CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE LËTZEBUERG

Dezember 2014

DE **CEC** AN DRÄI WIERDER

GRENZIWWERSCHREIDEND

KOMPETENT

GRATIS

WIE SI MIR ?

De CEC Lëtzebuerg gehéiert mat zu engem Netzwierk vun 30 Europäesche Konsumentenzentren an der Europäescher Unioun, an Island an an Norwegen (European Consumer Centres Network - ECC-Net).

- **Fréier „Euroguichet"**
- **1991 vun der Europäescher Kommissioun gegrënnt**

INFORMÉIEREN
BERODEN
ËNNERSTËTZEN

GRATIS

Mir **informéiere** Konsumenten iwwer d'europäescht Konsumenterecht an iwwer d'europäesch Konsumenterechtspolitik. Ausserdeem **beroden** an **ënnerstëtze** mir Iech, wann Dir e Sträitfall am Beräich vum Konsumenterecht mat enger Firma aus engem anere Land aus der Europäescher Unioun, Norwegen oder Island hutt, wei z.B. an de Beräicher Onlineshopping, Reesen, Finanzdéngschtleeschtungen, Telekommunikatioun asw. All eis Servicer si **gratis**.

WAT MAACHE MIR ?

Konsumente kafen ëmmer méi iwwer d'Grenzen eraus an a profitéiere vun Déngschtleeschtungen am europäeschen Ausland. Sief et e Fluch vun A op B, en neit Puer Schong, dat Dir online bei engem Händler aus engem aanere Land aus der Europäescher Unioun bestallt hutt oder eng Pauschalrees. Do kéint eemol eppes net esou lafen, wéi et sollt. De Fluch ass annuléiert oder huet Verspéidung, d'Schong, déi Dir bestallt hutt, ginn net geliwwert oder den Hotel entsprécht net der Beschreiwung aus dem Katalog. Fir datt d'Konsumente mat der Leeschtung, fir déi se bezuelt hunn, zefridde sinn, ass et an esou an a villen aaneren Fäll wichteg, datt d'Konsumenten europawäit ënnerstëtzt ginn, fir Sträitfäll ze vermeiden oder se kënne bäizeleeën.

FIRWAT GËTT ET EIS ?

WÉI LÉISE MIR ÄRE FALL ?

Erfollegsquot vu méi ewéi 70 %

Wann Dir e Problem mat enger Firma aus engem anere Land aus der EU oder aus Island oder Norwegen hutt, a selwer ouni Succès versicht hutt, de Problem ze léisen, sti mir Iech gäre mat Rot an Dot zur Säit, fir eng aussergeriichtlech Léisung ze fannen. Esoubal mir déi néideg Informatiounen zum Fall vun Iech kritt hunn (z.B. iwwer eisen Onlineformulaire op eisem Internetsite), setze mir eis am Kader vum ECC-Net mat der Firma a Verbindung, fir eng aussergeriichtlech Léisung vun Ärem Fall ze fannen.
Sollt eis dëst fir eng Kéier net geléngen, kënne mir Äre Fall, wann déi Méiglechkeet besteet, un e Schlichtungsorgan iwwermëttelen. Ausserdeem sti mir Iech fir aner méiglech Schrëtt zur Säit, z.B. bei der europäescher Prozedur fir geréngfügeg Fuerderungen.

SUCCESS STORIES

Gudde Fluch!

Eng Lëtzebuerger Konsumentin huet sech mam CEC a Verbindung gesat, nodeems si eng Rechnung fir e Fluch krut, deen si mat Wëssen net gebucht hat. Beim Plange vun hirer Rees ass d'Konsumentin op engem däitschen Internesite gesurft, dee Flich vu verschiddene Fluchgesellschaften ubitt. Nodeems si d'Fluchzäiten an d'perséinlech Donnéeë vun de véier Passagéier uginn hat, krut si just den Ticketspräis pro Persoun gewisen. Duerno huet d'Konsumentin op „Reservéiert elo" geklickt, well si dovun ausgaangen ass, datt si, virum definitive Buchen, de Gesamtpräis vun de Flich géif gewise kréien. Dat war allerdéngs net de Fall. De CEC war der Usiicht, datt d'Konsumentin scho virun der Reservéierung hätt missen iwwer den endgültege Präis vun der Rees informéiert ginn, an net eréischt bei der endgülteger Buchung. Eréischt nodeems de CEC an dëser Affär intervenéiert ass, huet d'Fluchgesellschaft d'Flich stornéiert.

Huelt Iech Plaz!

E Lëtzebuerger Konsument huet op engem engleschen Internetsite eng Designerfotell bestallt. Hien huet de volle Präis am Viraus bezuelt. Well d'Fotell net geliwwert gouf, huet de Konsument seng Suen zeréck-gefuerdert, dëst awer ouni Succès. Hie krut seng Suen eréischt erëm, nodeems den ECC-Net an de Fall ageschalt gouf.

WÉI KËNNT DIR EIS ERREECHEN ?

Centre Européen
des Consommateurs Luxembourg
2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg
T. +352 26 84 64 - 1
F. +352 26 84 57 61

www.cecluxembourg.lu
info@cecluxembourg.lu

Ëffnungszäiten

- Méindes, dënschdes, donneschdes a freides vun 9 bis 16 Auer
- Mëttwochs vun 9 bis 13 Auer

Vir eis mam Ëffentlechen Transport ze ereechen, kuckt w.e.g. ob www.mobiliteit.lu.

EIS
BROSCHÜREN

- Reisen von A-Z
- *Voyager de A-Z*

- Crédito «fácil»?
- *Crédit «facile»?*

- Einkaufen auf Messen und Ausstellungen
- *Achats dans les foires et salons*

- *Locations saisonnières en France*

- Leitfaden für Studierende - Mieten in Deutschland
- *Guide pour étudiants - Se loger en France ou en Belgique*

- Immobilienerwerb in Deutschland
- *Achat d'un bien immobilier en France*
- *Achat d'un bien immobilier en Belgique*

- Medizinische Behandlung im Ausland
- *Se faire soigner dans l'Union européenne*

- *20 ans CEC Luxembourg*

- Kauf eines Fahrzeugs in der EU
- *Achat d'une voiture dans l'UE*

Weider Publikatioune fannt Dir op
www.cecluxembourg.lu

EIS ÉQUIPE

Karin Basenach
Directrice
info@cecluxembourg.lu

Philippe Bernard
Jurist
bernard@cecluxembourg.lu

Gaëtane Doeblin
Juristin
doeblin@cecluxembourg.lu

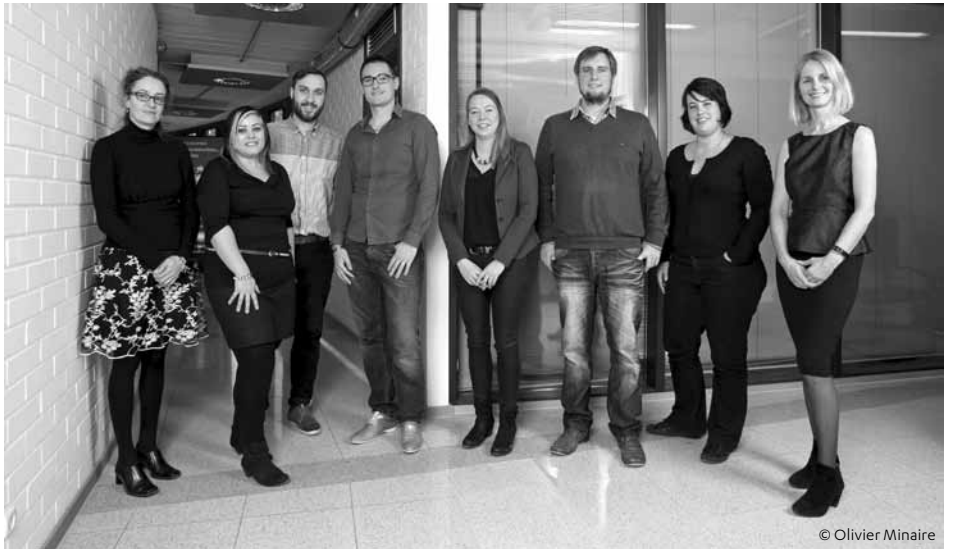
Elisabeth Gieres
Juristin
gieres@cecluxembourg.lu

Julie Jasson
Juristin
jasson@cecluxembourg.lu

Christoph Neisius
Jurist
neisius@cecluxembourg.lu

Nathalie Oliveira
Assistentin
oliveira@cecluxembourg.lu

Jean-Loup Stradella
Jurist
stradella@cecluxembourg.lu



De CEC: En Team vu Juristen, déi Expert sinn am belschen, däitschen, franséischen a lëtzebuergesche Recht, an déi vun enger Assistentin ënnerstëtzt ginn, déi ënner anerem portugisesch schwätzt.

CENTRE EUROPÉEN
DES CONSOMMATEURS GIE LËTZEBUERG

2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg

T. + 352 26 84 64 - 1
F. + 352 26 84 57 61

www.cecluxembourg.lu

info@cecluxembourg.lu

Co-funded by
the European Union

Mat der finanzieller Ënnerstëtzung vum Lëtzebuerger Staat an
dem Lëtzebuerger Konsumenteschutz (ULC)