 000 euros

Le Centre européen des consommateurs Luxembourg a traité 4 342 nouveaux dossiers en 2025.



24



0



2



Marquer





Le secteur du transport et du tourisme a connu le plus de litiges. Image d'illustration: IMAGO/Addictive Stock

Le Centre européen des consommateurs (CEC) Luxembourg a publié lundi matin son rapport annuel pour 2025, année lors de laquelle l'organisme a traité 4 342 dossiers, dont 2 822 demandes d'informations et 1 520 réclamations transfrontalières. Les trois quarts des dossiers concernaient des consommateurs résidents au Luxembourg (3 269, 75%), les 1 073 restants impliquant des personnes vivant dans d'autres États membres de l'UE, en Norvège et en Islande.

Six dossiers sur dix résolus à l'amiable

Le secteur le plus litigieux a été celui du transport et du tourisme (27,45% des dossiers), l'achat de biens (20,4%) et les prestations de services (11,49%). Les litiges impliquent principalement des professionnels établis dans les trois pays voisins du Luxembourg, Allemagne, Belgique et France.

PUBLICITÉ

L'intervention du CEC a permis aux consommateurs qui l'avaient contacté de sauver 684 495 euros, notamment en remboursements ou en contestation de créances

injustifiées. La majorité des dossiers (61%) se sont résolus à l'amiable (59,2% pour les consommateurs luxembourgeois et 66,7% pour les consommateurs établis ailleurs en Europe).

Votre avis compte!

Pour nous, les commentaires sont un cadeau. N'hésitez pas à nous dire ce que vous pensez de la refonte de notre site Web et de nos applications.

Donner votre avis

(jw)

Ton opinion

Le sujet est important.



L'article est informatif.



L'article est objectif.



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

 0 Commentaires

L'espace commentaires a été désactivé

Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS

Se connecter | Abonnez-vous

LUXEMBOURG MA VIE DE PENSIONNÉ(E) POLITIQUE-SOCIÉTÉ **ECONOMIE** MONDE GRANDE RÉGION POLICE-JUSTICE SPORT CULTURE EDITO NC

Accueil | Economie | Litiges de consommation : 685 000 euros récupérés pour les consommateurs en 2025

Litiges de consommation : 685 000 euros récupérés pour les consommateurs en 2025

De: Le Quotidien Dans Economie Mis à jour le 16/03/26 10:39 | Publié le 16/03/26 10:32



Populaire

Récent

1. [Football] Rout Léiwinnen : Dan Santos démis de ses fonctions pour des «faits graves»
2. [C'était mieux avant] Ernad Sabotic : «Il m'arrivait de m'excuser après les matches»
3. [Football] «Messages intrusifs» et «compliments inappropriés» : l'affaire Dan Santos, trois ans d'omerta
4. Les prix des carburants continuent d'augmenter
5. Salaire minimum : la Fédération des artisans dit non à une augmentation «politique»

EDITORIAL

Michelin : trois nouveaux étoilés Moselle et dans les Vosges

De: Le Républicain Lorrain Dans Gastronomie Premium Mis à jour le 17/03/26 8:14 17/03/26 8:13



«Recevoir cette étoile à 55 ans de moment une intensité particulière», Baudin sur ses réseaux sociaux. (P. Hourt)

Israël bombarde Téhéran et le vague d'attaques en Irak

De: afp Dans Monde Mis à jour le 17/03/26 8:05 17/03/26 8:05

Un total de 684 495 euros a été versé en 2025 au bénéfice des consommateurs. (illustration AFP)

Fracture frontalière
Sophie Wiessler

Le Centre européen des consommateurs Luxembourg publie son rapport annuel 2025, marqué par plus de 4 300 dossiers traités et près de 685 000 euros sauvegardés pour les consommateurs.

Le Centre européen des consommateurs Luxembourg vient de publier son rapport annuel 2025, un document «entièrement repensé, qui présente les principales activités et résultats de l'année écoulée».

Au total, l'organisme indique avoir accompagné les consommateurs dans 4 342 dossiers au cours de l'année. Parmi eux, «2 822 demandes d'information et 1 520 réclamations transfrontalières» ont été traitées.

Les litiges concernent majoritairement certains secteurs. Selon le centre, «les principaux secteurs litigieux identifiés sont le transport et le tourisme (27,45 %), l'achat de biens (20,40 %) ainsi que les prestations de services (11,49 %)».

Les différends impliquent le plus souvent des entreprises situées dans les pays voisins. En effet, «les litiges impliquent principalement des professionnels établis en Allemagne, en Belgique et en France».

Des centaines de milliers d'euros récupérés

L'action du CEC Luxembourg a également permis aux consommateurs d'éviter des pertes financières importantes. L'organisme souligne qu'en 2025, il «a permis de sauvegarder un total de 684 495 euros au bénéfice des consommateurs, notamment en aidant ces derniers à obtenir des remboursements ou à contester des créances injustifiées».

En matière de règlement des litiges, le centre privilégie la médiation. Le rapport indique que «le taux de résolution amiable s'établit à 59,20 % pour les dossiers de consommateurs luxembourgeois et à 66,78 % pour ceux de consommateurs européens».

Une année marquée par plusieurs initiatives

Au-delà du traitement des dossiers, l'année 2025 a aussi été marquée par plusieurs événements importants pour l'organisme. Le centre rappelle notamment «l'organisation de la 10^e et dernière conférence du CEC Luxembourg ainsi que les différentes initiatives visant à renforcer la communication et la visibilité du centre auprès du public».

Au total, 75 % des dossiers concernaient des consommateurs résidant au Luxembourg, tandis que 25 % provenaient d'autres États membres de l'Union européenne ainsi que de Norvège et d'Islande.

Le rapport annuel détaille également les tendances observées dans les litiges de consommation à l'échelle européenne, confirmant l'importance de l'accompagnement des consommateurs dans leurs achats et dans l'utilisation des services transfrontaliers.



En Israël, les alarmes ont une nouvelle fois retenti dans la nuit, après la détection d'une armée de missiles lancés vers le pays par l'Iran. (Photo : afp)

[Cinéma] «Yes» : Après l'apocalypse

De: Valentin Maniglia ■ Dans Culture
Mis à jour le 17/03/26 8:01 | Publié le 17/03/26 8:00



(Photo : les films du losange)

Passage à niveau en panne : trafic ferroviaire perturbé entre la France et le Luxembourg

De: Sophie Wiessler ■ Dans A la Une
Mis à jour le 17/03/26 7:54 | Publié le 17/03/26 7:54



Le trafic va connaître encore de nombreuses perturbations ce mardi. (photo : R. Lorrain)

[Football] Le Real est-il meilleur que les autres stars?

De: afp ■ Dans Sport international
Mis à jour le 17/03/26 7:29 | Publié le 17/03/26 7:29



À 18 ans, le jeune milieu Thiago Alcántara a fait des débuts remarquables avec le Real Madrid. (afp)

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](#)

[LIRE LE JOURNAL DU JOUR](#)



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. VLT® Skoda Superb Combi, combined consumption 4.50 - 6.10 l/100km. Emissions CO₂: 118 - 155 g/km.



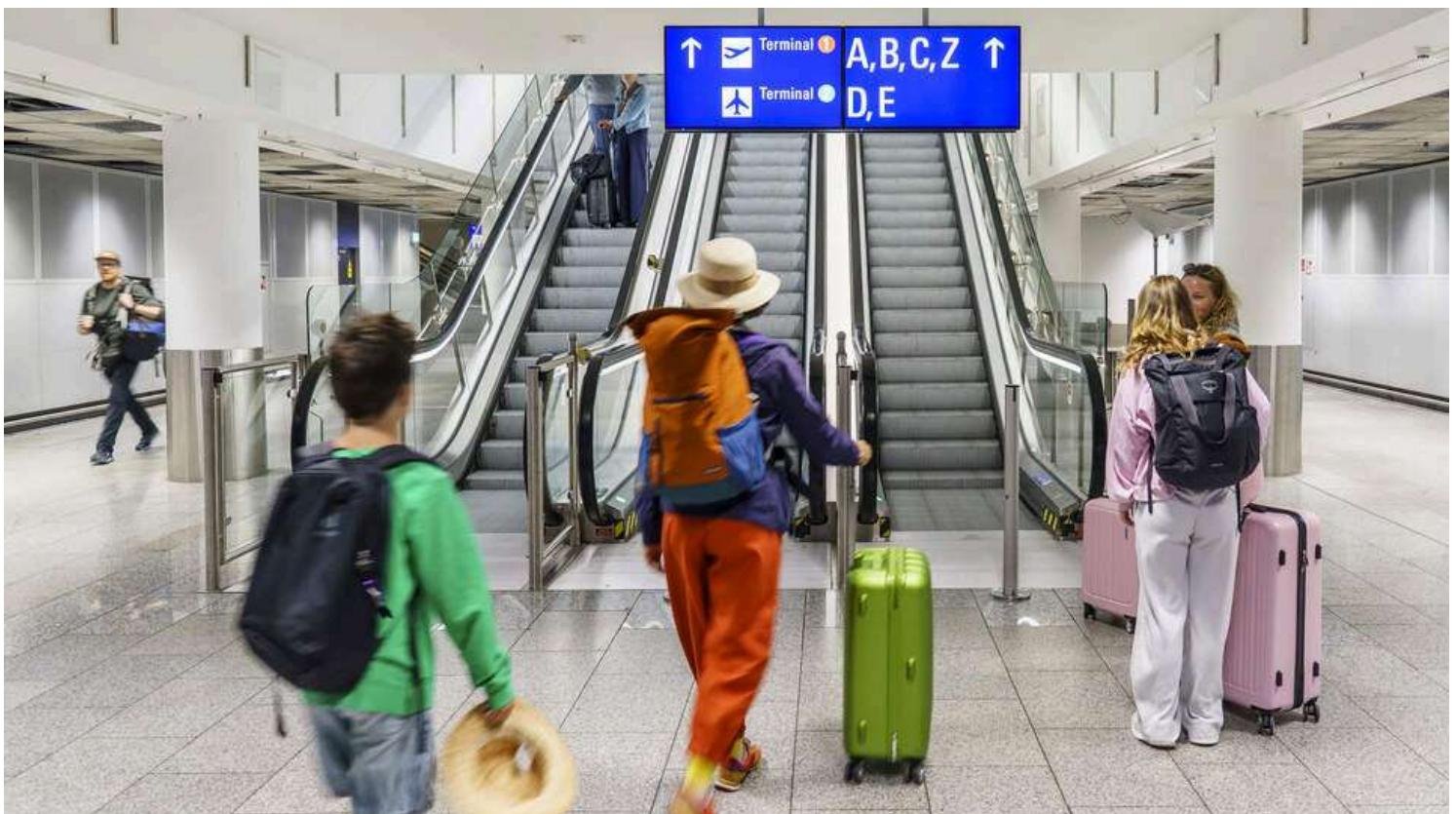
This one's on us. Enjoy this free article and support the Luxembourg Times' journalism for news you can trust and stories that matter.

Subscribe now

Consumers

One in four cross-border consumer complaints is related to travel

European Consumer Centre recovered nearly €700,000 for Luxembourg consumers in 2025



The travel sector was the most common source of disputes for consumers buying services or goods across borders in 2025. © Photo credit: Andreas Arnold/dpa



Lucrezia Reale

Reporter

16/03/2026

Share

About one in every four cross-border complaints from people in Luxembourg is about travel or transport, such as flights, hotels or car rentals, according to the latest annual figures from the European Consumer Centre Luxembourg published Monday.

The sector accounted for 27.45% of complaints handled by the centre in 2025, making it the most common source of disputes for consumers buying services or goods across borders in Europe.

Overall, the centre handled 4,342 enquiries and cases during the year. Of these, 2,822 were requests for information while 1,520 were formal complaints involving disputes between consumers and companies based in another European country.

Also read:

Travel insurance passenger protections tested as flight chaos strands travellers

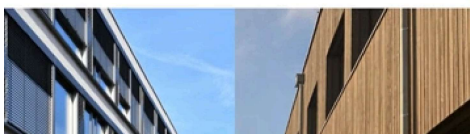


In many cases, disputes were resolved through amicable agreements between consumers and traders, with an overall resolution rate of just under 60% for cases involving Luxembourg residents. Through mediation and cooperation with partner centres across Europe, the organisation said it helped consumers recover €684,495 in 2025.

Advertisement

Saturday, March 21st

**OPEN DOORS
at LESC**



LESC | Lycée – International School
EDWARD STEICHEN CLERVAUX

9 AM - 1 PM

**Meet our teams
on the campus!**



Three-quarters of the cases handled during the year concerned consumers living in Luxembourg, while the remaining quarter involved consumers from elsewhere in Europe who had complaints about traders established in the Grand Duchy. Most cross-border disputes handled by the centre involved companies based in Luxembourg's neighbouring countries, Germany, France and Belgium.

Also read:

7 in 10 Luxembourg consumers unaware of their rights



Aside from travel-related disputes, the next most common issue involved the purchase of goods, such as non-delivery of online orders or warranty problems, which accounted for just over one-fifth of cases. Contractual disputes relating to services represented another significant share of complaints (11.5%).

Luxembourg

Retail

Travel

Economy

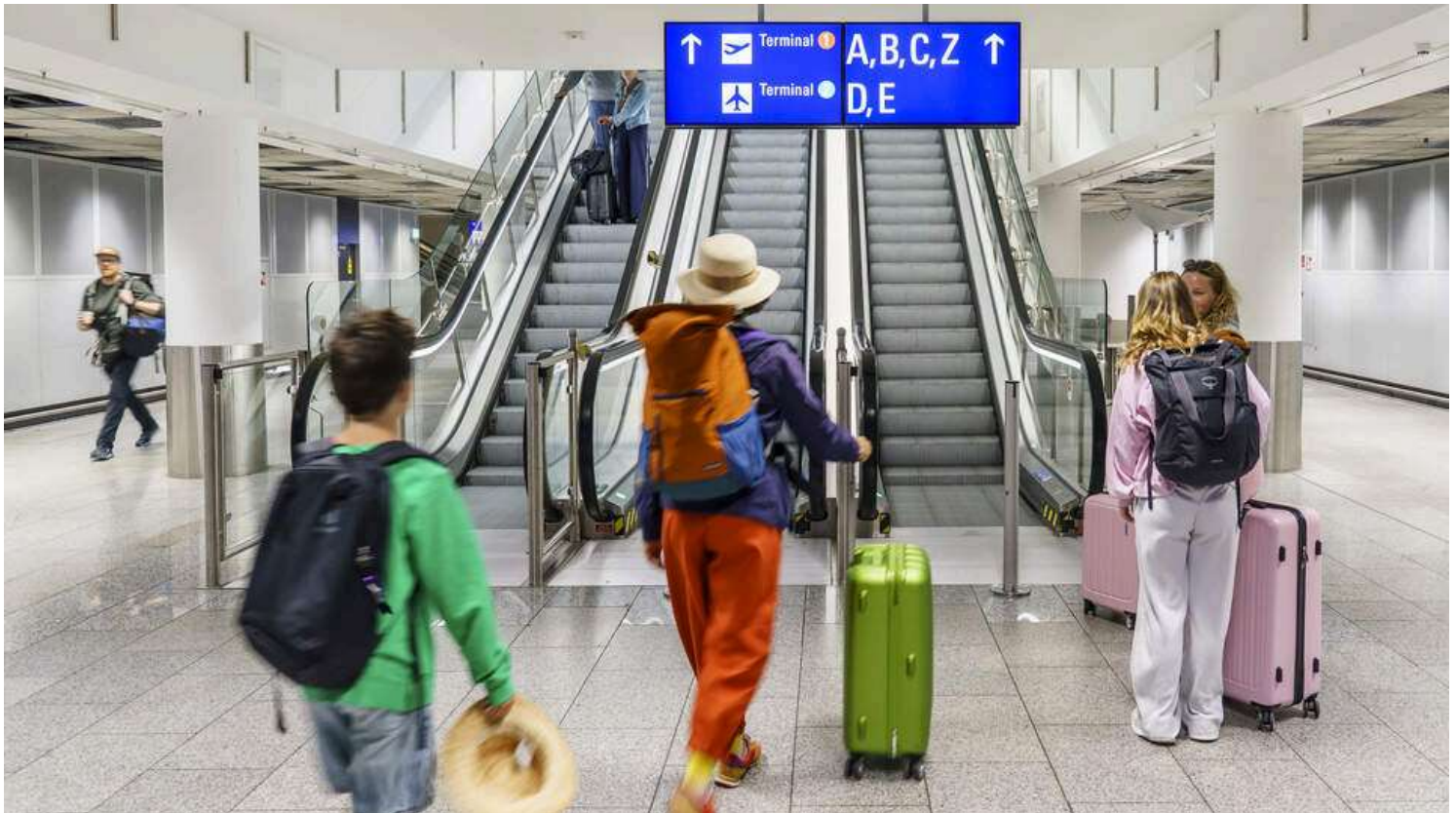
European Union

T Why you can trust the Luxembourg Times →

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

Reisen und Online-Shopping: Verbraucher erstreiten 685.000 Euro

Verkehr und Tourismus führen die Liste der Streitfälle zwischen Konsumenten und Unternehmen an.



Verpasster Anschlussflug? Auch 2025 gab es viele Streitfälle zwischen Fluggästen und Airlines. Foto: dpa



Marco Meng
Redakteur

16.03.2026

Anhören

Teilen

Das [Europäische Verbraucherzentrum](#) (CEC) Luxemburg hat 2025 fast 685.000 Euro zugunsten der Verbraucher eingezogen, indem es ihnen insbesondere dabei half, Rückerstattungen von Händlern zu erhalten oder ungerechtfertigte Forderungen anzufechten. Das teilt die Organisation am Montag in ihrem Jahresbericht mit.

Im Jahr 2025 unterstützte das EVZ Luxemburg Verbraucher demnach in 4.342 Fällen – etwas weniger als 2024 (4.556 Fälle) –, darunter 2.822 Auskunftersuchen und 1.520 grenzüberschreitende Beschwerden. Die meisten Streitfälle betrafen die Bereiche Verkehr und Tourismus (27 Prozent), den Kauf von Waren (20 Prozent) und Dienstleistungen (elf Prozent).

„An den Streitigkeiten sind hauptsächlich in Deutschland, Belgien und Frankreich ansässige Händler beteiligt“, teilt das CEC Luxembourg mit. Von allen bearbeiteten Fällen betrafen 3.269 (75 Prozent) Verbraucher mit Wohnsitz in Luxemburg. Die restlichen Fälle wurden von Verbrauchern aus anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie aus Norwegen und Island eingereicht.

In 59 Prozent der Streitfälle, an denen luxemburgische Verbraucher beteiligt waren, und in 67 Prozent der Fälle, an denen Verbraucher aus anderen europäischen Ländern beteiligt waren, konnte zwischen den Parteien eine gütliche Einigung erreicht werden.

Das Europäische Verbraucherzentrum GIE Luxemburg ist Teil eines Netzes von 29 Europäischen Verbraucherzentren in der Europäischen Union sowie in Island und Norwegen. Das CEC Luxembourg informiert die Verbraucher über das europäische Verbraucherrecht und unterstützt sie bei der Beilegung von grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten. Das CEC Luxembourg wird von der Europäischen Kommission, der luxemburgischen Regierung und der ULC finanziell unterstützt. Die Dienstleistungen sind kostenlos.

Lesen Sie auch:

Warum sind Taxis in Luxemburg so teuer?



Wirtschaft

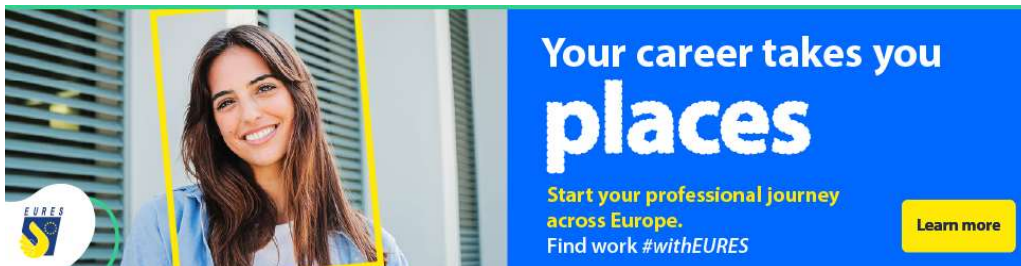
Verbraucherschutz

Tourismus



Warum Sie dem Luxemburger Wort vertrauen können →

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



POLITIQUE & INSTITUTIONS - INSTITUTIONS

4.342 DOSSIERS TRAITÉS

Voyages et transport en tête des litiges traités par le CEC en 2025



Écrit par Joanna Schimizzi

Publié le 16.03.2026 • Édité le 16.03.2026 à 20:57

Partager



Les problèmes liés au transport et au tourisme – notamment les vols ou la location de voiture – arrivent toujours en tête, devant les achats de biens et les prestations de services, (Photo: Shutterstock)



Après un record en 2024, l'activité du Centre européen des consommateurs (CEC) Luxembourg recule légèrement en 2025. Les dossiers à traiter restent toutefois à un niveau élevé, tandis que les montants récupérés pour les consommateurs chutent nettement.

Après une année record en 2024, l'activité du Centre européen des consommateurs (CEC) Luxembourg marque un léger recul. En 2025, l'organisme a enregistré 4.342 dossiers, contre 4.556 l'année précédente. La baisse reste limitée, de l'ordre de 4,7%, et le volume demeure supérieur à celui observé avant 2024, ce qui confirme un niveau d'activité durablement élevé.

La dynamique des litiges transfrontaliers évolue également. En 2025,



TOP

RECOMMANDÉS

- Politique**
1 Le Luxembourg et l'UE vont devoir s'habituer à «de nouveaux arbitrages»
- Institutions**
2 «Si vous vous concentrez sur la compétition, vous ratez l'essentiel»
- Wealth management**
3 Directive «Faster»: voie rapide ou faux départ
- Politique**
4 L'État emprunte 2,5 milliards
- Justice**
5 L'UE sanctionne des hackers chinois... identifiés depuis trois ans

le CEC Luxembourg a traité 1.520 réclamations nécessitant une intervention auprès d'un professionnel établi dans un autre pays européen. En 2024, ces litiges étaient plus nombreux, avec 1.625 cas recensés. Les demandes d'information restent toutefois majoritaires, représentant près des deux tiers des dossiers traités.

La différence la plus marquante concerne les montants récupérés pour les consommateurs. En 2024, le centre avait permis de récupérer 942.490 euros, un niveau présenté comme un record. Un an plus tard, la somme tombe à 684.495 euros. Ce recul ne traduit pas nécessairement une efficacité moindre: les montants dépendent fortement de la nature des litiges et des sommes initialement réclamées, certains dossiers se soldant par des remboursements partiels.

Près de 60% de résolution amiable

La structure des litiges reste relativement stable. Les problèmes liés au transport et au tourisme – notamment les vols ou la location de voiture – arrivent toujours en tête, devant les achats de biens et les prestations de services. En 2024 déjà, le transport aérien figurait parmi les secteurs les plus litigieux. Les litiges concernent d'abord le transport et le tourisme, qui concentrent 27,45% des dossiers, devant les achats de biens, tels que les problèmes de livraison ou de garantie (20,40%) et les prestations de services, qui représentent 11,49% des cas traités par le CEC Luxembourg.

L'activité du centre reste largement ancrée dans le pays. En 2025, environ 75% des dossiers proviennent de consommateurs résidant dans le Grand-Duché, les autres étant introduits par des citoyens européens confrontés à des entreprises luxembourgeoises. Le taux de résolution amiable demeure proche de 60%, tandis que la satisfaction des utilisateurs dépasse 91%.

Au-delà des chiffres, l'organisme poursuit son rôle d'intermédiaire dans un marché européen où les litiges transfrontaliers restent fréquents. Réservations en ligne non remboursées, produits livrés différents de ceux commandés ou indemnisation refusée par une compagnie aérienne illustrent le quotidien du centre. Autant de situations où l'intervention du réseau ECC-Net («European Consumer Centres Network») permet souvent de débloquent des dossiers que les consommateurs peinent à résoudre seuls.

CEC Luxembourg

Centre européen des consommateurs

Abonnez-vous

Rejoignez la communauté Paperjam et recevez l'actualité politique et économique qui vous intéresse

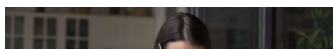
Mon adresse email

☐ J'ai lu et j'accepte la [politique de confidentialité](#)

Je m'abonne

Gérez l'ensemble des [vos inscriptions ici](#).

ARTICLES ASSOCIÉS



EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM LUXEMBURG

2025 wurden mehr als 4.300 Fälle behandelt

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg hat im vergangenen Jahr 4.342 Fälle bearbeitet und dabei fast 685.000 Euro zugunsten der Verbraucher gesichert.

Redaktion

19.März 2026 07:15 Uhr



Tourismus taucht am häufigsten bei den grenzüberschreitenden Streitigkeiten auf Foto: Editpress/Claude Lenert

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (EVZ) hat 2025 insgesamt 4.342 neue Fälle bearbeitet und dabei 684.495 Euro zugunsten der Verbraucher gesichert. Das geht aus dem jetzt veröffentlichten Jahresbericht hervor. Behandelt wurden 2.822 Informationsanfragen und 1.520 grenzüberschreitende Beschwerden.

Besonders häufig betrafen die Streitfälle die Bereiche Transport und Tourismus, Warenkäufe sowie Dienstleistungen. Die meisten Konflikte bestanden mit Unternehmen aus Deutschland, Belgien und Frankreich. Drei Viertel aller bearbeiteten Dossiers entfielen auf Verbraucher mit Wohnsitz in Luxemburg, ein Viertel auf Verbraucher aus anderen EU-Staaten sowie aus Norwegen und Island.

Nach Angaben des EVZ konnten 61 Prozent der Fälle einvernehmlich gelöst werden. Das Zentrum berät Verbraucher kostenlos zu europäischem Verbraucherrecht und unterstützt sie bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten. Der vollständige Jahresbericht 2025 ist auf der Internetseite des EVZ Luxemburg unter cecluxembourg.lu abrufbar. (mago)

> [Verbraucherzentrum \(/Nachrichten/Verbraucherzentrum-tt2338.html\)](/Nachrichten/Verbraucherzentrum-tt2338.html)

[Luxemburg \(/Nachrichten/Luxemburg-tt3.html\)](/Nachrichten/Luxemburg-tt3.html)



 (/Luxemburg/2025-wurden-mehr-als-4300-Faelle-behandelt-62747.html#Comments)



 (<https://de.facebook.com/sharer.php?u=https://www.tageblatt.lu/Luxemburg/2025-wurden-mehr-als-4300-Faelle-behandelt-62747.html>)



(<https://www.instagram.com/tageblatt.lu/>)

CONSOMMATION

Quand acheter en ligne vire au casse-tête

Pour plus d'un tiers des consommateurs européens, commander en ligne rime avec galère. Et le Luxembourg se classe en haut de la liste des pays où les consommateurs rencontrent le plus de difficultés.

Publié par [Alba Lopes Da Silva](#) le 19/03/2026 à 10:03

[f Je partage](#)[X Je partage](#)[in LinkedIn](#)[📌 Restez informé](#)

Commander en ligne est pratique. Mais pas toujours sans accroc. En Europe, 35,4 % des consommateurs ont rencontré un problème lors d'une commande, que ce soit sur un site internet ou via une application, selon une étude [Eurostat](#). Un constat inquiétant, d'autant plus que le commerce en ligne occupe une place croissante dans l'usage des consommateurs.

Le Luxembourg se trouve en effet sur le podium des pays où les problèmes liés à l'achat en ligne (51,4 %). Il est précédé par Malte (64,0 %) et les Pays-Bas (57,1 %).

À l'inverse, les parts les plus faibles d'acheteurs confrontés à un problème lors d'une commande en ligne sont observées en Lettonie (13,3 %).





DE Allemagne 23.35%

Chart: lesfrontaliers.lu • Source: Eurostat • Created with [Datawrapper](#)

Les livraisons qui tardent

Au Luxembourg, le principal obstacle pour les consommateurs reste **l'impossibilité pour de nombreux sites de livrer dans le pays**, un problème typique des petits États. Viennent ensuite les **délais de livraison** et les **difficultés liées à l'utilisation** des sites ou applications.

En **France**, les consommateurs pointent surtout des livraisons trop longues, des colis endommagés ou incorrects, et des sites parfois difficiles à naviguer. En **Belgique** et en **Allemagne**, les problèmes rencontrés sont similaires à ceux observés en France.

- À lire> [Plus de consommateurs mais moins d'espace dans le commerce luxembourgeois](#)

Parmi la totalité des plaintes liées aux commandes en ligne en Europe, plusieurs facteurs ressortent, mais c'est surtout la lenteur des livraisons qui en effet dérange les acheteurs : 19,9 % estiment que la vitesse de livraison est inférieure à celle annoncée.

Viennent ensuite les difficultés rencontrées avec les sites web, jugés peu intuitifs ou défaillants (19,9 %). En troisième position, les problèmes liés aux produits eux-mêmes, que ce soit les biens endommagés ou les mauvaises commandes livrées (10,4 %).

D'autres motifs de mécontentement sont évoqués, comme la difficulté à trouver des informations sur la garantie, le manque de réactivité du vendeur après une réclamation, l'impossibilité de livraison dans le pays du consommateur, les coûts élevés et, dans les cas les plus graves, les problèmes liés à la fraude.

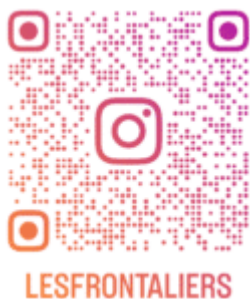
La protection des consommateurs, un enjeu clé

Avec la croissance de l'e-shopping et les problèmes qu'il engendre, la protection des consommateurs devient cruciale. Dans son rapport annuel 2025, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) rappelle son rôle central : 4342 dossiers ont été traités, dont 2822 demandes d'information et 1520 réclamations transfrontalières.

Grâce à l'intervention du CEC Luxembourg, **684 495€ ont été récupérés** au bénéfice des acheteurs, notamment par le biais de remboursements ou de contestations de créances injustifiées. Une aide précieuse dans un contexte où les achats en ligne continuent de se multiplier.

- À lire> [Colis en retard, produit défectueux : connaissez-vous réellement vos droits ?](#)

Suivez aussi nos actualités sur Instagram



LESFRONTALIERS

VERBRAUCH

Wenn Online-Shopping zum Albtraum wird

Für einen großen Teil der europäischen Verbraucher ist Online-Shopping längst nicht mehr nur bequem – es kann auch frustrierend sein. Und Luxemburg steht ganz oben auf der Liste der Länder, in denen Verbraucher die meisten Probleme haben.

Veröffentlicht von [Alba Lopes Da Silva](#) am 21/03/2026 um 12:03

[f Ich teile](#)

[X Ich teile](#)

[in LinkedIn](#)

[NEWSLETTER ABONNIEREN](#)



Online-Bestellungen sind praktisch – aber nicht immer reibungslos. Laut einer [Eurostat-Studie](#) sind in Europa 35,4 % der Verbraucher bei einer Bestellung bereits auf ein Problem gestoßen, sei es auf einer Website oder über eine App. Eine besorgniserregende Entwicklung, zumal der Online-Handel im Alltag eine immer größere Rolle spielt.

Luxemburg gehört dabei zu den Ländern mit den meisten Schwierigkeiten: 51,4 % der Käufer berichten von Problemen. Noch höher liegen nur Malta (64,0 %) und die Niederlande (57,9 %).

Am seltensten treten Probleme dagegen in Portugal (4,5 %), Griechenland (10,6 %) und Lettland (13,3 %) auf.

Anteil der Personen, die im Jahr 2025 beim Online-Einkauf auf Schwierigkeiten gestoßen sind

Luxemburg	51.37%
Belgien	39.73%
Frankreich	37.01%
Deutschland	23.35%

Chart: lesfrontaliers.lu • Source: Eurostat • Created with [Datawrapper](#)

Verspätete Lieferungen

In Luxemburg stellt nach wie vor das größte Hindernis für Verbraucher dar, dass viele Online-Shops **keine Lieferung ins Land** anbieten – ein typisches Problem für kleinere Staaten. An zweiter Stelle folgen lange **Lieferzeiten** sowie Schwierigkeiten bei der Nutzung der Websites oder Apps.

In **Frankreich** hingegen kritisieren die Verbraucher vor allem die langen Lieferzeiten, beschädigte oder falsche Pakete sowie Websites, die mitunter schwer zu navigieren sind. In **Belgien** und **Deutschland** spiegeln die Probleme weitgehend die Situation in Frankreich wider.

- Zu lesen>[Weniger Platz und mehr Verbraucher im Einzelhandel Luxemburgs](#)

Unter allen Beschwerden im Zusammenhang mit Online-Bestellungen in Europa lassen sich **mehrere zentrale Faktoren erkennen**. Besonders störend ist für die Käufer die Langsamkeit der Lieferungen: 19,9 % geben an, dass die tatsächliche Liefergeschwindigkeit geringer ist als angekündigt.

Darüber hinaus werden weitere Gründe für Unzufriedenheit genannt, darunter die Schwierigkeit, Informationen zu Garantien zu finden, die mangelnde Reaktionsfähigkeit der Verkäufer nach einer Reklamation, die Unmöglichkeit der Lieferung ins eigene Land, hohe Kosten und, in den schwerwiegendsten Fällen, Probleme im Zusammenhang mit Betrug.

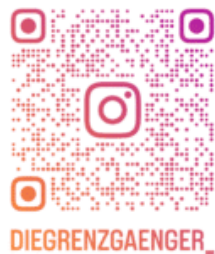
Verbraucherschutz – ein zentrales Thema

Angesichts des stetigen Wachstums des E-Shoppings und der damit verbundenen Herausforderungen rückt der Verbraucherschutz zunehmend in den Fokus. Im Jahresbericht 2025 erinnert das Europäische Verbraucherzentrum (CEC) an seine wichtige Rolle: Insgesamt wurden 4.342 Fälle bearbeitet, darunter 2.822 Informationsanfragen sowie 1.520 grenzüberschreitende Beschwerden.

Dank des Engagements des ECC Luxemburg konnten den Käufern **684.495 € zurückgeführt werden** – sei es durch Rückerstattungen oder die Anfechtung ungerechtfertigter Forderungen. Eine Unterstützung in einem Umfeld, in dem Online-Einkäufe weiter zunehmen und die Verbraucherrechte immer stärker geschützt werden müssen.

- Zu lesen> [Zahlungsdienst Wero wird in Luxemburg bald Payconiq ablösen](#)

Finden Sie unsere News auf Instagram



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

ANDERSWO IM INTERNET



LUNEX: Sport und Gesundheit in Luxemburg studieren

LUNEX



Steuern in Luxemburg: Optimieren Sie Ihre Steuererklärung für 2025

LCGB

AI-powered fraud is key challenge for Luxembourg's banks

Artificial intelligence is reinforcing fraud patterns

Luxembourg's banks are increasingly using AI to detect fraud early, analysing transactions in real time and blocking suspicious activity. While AI accelerates and professionalises existing fraud patterns, no systemic destabilisation has occurred. Payment fraud in Europe

reached €4.2 billion in 2024, with AI amplifying social engineering attacks through phishing, synthetic voices or deepfakes. "The preventative dimension remains crucial, as AI-supported fraud relies heavily on psychological manipulation," said the Luxembourg Bankers' Association (ABBL). Luxembourg insti-

tutions are investing in prevention, monitoring and security technologies, promote public awareness of online fraud, and coordinate industry cooperation to strengthen resilience, it said.

The financial supervisory authority CSSF also closely tracks AI use in cyberattacks, fraud and threats.

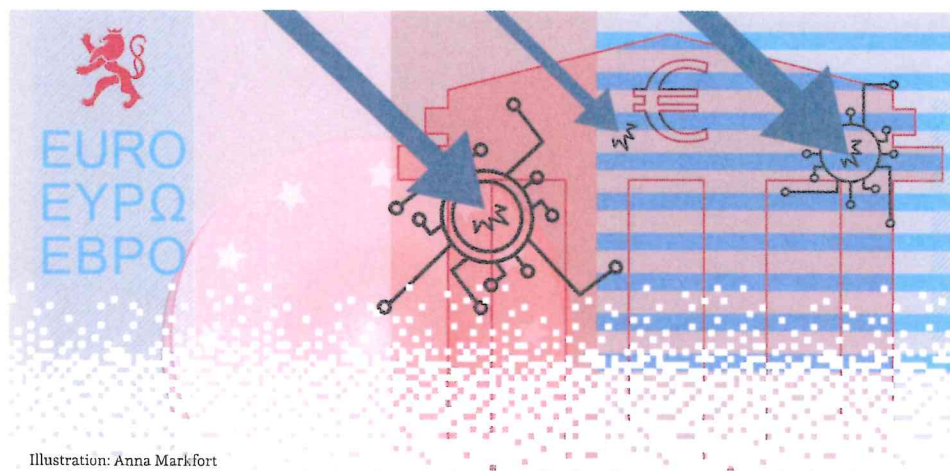


Illustration: Anna Markfort

Financial institutions are responding to AI attacks with increased investments

1 in 4 consumer complaints is related to travel

About one in every four cross-border complaints from people in Luxembourg is about travel or transport, such as flights, hotels or car rentals, according to annual figures from the Eu-

ropean Consumer Centre Luxembourg. In many cases, disputes were resolved through amicable agreements between consumers and traders, with an overall resolution rate of just under 60% for cases involving Luxembourg residents. Through mediation and cooperation with partner centres across Europe, the organisation said

it helped consumers recover €684,495 in 2025.

Three-quarters of the cases handled during the year concerned consumers living in Luxembourg, while the remaining quarter involved consumers from elsewhere in Europe who had complaints about traders and services established in the Grand Duchy.

Luxembourg fund evicts families in Ireland

The LRC RE-1 fund has issued eviction notices in Ireland by relying on a provision of Irish rental law that allows landlords to terminate long-term leases once fixed costs end, even when tenants are not at fault. These fixed costs arise under Part 4 of the Residential Tenancies Act 2004. Until 11 June 2022, Irish law permitted no-fault termination of Part 4 tenancies within a six-year tenancy period. This came to an end, allowing landlords to end leases without wrongdoing by the tenant. Ireland's Residential Tenancies Board (RTB) figures show that at least 89 notices of the 191 terminations served by LRC RE-1 to Irish tenants were issued under Part 4 rules.

SAS resumes Copenhagen flight after a decade

Scandinavian Airlines (SAS) has resumed flights between Luxembourg and Copenhagen, returning to Freetown Airport after more than a decade. The route, previously discontinued in 2015, will operate twice daily using a Bombardier CRJ-900LR regional jet. SAS aims to strengthen its connections via its Copenhagen hub, intensifying competition with Luxair, which has operated the route since 2013.