

ECC Luxembourg

Survey of the consumers' knowledge of ECC Luxembourg and the ECC-Net

Analysis of the results for 2016

Key Findings

- In 2016, 60% of the consumers knew about the ECC Luxembourg, which represents an increase of 6,5% compared to the data collected in 2015 (53,5%).
- In 2016, 40% of the consumers indicated that they know about the ECC-Net. In comparison to the data collected in 2015, the knowledge of consumers of the ECC-Net has increased remarkably by 15% (25% in 2015).

1. Introduction

Since 2008 the European Consumers Centre Luxembourg carries out an annual survey essentially on the knowledge of consumers of the ECC Luxembourg and the ECC-Net.

In 2016 the questionnaire in French and German has been made available to consumers via the information desk of the ECC Luxembourg at the holiday fair ("Foire Vakanz") in January 2016.

The poll includes 7 questions, two on the knowledge of consumers of the ECC Luxembourg and the ECC-Net. One question is relating to the question whether consumers believe to have the right of withdrawal from contracts concluded in shops and at fairs. The remaining questions relate to personal data like place of residence, age and gender.

In 2016 15 consumers filled in the survey conducted by ECC Luxembourg (104 consumers in 2015).

2. Results of the survey

a) Knowledge of consumers of the ECC Luxembourg (first and second question). Please note that multiple answers are possible which explains the difference in numbers.

In 2016, 9 participants (60%) indicated having knowledge of the ECC Luxembourg. 4 out of these participants indicated having learned about ECC Luxembourg via the Luxembourgish Consumer Protection Organization ("Union Luxembourgeoise des Consommateurs -ULC"). 13 participants indicated having learned about the existence of ECC Luxembourg via the medias (internet, journals, radion, tv) or did not answer the question.

b) Knowledge of the ECC-Net (third question)

In 2016, 6 (40%) participants out of 15 knew about the existence of the ECC-Net, which means that the score has risen remarkably by 15% compared to 2015 (25,58%).

In addition to this it can be noted that consumers are more aware of the existence of ECC Luxembourg than of the ECC-Net in general.

c) Right of withdrawal in shops and fairs

In this question participants indicated whether they believe to have the right to withdraw from contracts concluded in shop or at fairs. 7 out of 15 (47%) consumers falsely answered this question by stating that consumers have a right of withdrawal. 8 out of 15 (53%) respondents correctly answered that consumers don't have a right of withdrawal from contracts concluded in shops or at fairs.

d) Remaining questions about personal data

For the remaining questions, participants supplied some personal informations relating to their place of residence, age and gender.

100% of participants indicated the Grand Duchy of Luxembourg as their place of residence.

The question in relation to the age of the respondents was divided in 4 categories (16-25, 26-40, 41-65 and 65+). At the moment of the survey, 5 (33,3%) of the respondents were between 16-25, 5 (33,3%) between 41-65 and 5 (33,3%) said to be over 65 years of age.

7 (47 %) of the respondents were male, 8 (53%) were female.

3. Conclusion

In comparison to the data collected in 2015, the knowledge of consumers of ECC Luxembourg has increased in 2016 by 6,5%. (2015=53,49% ; 2016=60%).

Concerning the knowledge of consumers of the ECC-Net, figures have increased remarkably in 2016 by nearly 15%. (2015=25,58% ; 2016=40%).

The positive results of 2016 can certainly be considered as an outcome of the general information work performed by ECC Luxembourg (website, brochures and information sheets on consumer rights, presence at fairs and Maison de l' Europe) and its information campaigns.

Luxembourg, the 31st December 2016

Annexes:

1. Questionnaire French
2. Questionnaire German



Centre Européen des Consommateurs GIE

2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg

Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu

Enquête “Foire Vakanz” 2016

1. Connaissez-vous le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg?

OUI

NON

2. Par quel(s) moyen(s) avez-vous pris connaissance du CEC Luxembourg?

Moteur de recherche sur internet

Lien sur un autre site internet

Journaux

Radio, télévision

Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)

« Maison de l'Europe »

Recommandation

Autre:

3. Connaissez-vous le réseau des Centres Européens des Consommateurs (European Consumer Centres-Network -ECC-Net)?

OUI

NON

4. Pensez-vous disposer d'un droit de rétractation légal lorsque vous achetez dans un magasin ou sur une foire?

OUI

NON

5. Quel est votre pays de résidence?

6. Quel est votre âge? 16 - 25 26 - 40 41-65 plus de 65

7. Vous êtes un homme une femme



Si vous souhaitez recevoir la newsletter du Centre Européen des Consommateurs par e-mail, veuillez laisser votre adresse e-mail ci-dessous.

Adresse e-mail:

Déclaration de protection des données

Le Centre Européen des Consommateurs s'engage à ne pas utiliser les données à caractère personnel à des fins commerciales ou publicitaires. Conformément au Chapitre VI de la loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous disposez de certains droits, dont notamment le droit d'accès aux informations qui vous concernent et un droit de rectification des informations inexacts. Si vous entendez exercer ces droits, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : info@cecluxembourg.lu



Europäisches Verbraucherzentrum GIE

2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg

Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu

Umfrage "Vakanz Messe" 2016

1. War Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Luxemburg / Centre Européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg bereits vorher bekannt?

JA

NEIN

2. Wie haben Sie vom CEC Luxemburg erfahren?

- Suchmaschine im Internet
- Link auf einer Internetseite
- Zeitungen
- Radio, Fernsehen
- Luxemburgischer Konsumentenschutz (ULC)
- « Maison de l'Europe »
- Empfehlung
- Andere:

3. War Ihnen das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (European Consumer Centres Network - ECC-Net) bereits vorher bekannt?

JA

NEIN

4. Sind Sie der Ansicht, dass Ihnen ein gesetzliches Widerrufsrecht zusteht, wenn Sie in einem Geschäft oder auf einer Messe einkaufen?

JA

NEIN

5. Wo wohnen Sie?

6. Wie alt sind Sie? 16 - 25 26 - 40 41-65 älter als 65

7. Sie sind männlich weiblich



Wenn Sie den elektronischen Newsletter des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg erhalten möchten, geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse an.

E-Mail-Adresse:

Datenschutzerklärung:

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg verpflichtet sich, persönliche Daten nicht zu gewerblichen Zwecken oder Werbezwecken zu nutzen. Gemäß Kapitel VI des Gesetzes vom 2. August 2002 betreffend den Schutz von Personen im Hinblick auf die Behandlung persönlicher Daten, verfügen Sie über gewisse Rechte, darunter insbesondere das Zugangsrecht zu Informationen, die Sie betreffen, und das Recht, nicht korrekte Informationen richtig zu stellen. Wenn Sie diese Rechte ausüben möchten, senden Sie bitte eine Nachricht an info@cecluxembourg.lu.