

Luxemburger Wort
Dienstag, den 17. März 2015

STAD A LAND & ZEN

Internationaler Verbraucherschutztag

Zwei Jahre Garantie sind Pflicht

Europäisches Verbraucherschutzzentrum veröffentlicht Studie über Garantieleistungen

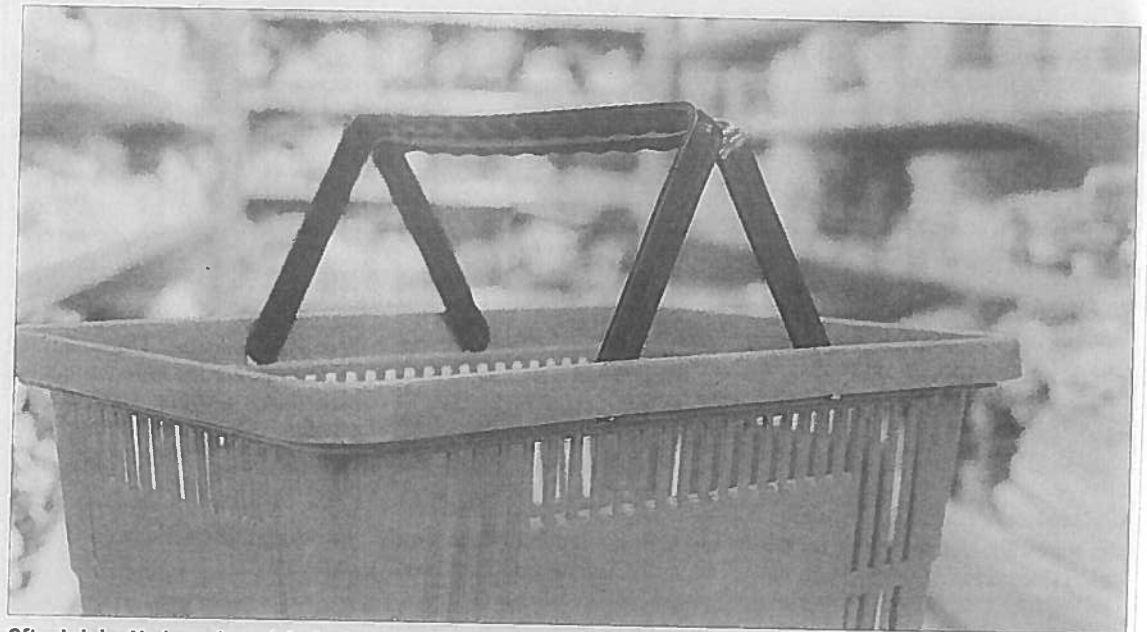
VON JACQUES GANSER

Das europäische Verbraucherschutzzentrum CEC hat am internationalen Tag der Verbraucherrechte die Resultate einer groß angelegten Studie vorgestellt. Gewährleistung und Zusatzleistungen für gekaufte Produkte wurden dabei untersucht. Oft ist der Kunde nur schlecht über seine Rechte informiert.

Fast jeder hat das schon erlebt: Kaum hält man das teure Objekt der Begierde in Händen, beginnt der Verkäufer die Vorteile einer Zusatzgarantie anzupreisen. Da man dem guten Stück, meistens Haushalts- oder Freizeitelektronik, ein langes Leben gönnt, wird oft ohne Zögern zugesagt. Doch was bringen diese sogenannten Hersteller- oder Händlergarantien eigentlich? Braucht man sie wirklich und sind sie das Geld wert, das man draufzahlt? Das europäische Zentrum für Verbraucherschutz EC ging dieser Frage in einer groß angelegten europäischen Studie nach. 342 Geschäfte in 25 europäischen Staaten wurden überprüft, hinzu kamen 543 Verbraucher, die an einer Onlineumfrage teilnahmen.

„Klare Informationen“

Die erste Frage, die man sich stellen muss, ist die, ob man genau über seine Rechte informiert ist“, Elisabeth Gieres vom Verbraucherschutzzentrum. „Grundsätzlich gilt der gesamten EU laut Direktive: Gewährleistungspflicht während zwei Jahren.“ Will heißen: Was man kauft, muss mindestens



Oft wird der Verbraucher nicht im Detail über seine Rechte informiert.

(FOTO: SHUTTERSTOCK)

zwei Jahre funktionieren. Anderwärts muss der Verkäufer für die Reparaturkosten aufkommen. Dieser ist übrigens auch der erste Ansprechpartner für den Kunden und nicht der Hersteller.

Im Prinzip muss der Kunde auch nicht beweisen, dass das Gerät nicht funktioniert. Es gilt die sogenannte umgekehrte Beweisführung, dies während der ersten sechs Monate nach Erwerb des Produktes. Was die Zusatzleistung der Händler- oder Herstellergarantie betrifft, so sieht das Verbraucherschutzzentrum sowohl Licht als auch Schatten. Bei immerhin 60 Prozent der Testkäufe wurden solche Zusatzleistungen angeboten, 56 Prozent der befrag-

ten Kunden nahmen diese Leistung auch in Anspruch. Was nachteilig auffiel, war die oft spärliche Information durch den Verkäufer, obwohl dieser verpflichtet ist, über die Garantien aufzuklären.

Rechte verschwiegen

Besonders die verpflichtende Gewährleistung wurde in vielen Fällen einfach verschwiegen. Oft fehlte auch die Information über die Dauer dieser Gewährleistung oder aber es wurde behauptet, die Garantiezeit betrage nur ein Jahr. Hier gab es sehr viele Beanstandungen von betroffenen Kunden. Wägt man Pro und Kontra gegeneinander ab, so können Zusatzleistungen durchaus von Vorteil

sein. Verschiedene Auflagen sollten aber erfüllt sein. So sollte die Zusatzgarantie eine längere Laufzeit als die Grundgarantie haben, der Kunde sollte nicht beweisen müssen, dass sein Gerät defekt ist oder aber das Produkt wird in jedem Fall zurückgenommen.

„Allgemein gilt, dass die Bedingungen klar und nachvollziehbar sind“, so Elisabeth Gieres. Zu den Nachteilen zählen die Verbraucherschützer Beschränkungen der Grundgarantie, zum Beispiel, weil es Reparaturen gab oder die zugekaufte Garantie die Grundgewährleistung nicht verlängert. Man sollte zudem klären, ob die Garantieleistungen auch für das Ausland gültig bleiben.

in: L'essentiel

Date: 20.03.2015

**Une protection lors
des achats en ligne**

LUXEMBOURG - Demain, à 12 h 30, à la Maison de l'Europe, les consommateurs pourront s'informer sur les règles européennes qui les protègent lors de leurs achats en ligne.

ec.europa.eu/luxembourg

**E
C
H
O
D
E
L
A
P
R
E
S
S
E**

20.3.2015

ZEITUNG VUM
LËTZEBUERGER VOLLEK 10

UERCHTER D'LAND

Kaufen bei Online-Händlern

Zusätzliche Garantien – Sind sie Ihr Geld wert?

»Ich möchte einen Kühlschrank bei einem Onlinehändler kaufen, der mir eine zusätzliche kostenpflichtige Garantie von 2 Jahren anbietet. Was tun?« Sind solche Garantien Geld wert?

Wissen sollte man, dass Verbrauchern für jedes innerhalb der EU gekaufte Produkt bereits ein zweijähriges gesetzliches Gewährleistungsrecht zusteht für den Fall, dass sich ein Mangel bzw. ein Fehler an der Ware zeigt. Aufgrund dieser gesetzlichen »Garantie« hat der Verbraucher nun das Recht, die Ware reparieren zu lassen oder deren Ersatz oder gegebenenfalls sogar die Rückerstattung des Kaufpreises zu verlangen. Diese gesetzliche »Ga-

rantie«, oder besser Gewährleistung, durch den Verkäufer ist obligatorisch und kostenlos.

Häufig jedoch werden Verbrauchern kostenpflichtige zusätzliche Garantien angeboten, und die Frage stellt sich, ob diese ihr Geld wert sind, d.h. überhaupt auch notwendig sind.

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-NET), zu dem auch das CEC Luxemburg gehört, wollte diesen Fragen nachgehen und hat hierzu 342 Tests in Geschäften in 25 verschiedenen Ländern durchgeführt. 104 Internetseiten wurden überprüft und zusätzlich haben 543 Verbraucher Online-Fragebögen ausgefüllt. Auf-

grund dieser Umfrage hat das ECC-Net Kriterien entwickelt, um es Verbrauchern zu erleichtern, sich für oder gegen eine zusätzliche (Händler-/Hersteller-) Garantie zu entscheiden. Helfen soll dabei eine Reihe von Fragen, die der Verbraucher sich stellen sollte, wie beispielsweise, ob die Garantiebedingungen von vornherein klar und einfach gefasst sind.

Das ECC-Net veröffentlichte einen Bericht über die Anwendung der gesetzlichen Gewährleistung und die der (zusätzlichen) Garantien in der Europäischen Union, Norwegen und Island. Außerdem gibt es eine Checkliste sowie Informationsblätter bezüglich der Garantieregelungen in

den verschiedenen Ländern der EU.

Unter dem Link www.cecluxembourg.lu findet man den Bericht (in Englisch), eine Kurzfassung des Berichts (in Englisch und Französisch) sowie weitere Informationen bezüglich Garantieregelungen in den EU-Mitgliedstaaten.

Das CEC Luxemburg www.cecluxembourg.lu ist Teil des Netzwerkes Europäischer Verbraucherzentren in der Europäischen Union sowie in Island und Norwegen. Das Zentrum wird finanziell von der Europäischen Kommission, dem luxemburgischen Staat und dem luxemburgischen Konsumentenschutz unterstützt.

WIRTSCHAFTS-
RECHT

in: paperjum.lu

Date: 27.03.2015

27/3/2015

Achat en ligne, garantie, droits des passagers aériens | Paperjam News

MERCREDI 25 MARS 12:30 - 14:00

SALLE JOSEPH BECH - MAISON DE L'EUROPE 7, RUE DU MARCHÉ-AUX-HERBES 1728
LUXEMBOURG LUXEMBOURG

Achat en ligne, garantie, droits des passagers aériens

Ce Midi du consommateur répondra à la question: «comment les règles européennes vous protègent-elles?»

Vous avez acheté un ordinateur dans un autre pays de l'UE et vous souhaitez savoir quelles garanties s'appliquent ? Vous voulez passer une commande en ligne, mais vous souhaitez d'abord connaître les règles applicables? Votre vol a été annulé ou retardé et vous souhaitez obtenir une indemnisation de la part de la compagnie aérienne?



Tous ces domaines de la vie courante sont régis par des règles européennes trop souvent méconnues. Il est temps de faire le point et de mieux connaître vos droits en tant que consommateur dans l'UE.

Le Bureau d'information du Parlement européen à Luxembourg, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et le Centre européen des consommateurs Luxembourg ont le plaisir de vous inviter à écouter et poser vos questions à M. Jean-Loup Stradella, juriste au Centre européen des consommateurs Luxembourg.

Infos et inscriptions:

La présentation se fera en langue française

Boissons et sandwich seront offerts

cecluxembourg.lu

(<http://www.cecluxembourg.lu/online/www/content/10/9722/FRE/index.html%20>) ♦

in: Delano

Date: 04.2015

**ECHO
DE
LA
PRESSE**



One of them, TVM Belgium, a subsidiary of a Dutch insurer, specialises in the transport sector, insuring trucks and the goods they carry, says the firm's Jan van Waterschoot, who is based near Antwerp, Luxembourg is a good market for his firm as it is a growing regional logistics hub. But because it focuses on a specific industry very used to working across borders, "we offer the same products" in Benelux and several eastern European countries. However all of its sales and service in the Grand Duchy is handled via insurance brokers. In late February it

started insuring company-owned cars in Belgium and Luxembourg, but has no plans to serve consumers.

The other two "foreign" firms are the Belgian branch of MIG Europe, whose representative said, "we will not be able to help you with this at this time", and Probis Insurance in Ireland, which did not return *Delano's* messages requesting an interview.

DIFFERENT RULES

One Luxembourg insurer that operates outside the Grand Duchy is Foyer Assurances. The firm's Frank

Marchand says it sells "motor and home insurance in the southern part of Belgium and life insurance in several countries in Europe." Operating abroad "is really complicated; first of all the insurance company could make a mistake," he explains. In Belgium insurers pay four different taxes on auto policies, for instance. In France there are different laws for catastrophe and terrorism insurance; and the taxes firms pay on home insurance contracts seem to "change every day," he says with a laugh.

"The customer could also make a mistake," Marchand continues. German car insurance seems cheaper but typically excludes reimbursement when the driver is at "gross fault." **"If you didn't stop at a red light, nobody is going to pay for your car."** He also argues that Luxembourg insurers simply offer better coverage. Auto policies are tied to the car, not the driver as in Belgium and France; typically there is no or a low deductible; and Foyer, for example, will pay for repairs itself while chasing down the other driver's Spanish or Portuguese insurer for compensation, which does not happen in other countries.

Marchand says life insurance is another story because it is essentially a financial product, like retirement funds, that travels well across borders: in 2013, the Grand Duchy was one of the ten biggest European markets for life insurance "and not because of Luxembourg residents."

While Foyer is happy to keep going in southern Belgium—part of which Marchand notes is called "the Belgian province of Luxembourg"—the company has no plans to expand its non-life insurance sales further afield. It is already "very difficult" keeping track of changes in rules and regulations in two countries. "If we would have to follow the evolution also in France and Germany," Marchand prides, "it's a lot of work."

NEED HELP?

European Consumer Centre Luxembourg

The ECC is a free of charge service for consumers in the EU. It provides information and advice on consumer rights and helps to resolve disputes with traders.

Association des Compagnies d'Assurances et Union Luxembourgeoise des Consommateurs

The ACA is a non-profit association of insurance companies in Luxembourg. It provides information and advice on insurance products and helps to resolve disputes with insurers.

Commissariat aux Assurances

The CAA is the regulatory body for insurance companies in Luxembourg. It provides information and advice on insurance products and helps to resolve disputes with insurers.

STILL NATIONAL MARKETS

B. ...

CROSS-BORDER DEALS HARD TO FIND

PERSONAL
BUSINESS

Car and home insurance offered in other EU countries may be cheaper, and thanks to the European single market it can technically be sold in other European markets, but actually buying it is another story. Why is that?

In theory, insurance firms based in one EU country are perfectly free to write policies in other member states. In practice, aside from life insurance, such cross-border business is rare, at least in Luxembourg. Which is slightly surprising since the Grand Duchy is synonymous with another type of EU-wide financial product: investment funds. But the insurance sector falls under a different set of rules, which makes auto, home and travel policies less "European" and more "national".

Under European directives, an insurer only needs approval from the regulator in its home country, explains Gaby Wagener of the Commissariat aux assurances (Luxembourg's insurance commission): "Such authorisation enables an undertaking to carry on business from its home member state throughout the European Community," which also includes some non-EU countries like Iceland and Norway. However, local regulators must be formally informed that the insurance company is entering its market.

At the same time, notes Marc Hengen of ACA (Luxembourg's insurance companies association), underwriters must still follow national rules. That means, for example, that **"a French insurer can't use its policy conditions to insure a Luxembourg risk; it must adapt its conditions to correspond to Luxembourg law."**

Another requirement is to have local knowledge, says Karin Basenach of the GEC (European Consumers Centre) in Luxembourg, a not-for-profit outfit



CONSUMERS

BE WARNED

A. *Equal information campaign for consumers in the insurance sector*

financed by the European Commission, Luxembourg's economy ministry and Luxembourg Consumers Union. "If your house, for example, is here in Luxembourg and you ask an insurance company in Germany to cover it for fire, the German insurer has to have a legal expert knowing Luxembourg law."

Less than 3% of consumers who contacted the GEC Luxembourg last year complained about insurance, says the organisation's Julie Jasson. About a third of those queries concerned travel insurance policies and half of those were

about the same German firm, which Jasson, a lawyer, would not name.

Basenach says a more frequent complaint is that consumers have been turned down. "They notice that, for example, car insurance in Germany is less expensive than in Luxembourg. When they ask a German insurance company to insure their car in Luxembourg then the answer as far as we can see is 'no!'"

Indeed, only three car insurance firms operate in the Grand Duchy from outside the country, according to the SNCA (Luxembourg's national automobile traffic company).

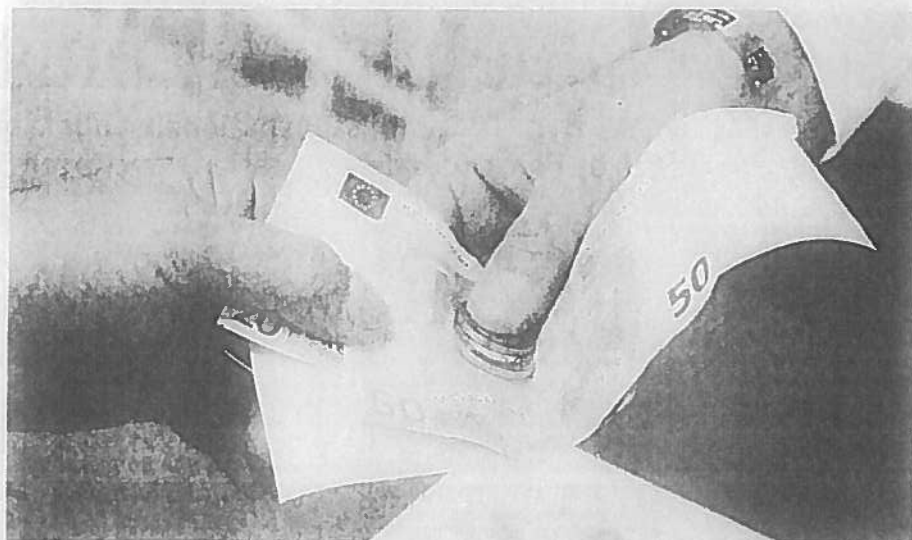


Photo : archives lq

La procédure de règlement des petits litiges concerne les litiges de moins de 2 000 euros avec un professionnel en Europe, comme un impayé. Elle vise à faciliter l'accès des consommateurs à la justice.

Un outil contre les litiges

Un litige transfrontalier? Une procédure permet de le régler.

Depuis le 1^{er} janvier 2009, tout consommateur en litige avec un professionnel d'un autre pays de l'UE peut recourir à la procédure européenne de règlement des petits litiges. Mais cette procédure, qui vise à faciliter l'accès des consommateurs à la justice, doit encore être «rodée», comme l'expliquaient mardi des juges de paix de Luxembourg.

De notre journaliste
Romain Van Dyck

Pour profiter de cette procédure, trois conditions sont nécessaires : le litige doit être transfrontalier, (à l'exception du Danemark, des collectivités d'outre-mer et de la Nouvelle-Calédonie); le litige doit être civil ou commercial, et enfin, le montant réel ou estimé de la demande ne doit pas dépasser 2 000 euros. Tout se déroule par écrit, sauf si une audience est jugée nécessaire et il n'est pas obligatoire de faire appel à un avocat.

Concrètement, cela se passe comme suit : le consommateur introduit la procédure de règlement des petits litiges directement devant la juridiction compétente via un premier formulaire, dit formulaire A. Lorsque les informations fournies par le consommateur sont insuffisantes, la juridiction renvoie le

formulaire B en demandant au consommateur de corriger sa demande dans un délai déterminé.

Quand la juridiction a reçu la demande complétée du consommateur, elle envoie au professionnel une copie de cette demande ainsi que le formulaire C destiné à permettre au défendeur de répondre aux prétentions du consommateur.

Le professionnel dispose alors d'un certain délai pour répondre. Il peut également remplir de son côté le formulaire A s'il ne souhaite pas seulement rejeter la demande initiale mais également faire valoir un droit contre le consommateur.

Après que le consommateur a reçu la réponse du professionnel, la juridiction rend une décision écrite et motivée dans un certain délai à compter de la fin des échanges écrits ou de la date de l'audience si la juridiction a estimé nécessaire de convoquer les parties. Cette décision prend la forme d'un jugement et s'applique immédiatement, dans n'importe quel État membre.

➤ «Parfois assez difficile à mettre en œuvre»

«Même si les buts poursuivis sont assez louables, on se rend compte que, parfois, c'est assez difficile, pour nous les praticiens,

de les mettre en œuvre», expliquait mardi Martine Diviviscour, juge de Paix de Luxembourg, invitée mardi à la Maison de l'Europe pour une conférence sur ce sujet.

Et de citer plusieurs problèmes : tout d'abord, le règlement ne définit pas ce qu'est un consommateur, ce qui peut créer une certaine confusion... Ensuite, «le règlement ne comporte aucune référence au sujet des juridictions compétentes». Pour le consommateur, mais aussi pour les professionnels, cela peut être presque «mission impossible» de savoir quelle est la juridiction compétente pour régler leur problème.

Sans compter d'autres difficultés, comme le régime linguistique lors de la procédure, les frais d'expertises, les délais serrés, etc.

«Mais, en dépit des problèmes pratiques vécus par les consommateurs, il n'en reste pas moins que le but recherché par cette procédure, qui est d'accélérer le traitement des petits litiges, vaut d'être atteint», indique une autre juge de paix de Luxembourg, Françoise Hilger, avant de conclure : «Il ne faut pas désespérer, d'autant que le règlement est actuellement en train d'être revu, et qu'il faut toujours laisser un temps raisonnable à tous les acteurs pour se familiariser avec ce nouvel outil.»

TB 617 juin 2015
Die Ferien nähern sich

INFOWOCHE Flug- und Zugreisende



Man verreist. Mit dem Zug nach Bozen oder mit dem Flugzeug nach Bali. Schön, wenn Züge dann pünktlich fahren, Flüge nicht in letzter Minute annulliert werden und das Gepäck auch noch ankommt.

Aber was, wenn dem nicht so ist. Welches sind meine Rechte als Reisender in der Europäischen Union?

Das Europäische Verbraucherzentrum (CEC) Luxemburg macht in der Woche vom 8. bis 12. Juni verstärkt auf die Rechte der Verbraucher bei Bahnreisen und bei Flugreisen aufmerksam.

So werden die Mitarbeiter des Zentrums am Dienstag, 9. Juni, am Hauptbahnhof in Luxemburg von 7.30 bis 9.30 Uhr zur Stelle sein, um die Reisenden aus Luxemburg und der Großregion über ihre Rechte zu informieren, wenn sie mit dem Zug unterwegs sind.

Am Freitag, dem 12. Juni, können sich Reisende dann von

10.00 bis 16.30 Uhr am Flughafen Findel am Informationsstand des Europäischen Verbraucherzentrums über ihre Rechte als Flugreisende in der EU informieren.

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg ist Teil eines von der EU-Kommission mitfinanzierten Netzwerkes mit Zentren in jedem Mitgliedstaat sowie in Island und Norwegen.

Das Zentrum informiert – kostenfrei – zum europäischen Verbraucherrecht und unterstützt Verbraucher – ebenfalls kostenfrei – in Rechtsstreitigkeiten mit einem Unternehmen, das sich nicht im gleichen Land befindet, in dem der Verbraucher wohnt.

Das CEC Luxemburg kann wie folgt erreicht werden: 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxemburg, Tel. 26 84 64-1, Fax 26 84 57 61, info@cecluxembourg.lu; www.cecluxembourg.lu. Buslinie 195, Haltestelle Neudorf-Kalchesbrück.

Samschdeg,
6. Juni 2015

Journal

Meine Rechte als Reisender

Informationswoche des CEC für Flug- und Zugreisende

ECHO
DE
LA
PRESSE

LUXEMBURG
LJ

Die Sommerferien stehen vor der Tür und überall werden eifrig Reisepläne geschmiedet: Mit dem Zug nach Bozen oder mit dem Flugzeug nach Bali. Schön, wenn die Züge dann pünktlich fahren, die Flüge nicht in letzter Minute annulliert werden und das Gepäck auch noch ankommt. Aber was, wenn dem nicht so ist. Welches sind meine Rechte als Reisender in der Europäischen Union (EU)?

Information vor Ort

Das Europäische Verbraucherzentrum (CEC) Luxemburg macht in der Woche vom 8. bis 12. Juni verstärkt auf die Rechte der Verbraucher bei Bahnreisen und bei Flugreisen aufmerksam. So werden die Mitarbeiter des Zentrums am Dienstag, 9. Juni, am Hauptbahnhof in Luxemburg von 7.30 bis 9.30 zur Stelle sein, um die Reisenden aus Luxemburg und der Großregion über ihre Rechte zu informieren, wenn sie mit dem Zug unterwegs sind. Am Freitag, dem 12. Juni, können sich Reisende dann von 10.00 bis 16.30 am Flughafen Findel am Informationsstand des Europäischen Verbraucherzentrums über ihre Rechte als Flugreisende in der EU informieren.

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg ist Teil eines von der



Wenn der Koffer dann auch am Reiseziel ankommt, können die Ferien beginnen

Foto: CEC

Europäischen Kommission mitfinanzierten Netzwerkes mit Zentren in jedem Mitgliedstaat der EU sowie in Island und Norwegen. Das Zentrum informiert - kostenfrei - zum europäischen Verbraucherrecht und unterstützt Verbraucher - ebenfalls kostenfrei - in Rechtsstreitigkeiten mit einem Unternehmen,

dass sich nicht im gleichen Land befindet, in dem der Verbraucher wohnt.

● Sie können das CEC Luxemburg wie folgt erreichen: 2A, Rue Kalchesbrück, L-1852 Luxemburg (Buslinie 195, Haltestelle Neudorf-Kalchesbrück), Telefon 26 84 64-1, Fax 26 84 57 61, info@cecluxembourg.lu, www.cecluxembourg.lu

in: L'essentiel

Date: 8.06.2015



Qu'est-ce que le surendettement?

D'après le vade-mecum d'André Thill, vice-président honoraire de la Ligue médico-sociale, le surendettement est un «déséquilibre structurel entre actif et passif».

Il s'agit aussi «d'une réduction du train de vie du surendetté qui ne lui permet plus de compenser l'accroissement des charges puisqu'un minimum de dépenses est nécessaire pour subsister en vue de faire face aux exigences incompressibles comme les aliments, le logement, l'habillement et le chauffage». Et d'un problème financier structurel de longue durée.

Au Luxembourg, il existe deux lois sur ce sujet: celle du 8 décembre 2000 et du 8 janvier 2013.

Sur le site ligue.lu, il est possible de calculer son taux d'endettement.

232 LE CHIFFRE

C'est le nombre de dossiers classés dans la catégorie «crédit, financier, prêt» traités par le Centre européen des consommateurs en 2014. Selon Julie Jasson, juriste au CEC, cela représente 8 % des 2 940 demandes enregistrées par le centre.

En ce qui concerne 2015, entre le 1^{er} janvier et fin juillet, 137 dossiers relatifs aux crédits sur les 1 273 déjà traités ont été abordés par les juristes.

Ce chiffre représente 11 % des affaires déjà étudiées ou résolues.

11 % des affaires toutes matières confondues.

ALLER PLUS LOIN

■ ASBL Inter-Actions

1, rue Helen-Buchholz
L-1018 Esch-sur-Alzette
Tél.: 54 77 24 11

■ Ligue médico-sociale

2, rue G.-C. Marshall
L-2181 Luxembourg
Tél.: 48 83 33 300

■ Ministère de la Famille

Commission de médiation en matière de surendettement
L-2919 Luxembourg
Tél.: 24 78 65 00

Un crédit nommé «enfer»

Beaucoup de consommateurs tombent dans le piège du «crédit facile». Ce mode de financement peut mener à une situation de surendettement.



Les cartes liées aux organismes de crédit sont des produits très à la mode. En les utilisant pour payer ses courses ou faire un retrait au distributeur, on risque d'avoir une très mauvaise surprise.

Au Luxembourg, il n'est pas rare de se voir proposer un prêt pour l'achat de sa voiture via une société spécialisée dans le crédit à la consommation implantée en Belgique. Une fois le contrat signé, l'acheteur tombe dans un piège. Jean, un Luxembourgeois, en a fait l'amère expérience.

Du harcèlement par téléphone

Le Luxembourgeois, encore installé au pays, commence à rembourser les mensualités. «Certains moments, j'ai oublié de payer», avoue-t-il. «Quand j'ai voulu vendre ma maison au Luxembourg, j'ai voulu rembourser le prêt. J'ai appelé la société pour savoir combien il me restait à payer», raconte-t-il.

Jean reçoit bien une lettre de l'organisme de crédit lui indiquant ce qu'il restait à payer. Il verse 5 000, 1 000 puis 9 000 euros pour solder le prêt. Le 27 août 2012, il fait un virement et envoie la preuve par fax. Une fois de plus, il demande ce qu'il lui reste à payer.

«Je n'ai pas eu de nouvelles pendant deux ans. Pour moi, c'était O.K., il n'y avait plus de crédit à rembourser.» Mais le 18 août 2014,

il reçoit une lettre lui demandant 205,72 euros. «Je paye la somme. Je me dis que ça peut être les intérêts. C'est peut-être encore le reste», pense Jean.

A cette date, il arrive de payer les sommes injustifiées qu'on lui demande. Suivent des lettres de rappel, «toujours des lettres recommandées», précise-t-il. Elles contiennent des montants allant de 424,70 à 4 296,11 euros.

Le 15 septembre 2014, «Je commence à discuter avec eux pour savoir d'où ça vient». «Ils sont allés sur le compte. J'avais trois mois où j'étais pas financièrement car il y avait le crédit de la maison à payer, ajoute Jean. J'ai téléphoné pour savoir combien ils avaient reçu et combien il restait à payer. Là, j'ai obtenu un décompte détaillé des paiements reçus», poursuit-il.

Mi-janvier 2015, l'acheteur fait appel au Centre européen des consommateurs (CEC) car il souhaite sortir de cette situation. Julie Jasson, juriste au Centre, a écrit une lettre à la société de crédit début février. La dernière saisie sur son salaire a eu lieu en mai. Depuis cette date, le problème a

été réglé. Le harcèlement par courrier, par téléphone et les grossièretés ont aussi cessé.

En écumant son histoire Jean découvre à quel point, d'aller dans une banque belge, ça me donne des frissons. C'est mieux d'aller dans une banque luxembourgeoise et d'économiser», déclare-t-il.

De son côté, Julie Jasson conseille, dans le cas d'un achat de voiture chez un garagiste, de «demander une offre à sa banque habituelle et peut-être à une deuxième banque, voire à celle du garagiste». Ainsi, «on peut comparer les conditions de chacun et voir si le prêt est intéressant ou s'il est très cher», dit-elle. Chez un garagiste, on signe le contrat dans le local, mais il n'est pas toujours facile de savoir quelle est la banque prêteuse.

Il s'en doit contacter l'organisme, il faut toujours le faire par lettre recommandée, courriel ou fax. «Jamais de coup de fil», précise la juriste, car il faut une preuve du contact par écrit.

* Le prénom a été changé pour préserver son anonymat.

De notre journaliste
Aude Forestier

En avril 2010, Jean* se rend dans un garage à l'échange pour acheter une voiture. «Une Volvo d'occasion pour 18 000 euros», dit-il. Le vendeur lui propose de contracter un crédit sur 60 mois auprès d'une société belge, spécialisée dans les prêts à la consommation. «J'étais d'accord (NDLR: pour le faire) car j'avais déjà un prêt» dans cette société pour l'achat d'un ordinateur il y a quelques années.

Sans le savoir, en signant le prêt, Jean et sa femme tombent dans le piège du crédit «à l'italienne». «Ils m'ont dit que ça coûterait 18 000 euros», affirme Jean.

Au final, la facture est très salée. Aux 18 000 euros prévus s'ajoutent

Quelles solutions?

Il est possible de déclarer sa situation de surendettement. Dans ce cas, on peut rencontrer une assistante sociale ou contacter un service de surendettement, la Ligue médico-sociale ou l'ASBL Inter-Actions.

En pratique, une analyse financière de la personne est effectuée. Selon Christian Schumacher, chef du service d'information et de conseil en matière de surendettement à la Ligue médico-sociale, «on regarde les dépenses et les revenus. On voit la gravité de la situation et on propose un moyen d'action».

Si le surendettement n'est pas important, il suffit d'écrire un courrier au créancier afin de remédier à la situation. Si la situation est grave, «on discute avec le créancier et on négocie», précise Christian Schumacher.

Dans un cas plus extrême, la personne surendettée peut demander le rétablissement personnel. C'est à dire l'effacement de sa dette. Selon le ministère de la Justice, la phase de droit d'établissement personnel ne peut être déclenchée que lorsque le débiteur surendetté se trouve dans une situation irrémédiablement compromise qui se caractérise par l'impossibilité de mettre en œuvre...

Des termes à connaître

CESSION SUR SALAIRE

Il s'agit d'une opération volontaire consistant à donner le droit à une banque créancière de faire des prélèvements directement sur le salaire de l'emprunteur.

CODÉBITEUR

C'est une personne qui s'est engagée avec l'emprunteur à rembourser le crédit. Chacun des codébiteurs s'engage pour la totalité de la dette. Le créancier peut s'adresser à l'un ou l'autre des débiteurs pour obtenir le paiement intégral de ce qui lui est dû. Il laisse ensuite aux débiteurs le soin de régler entre eux la répartition de ce que chacun doit.

TAEG (Taux annuel effectif global)

Ce taux permet de mesurer le coût total d'un crédit. Il comprend le taux d'intérêt nominal, les frais de dossier, les primes et assurances obligatoires. Il ne comprend pas les assurances facultatives, comme celles concernant les décès ou le chômage.

Source: CEC, brochure «Crédit facile» n° 2003

Un centre pour les litiges transfrontaliers

Le Centre européen des consommateurs (CEC) GIE Luxembourg, installé rue Kalkesbrück à Luxembourg, fait partie d'un réseau de 30 centres européens des consommateurs établis dans tous les pays membres de l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Islande. Le centre a pour mission d'informer les consommateurs sur leurs droits et sur la politique européenne dans le domaine de la consommation. L'équipe de juristes conseille et assiste les consommateurs dans le règlement de litiges transfrontaliers de consommation avec une entreprise située dans un autre pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège. Les litiges peuvent concerner, par exemple, les achats en ligne, les voyages, les services financiers ou bien encore les télécommunications. L'aide est gratuite.

Centre européen des consommateurs CEC
25, rue Kalkesbrück
L-1851 Luxembourg
Tél.: 26 84 64
www.cec.luxembourg.lu

La fin du bon à jeter?

Le 22 juillet, l'article 99 de la loi sur la transposition énergétique a été voté en France. Le texte stipule que tout industriel ayant délibérément limité la durée de vie de son produit pourra être passible de deux ans d'emprisonnement et de 300.000 euros d'amende. Cette loi est une première en Europe et montre que l'Hexagone compte bien faire la chasse à l'obsolescence programmée. Pour le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg, c'est un signal fort.

«La réforme législative que la France a adoptée est tout à fait une bonne chose. Il faut savoir qu'en plus du délit d'obsolescence programmée, la France va étendre la présomption de conformité de six mois à deux ans à partir du 17 mars 2016. Cela signifie que pendant deux ans, le consommateur ne devra pas prouver qu'il a fait un mauvais usage du produit car le défaut est supposé être inhérent au produit et donc, il pourra bénéficier d'une réparation, d'un échange ou d'un remboursement. Dans la plupart des autres pays européens, et notamment au Luxembourg, cette présomption de conformité est de six mois. Entre le septième mois et le 24ème mois, le consommateur éprouve généralement des difficultés à prouver l'inhérence du défaut car on lui répond que le problème résulte sans doute d'une mauvaise utilisation de sa part.

Il faut savoir que certains disent que l'obsolescence programmée n'existe pas. Une étude universitaire allemande, par exemple, publiée en mars a

abordé le sujet et veut publier les derniers résultats à la fin de cette année. Il faut donc se montrer prudent avec ce terme. D'autres évoquent aussi un défaut programmé. Par contre, beaucoup de consommateurs témoignent que des produits tombent en panne entre le 7ème et le 24ème mois suivant l'achat. Voilà pourquoi la loi française avec le délai prolongé à deux ans va avoir de l'importance. En pratique, le droit français s'appliquera souvent aux consommateurs qui achètent un produit dans l'Hexagone. Cela signifie qu'un résident luxembourgeois qui achète un produit à Thionville par exemple devrait bénéficier aussi des 24 mois de présomption de conformité.

C'est une bonne chose au point de vue du droit de la consommation. En supposant que l'obsolescence programmée existe, si maintenant on continue à l'intégrer dans les appareils, les industriels n'auront plus d'intérêt à le faire car ils devront de toute façon les réparer ou les remplacer. Il faut aussi savoir que la loi française prévoit que les producteurs seront obligés d'indiquer la durée de vie du produit pour tous les biens dont la valeur atteint au minimum 30% du SMIC (actuellement 437€). L'industrie est aussi obligée d'informer les consommateurs de la durée pendant laquelle les pièces de rechange sont disponibles.»

➔ www.cecluxembourg.lu

«C'est une bonne chose au point de vue du droit de la consommation»

KARIN BASENACH
Directrice du Centre
Européen des
Consommateurs
Luxembourg



EU-Konsumentenschutz für Touristen

(K)Ein Grund zum Meckern

In 70 Prozent der Fälle kann das Europäische Verbraucherzentrum in Luxemburg schlichten



Bei Verspätungen ab drei Stunden steht dem Fluggast eine Entschädigung bis zu 600 Euro zu, was viele Reisende nicht wissen. (ARCHIVFOTO: TESSY HANSEN)

in: Wort

Date: 18.09.2015

VON DIANA HOFFMANN

Auch Urlauber haben Rechte, und diese sollte man im Falle eines Reisemangels oder einer Nicht-Hinnehmbarkeit am Urlaubsort geltend machen. Das Europäische Verbraucherzentrum berät über die Möglichkeiten und die Höhe einer Ausgleichszahlung, falls der Traumurlaub nicht so war wie vom Veranstalter versprochen.

„Na, wie war es im Urlaub?“, ist eine häufig gestellte Frage, besonders im September. Meistens be-



Karin Basenach

lassen wir es dabei, unseren Freunden über Mängel am Urlaubsort – unsaubere Hotelzimmer, verlorenes Gepäck und verspätete Flüge – zu berichten. Dabei hat jeder die Möglichkeit

sein Recht auf Entschädigung geltend zu machen. Das Europäische Verbraucherzentrum berät im Falle eines Falles kostenlos und unbürokratisch, wann und wie man seine Rechte geltend machen kann.

Minderung des Flugpreises

Wir saßen alle schon einmal am Flughafen und haben auf den Flieger gewartet, doch die wenigsten haben je auf Entschädigung für die Verlängerung der Hin- oder Rückreise bestanden. Dabei wären die Fluggesellschaften eigentlich dazu verpflichtet, die Fluggäste nach einer Verspätung hierüber zu informieren. „Ein Recht auf eine Ausgleichszahlung zwischen 250 und 600 Euro steht dem Fluggast zu, bei einer Verspätung am Zielort von mehr als drei Stunden“, erklärt Karin Basenach, Direktorin des Europäischen Verbraucher-

zentrums in Luxemburg. Die Höhe der Zahlung ist abhängig von der zurückgelegten Distanz. Natürlich gibt es Ausnahmen. Konnte der Flieger aufgrund eines triftigen Grundes, wie zum Beispiel eines Unwetters, nicht abheben, so bleibt die Ausgleichszahlung aus. Eine andere Unannehmlichkeit: Die Flugtafel dreht von „Delayed“ auf „Cancelled“. Gibt es keinen triftigen Grund für die Annullierung eines Fluges kurz vor Abflug, so hat man ein Recht auf eine Entschädigung. Die ist abhängig von der Distanz, die bis zum Zielort zurückzulegen ist und man muss bei der nächstmöglichen Gelegenheit befördert werden.

Wo ist mein Gepäck?

Das Kofferband setzt sich in Bewegung. Nach dem Flug freut man sich, seinen Koffer zu erspähen und sich auf den Weg ins Hotel zu machen. Doch Fehlanzeige. Die letzten Touris verschwinden hinter der Zollkontrolle, das Gepäck-

band stoppt und der eigene Koffer fehlt. Was nun?

„Zunächst soll man sich beim Gepäckschalter am Flughafen melden, wo man ein Erstversorgungspaket erhält“, rät Karin Basenach. Das Versorgungspaket enthält u. a. eine Zahnbürste, Hygieneartikel und ein T-Shirt. Ein Koffer gilt erst nach 21 Stunden Verspätung als verschwunden. Ist ein Koffer mehr als zehn Stunden verschwunden, kann man anfangen, sich neue Kleider zu kaufen und auf eine Entschädigung dafür bestehen. Jedoch soll man vernünftig einkaufen und sich Kleider besorgen, die dem Umstand entsprechen. „Ist man im Strandurlaub, so kann man nicht auf eine volle Entschädigung für einen Anzug hoffen“, so die Expertin. Die Verhältnismäßigkeit muss gewahrt werden.

Im Katalog sah's besser aus

Die Bilder im Katalog sahen irgendwie anders aus. Paradiesischer. Der Stand war weiß, das

Meer türkis, der Pool riesig und der Meerblick war im Katalog nicht als karge Betonwand angepriesen.

Die Mehrheit von möglichen Reisemängeln wird in der „Frankfurter Tabelle“ geregelt (siehe unten). Die häufigsten Entschädigungszahlungen werden laut Karin Basenach getätigt aufgrund einer Abweichung von der Art der gebuchten Unterbringung.

Ist das Zimmer unsauber, die Klimaanlage defekt oder trotz Buchung kein Balkon vorhanden, muss man dem Reiseveranstalter die Möglichkeit geben, den Mangel zu beheben. Der erste Ansprechpartner ist immer noch die Hotelverwaltung. „Die Kunden sollen die Mängel so gut wie möglich dokumentieren. Sie sollen sie fotografieren und nach Zeugen suchen“, so Karin Basenach. Nach der Rückreise sollen sie dann schnellstmöglich zum Reiseveranstalter gehen. Zeigt dieser kein Interesse daran, seinen Kunden zu entschädigen, so soll man sich an das Verbraucherzentrum wenden.

Für die meisten Probleme wird eine Lösung gefunden. Aber nicht für alle. So rief ein Urlauber aus Mallorca beim Europäischen Verbraucherzentrum an, und erzählte dass bei ihm eine Schlange im Garten sei, die eine Gefahr für sein Kind sei. Da es sich in diesem Fall um „höhere Gewalt“ handelt und nicht um Fahrlässigkeit des Veranstalters, erhielt der Mann keine Rückerstattung.

Es kann also nicht bei jeder Unannehmlichkeit geklagt werden, doch auch Urlauber haben Rechte und diese kann man geltend machen. Was aber bei jeder Forderung nach einer Ausgleichszahlung zählt, ist wohl der gesunde Menschenverstand.

■ Ein Video von Karin Basenach zum Thema europäische Verbraucherschutzrechte finden Sie auf www.wort.lu

Reisepreisminderung nach „Frankfurter Tabelle“

Reisemangel	Preisminderung in %	Anmerkung
Abweichende örtliche Lage	5-15	z. B. Strand
Doppelzimmer statt Einzelzimmer	20	-
Fehlender Meerblick	5-10	bei Zusage
Fehlendes Balkon	5-10	bei Zusage
Fehlendes (eigenes) Bad/WC	10-25	wenn gebucht
Fehlende (eigene) Dusche	10	wenn gebucht
Fehlende Klimaanlage	10-20	bei Zusage
Schäden (Risse, Feuchtigkeit, Schimmel)	10-50	je nach Befall
Ungeziefer	10-50	-
Schlechte Reinigung	10-20	-
Fehlende (zugesagte) Kureinrichtung (Terralbad, Massage,...)	20-40	je nach zugesagtem Angebot
Verdorbene Speisen	20-30	-
Selbstbedienung (statt Kellner)	10-15	bei Zusage
Verschmutzte Tische	5-10	-
Fehlende Klimaanlage im Speisesaal	5-10	bei Zusage
Fehlender oder verschmutzter Pool	10-20	bei Zusage
Unmöglichkeit des Badens im Meer	10-20	je nach Prospekt
Verschmutzter Strand	10-20	bei Zusage
Fehlende Strandliegen/Sonnenschirme	5-10	-

Im Reiserecht genutzt um Preisminderungen bei berechtigten Reisemängeln einer Pauschalreise geltend zu machen.

Wort 18/09/2015

in: Wort

La médiation, plus rapide et moins chère

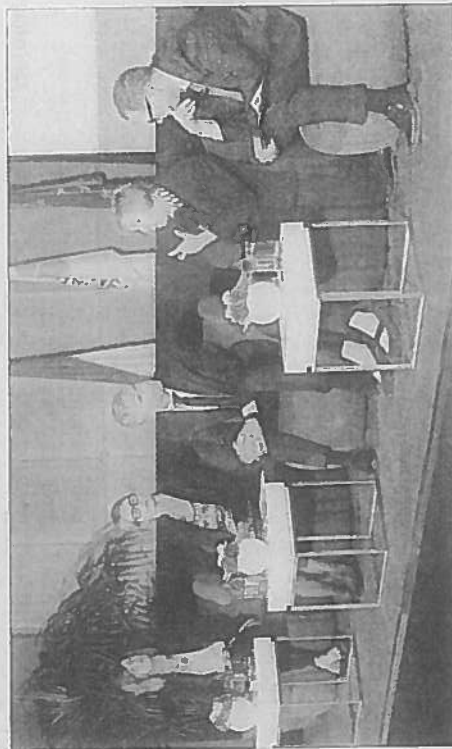
Douze instances différentes pour l'instant au Luxembourg

LW 19/10/15

Plus des trois quarts des résidents luxembourgeois ont confiance dans leur justice. Ce qui tombe d'autant mieux qu'elle met en moyenne 245 jours de moins que ses alter ego européens pour rendre un verdict (321 jours contre 566 pour la moyenne européenne). Seulement, pour bon nombre de litiges, pour le consommateur, le jeu n'en vaut pas la chandelle: les coûts que représentent la saisie de la justice sont supérieurs à l'objet du litige.

La médiation a donc en quelques années connu un véritable boom, lié à la fois aux économies qu'elle offre - 60 % moins cher que la justice - qu'au délai pour obtenir une solution - 40 jours contre 321 au Luxembourg pour la justice. Au point que si les instances sont souvent assez méconnues du grand public, elles ne chôment pas.

Et surtout, elles ne manquent pas. Il y a par exemple neuf instances sectorielles - les ADR (pour alternative dispute resolution) -,



Un «guichet unique du droit de la consommation» verra le jour dès la transposition de la directive européenne. (PHOTO: IVO GUMARAES)

l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), le Centre européen des consommateurs (CEC) pour tout ce qui relève des litiges transfrontaliers dans le droit de la consommation, l'Institut luxembourgeois de la régulation (ILR) pour ce qui touche aux télécom-

munications, à l'énergie ou aux services postaux, et la future «Clinique du droit de la consommation» de la Faculté de droit de l'université.

A qui s'adresser? Pourquoi? Comment? C'était l'un des sujets de la conférence sur la médiation

organisée vendredi à la Chambre des métiers. La chargée de direction du ministère de l'Economie, Marie-Josée Ries, parfaitement consciente du problème de ces instances multiples, a rappelé que le projet de loi qui transpose une des deux directives européennes sur le sujet devrait être adopté, avant la fin de l'année, avec quelques mois de retard. Un «médiateur de la consommation» verra alors le jour, qui sera un guichet unique de ce volet de la médiation pour renvoyer le consommateur vers le service le plus adéquat. A l'instar de ce que pratique déjà le Centre européen des consommateurs, qui célèbre son vingt-cinquième anniversaire au Luxembourg l'an prochain, pour les litiges transfrontaliers.

Avec un taux de réussite de 60 à 70 %, dans la moyenne de la médiation civile ou commerciale, le CEC, financé à 50 % par la Commission européenne et à 50 % par le ministère de l'Economie et

l'ULC, sera enrichi l'an prochain d'une plateforme internet... pour la résolution online de conflits nés de contrats online. Logique. Comme verra véritablement le jour une «Clinique du droit de la consommation», non pas pour «soigner les malades du droit», s'est amusé avec finesse Me Richard Mathieu, mais pour donner une approche pratique à l'enseignement universitaire pour ceux qui sont en master de droit européen. La Clinique pourra être saisie par le consommateur et chaque cas sera pris en main par un avocat stagiaire sous la responsabilité d'un avocat. Elle rendra chaque année un bilan au gouvernement pour lui indiquer comment il faudra peut-être adapter la loi face à de nouveaux types de problèmes.

Un monde qui bouge pour passer «de la dispute à la discussion», comme l'a rappelé Me Sophie Steichen, de l'ILR, a bien besoin d'un endroit identifiable pour commencer la discussion. (T. L.)

WORT DER MEDIATION



Internationaler Tag der Menschen mit Behinderung

Silvio Sagromola und Vera Bintener von „Info-Handicap“ im Gespräch. Seite 22 – 23

„Lotissement an den Atzengen“ in Lamadelaine

Gemeinde und SNHBM schaffen bezahlbaren Wohnraum. Seite 27



Schéi Feierdeeg und „Bon Fett“

Die erste Kerze am vergangenen Wochenende war ein untrügliches Zeichen für den Beginn der Adventszeit. Für mich traditionell der Auftakt für familiäre Adventkaffees, vorweihnachtliche Treffen mit Freunden oder Jahresabschlussfeiern im Kollegenkreis. In der Stadt sind die Schaufenster festlich geschmückt, auf den Weihnachtsmärkten duftet es verlockend und in den Supermärkten biegen sich die Regale mit allerlei Feiertags-Leckereien. Und überall prangt in schwungvollen Worten ein „Schéi Feierdeeg“, „Frohes Fest“ oder „Joyeux Noël“ und schon bald wünscht man sich einfach nur noch „Bonnes Fêtes“. Bonnes Fêtes? Einem mehrsprachig gewohnten, aber ursprünglich deutsch geschulten Gehör klingt das wie „Bon Fett“ und plötzlich schiebt sich mir beim Anblick der leckeren Auslagen und beim Geruch der verlockenden Düfte ein Bild von unzähligen Kalorien und ungeliebten Fettpfisterchen vor mein vorweihnachtliches Ideal. Schon meldet sich das schlechte Gewissen. Ich höre die innere Mahnung, nicht zu sehr über die Strenge zu schlagen. Zugleich kann ich es kaum erwarten, die vierte Kerze anzuzünden, womit nicht nur das Ende des nahen Festes markiert wird, sondern gleichzeitig auch das Ende der kulinarischen Verlockungen. Dann beginnt die Zeit, die Ess-Sünden der vergangenen Wochen zu bereuen. Andreas

VON DIANE LECORSAIS

Lästige Verkäufer, dreiste Betrugsversuche, nervige Umfragen: Wenn auf der Festnetznummer ständig Fremde anrufen, mutiert das Haus-telefon zum Plagegeist. Doch was tun, wenn man ständig belästigt wird? Im besten Fall reicht eine klare Ansage. Im schlimmsten Fall muss man auf drastischere Mittel zurückgreifen: Nummern blockieren und/oder eine Fangschaltung aktivieren lassen – und gegebenenfalls Anzeige bei der Polizei erstatten.

Wenn am frühen Nachmittag das Telefon klingelt, ahnt sie bereits, was kommt. „Bonjour Madame? Vous avez été choisie pour découvrir notre nouveau magasin en avant-première!“, hallt es durch den Hörer. Mehrmals pro Woche wird eine LW-Leserin von solchen Anrufen gestört. Manchmal meldet sich am anderen Ende der Leitung auch jemand aus einem „cabinet de voyance“ zu Wort. Oder aber eine Person, die sie zur Teilnahme an einer fragwürdigen Umfrage überreden möchte. Ab und zu bleibt es am anderen Ende auch komplett still.

Europäische Verbraucherzentrum

Wer nicht auf diese Weise gestört werden möchte, der solle klar und deutlich sagen, dass er nicht mehr angerufen werden will, rät Elisabeth Gieres, Juristin beim Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg (EVZ). Gegebenenfalls sei es auch ratsam, aufzulegen, oder aber die Polizei zu informieren.

Regelmäßig würden sich beim EVZ Verbraucher melden, weil Telefonverkäufer bei ihnen Zuhause anrufen. Fälle, in denen Bürger tatsächlich etwas auf diesem Weg bestellt haben, seien ihr jedoch nicht bekannt. Die Menschen würden vielmehr beim Verbraucherzentrum anrufen, um sich über diese Praxis zu informieren.

Die Juristin rät Verbrauchern in jedem Fall, vorsichtig bei Angeboten dieser Art zu sein – weil man nie weiß, mit wem man es tatsächlich zu tun hat. Bevor man sich auf irgendetwas einlässt, sollte man sich demnach unbedingt eingehend informieren.

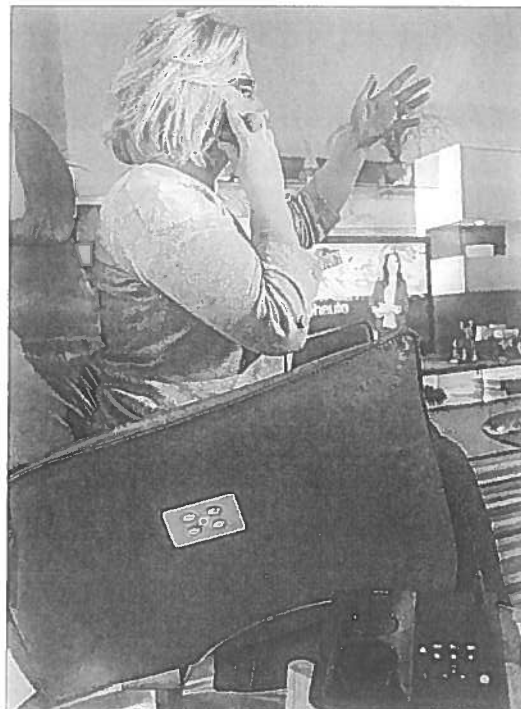
Wichtig sei, dass ein Verkäufer die am Telefon gelieferten Informationen in jedem Fall auch schriftlich einreichen muss. Dem Kunden müsse eine richtige Rechnung, ein richtiger Vertrag zugesandt werden – eine mündliche Abmachung reiche da nicht aus.

So oder so: Bevor ein Unternehmen einem Verbraucher etwas über Telefon verkaufen kann, muss

Wenn Zuhause ständig Unbekannte anrufen

Plagegeist (am) Telefon

Telefonverkäufer, Betrüger, bizarre Umfragen: So wehrt man sich gegen störende Anrufer



Wenn Fremde anrufen, ist Vorsicht geboten. Schließlich weiß man nie, wen man tatsächlich am anderen Ende der Leitung hat. (FOTO: GERRY HUBERTY)

Wie kann ich mich wehren?

■ Wer telefonisch belästigt wird, kann Anzeige bei der Polizei erstatten. Wird die Nummer auf dem Display angezeigt, sollte man diese notieren. Zudem ist es ratsam, nach einem Namen zu fragen. Diese Informationen kann man später an die Polizei weiterleiten.

■ Es besteht die Möglichkeit, einzelne Telefonnummern bei der Post sperren zu lassen. Bis zu 50 Nummern kann man auf diese Weise blockieren lassen.

■ Wird jemand häufig auf seiner Festnetznummer gestört, so rät das Post-Unternehmen dem Kunden, den Dienst „Interception d'appels malveillants“ aktivieren zu lassen. Dabei handelt es sich um das Prinzip der Fangschaltung. An dem betroffenen Anschluss wird ein Fangparameter aktiviert. Geht ein störender oder böswilliger Anruf ein, so muss der Kunde nach der Annahme des Anrufs z. B. eine Taste drücken, um den Fangzustand in die Wege zu leiten. So werden die Verbindungsdaten – Datum, Uhrzeit, Rufnummer (oder die Herkunft des Anrufs, die Telefongesellschaft, die Leitungsnummer), die angerufene Nummer und ggf. die Gesprächsdauer gespeichert. Nach einem Monat wird dem Kunden ein Bericht mit allen betroffenen Anrufen zu gestellt. Auf diese Weise können auch

ausländische Nummern, Mobiltelefonnummern und Anrufe von anderen Anbietern registriert werden. Anzumerken gilt, dass geheime Nummern nicht angezeigt werden. Technisch sei es laut der Post zwar möglich, auch solche Anrufe zurückzuverfolgen. Da dies jedoch mit einem gewissen Aufwand verbunden sei, werde dies nur gemacht, wenn eine entsprechende Anweisung vom Untersuchungsrichter vorliegt. Wichtig ist zu erwähnen, dass die Gespräche bei einer Fangschaltung weder abgehört noch aufgenommen werden. Auf fällige Nummern kann man in der Folge aber sperren lassen, oder sie bei der Polizei melden.

■ Bei Telefonverkäufern: Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg steht Bürgern bei Fragen, Beschwerden und Problemen in grenzüberschreitenden Fällen – Telefonverkäufer rufen oftmals aus dem Ausland an – mit Rat und Tat zur Seite.

■ Wer belästigt wird und im Telefonbuch aufgelistet ist, sollte sich überlegen, ob er seine Festnetznummer nicht herausnehmen lassen möchte.

■ www.police.public.lu
www.post.lu
www.cecluxembourg.lu
www.bee-secure.lu

letzterer einverstanden sein. Der Verkäufer muss klar machen, dass der Anruf kommerzieller Natur ist – und der Verbraucher muss wissen, auf was er sich einlässt.

Wer sich nun dazu hinreißen lässt, einem Kauf zuzustimmen – ohne dies wirklich zu wollen – der sollte folgendes wissen: „Solange es keine schriftliche Vereinbarung gibt, ist der Verbraucher an nichts gebunden“, unterstreicht Elisabeth Gieres.

Und: „Sobald einem etwas nicht geheuer ist, sollte man sagen, dass man nicht interessiert ist“, rät die Juristin.

Letzte Aktualisierung

Manchmal stecken hinter bizarren Anrufen auch kriminelle Absichten, weiß Marc Ragnacci, Commissaire en chef beim „Service Prévention du Crime“ der Polizei, zu berichten. Eine Betrugsmasche, die letztes Jahr mehrmals angewandt worden sei – und die zu mehreren Festnahmen geführt habe – ist der sogenannte „Enkel-trick“ via Telefon.

Dabei gibt sich der Anrufer als ein enger Verwandter des Angerufenen aus und erklärt, Probleme zu haben und dringend Geld zu benötigen. Auffallend sei, dass meist alleinstehende Frauen, die mit ihrem Vornamen im Telefonbuch eingetragen sind, als Opfer ausgewählt werden, erklärt Ragnacci.

Nicht auf Forderungen eingehen

Auch die sogenannte „Microsoft“-Masche komme immer wieder zum Einsatz. Bei diesem Trick rufen angebliche Microsoft-Mitarbeiter an und erklären ihrem Opfer, zu meist auf Englisch, dass dessen Computer von einem Trojaner befallen sei. Sie fordern Geld, um das angebliche Virus zu entfernen, installieren aber dann aber ein Programm auf dem Computer des Opfers, mittels welchem sie sich vertrauliche Daten – etwa Kreditkarten-Informationen – beschaffen.

Was ebenfalls vorkomme, sei, dass man am Telefon über einen angeblichen Gewinn benachrichtigt wird, erklärt Ragnacci – wobei der vermeintliche „Glücks-pilz“ jedoch zunächst einmal dazu aufgefordert wird, zu bezahlen ...

Generell gilt: Man weiß nie, wer auf der anderen Seite sitzt. Auf keinen Fall soll man sich auf die Forderungen eines Anrufers einlassen, rät die Polizei. Name und Telefonnummer sollten notiert werden, zurückrufen sollte man jedoch nicht.

Wird man regelrecht belästigt, so sei es ratsam, eine Überwachung der Linie durch die Post zu beantragen (siehe Kasten). Schließlich kann man Anzeige bei der Polizei erstatten.

ZEITUNGEN

Tempo 30 an den Schulen in Hesperingen.

SÜDEN

In Mamer sind alle großen Baustellen abgeschlossen.

NORDEN

Weihnachtsbeleuchtung in Ettelbrück.

OSTEN

Infoversammlung zum Asylbewerberheim in Junglinster.

NOTDIENSTE
Service & Termine 32
Immobilien 33
TODESANZEIGEN 57

Polizeikontrollen

Die Polizei kontrolliert heute Morgen in Altwies (Route de Luxembourg), Steinsel (Rue Basse), Strassen (Rue du Carrefour) und Warken (Rue de Welscheid), am Nachmittag in Bereldingen (Rue Charles Rausch) und Linger (Rue de la Libération).