

À la rescousse des consommateurs

Le Centre européen des consommateurs (CEC) a organisé, hier, une séance de questions-réponses avec ses juristes et un public avide de questions sur leurs récents achats.

Achat sur internet, garantie, opérateur injoignable : le public présent hier à la soirée organisée par le CEC avait de nombreuses questions à poser aux juristes présents.

De notre journaliste
Audrey Somnard

Même si les services du CEC sont de toute façon gratuits pour les consommateurs, l'organisme donnait, hier, une conférence pour mieux se faire connaître. Le CEC intervient au niveau des litiges des consommateurs concernant un achat effectué dans un autre pays de l'UE (ainsi que la Norvège et l'Islande), ce qui peut arriver très souvent quand on réside au Grand-Duché.

C'est le cas de cette dame qui a acheté une centrale vapeur sur Amazon. Quelques mois plus tard, l'objet tombe en panne : «Je me suis adressée directement à la marque, qui m'a rétorqué que la garantie ne marchait pas en cas d'achat sur

Amazon.». Un beau mensonge de la part de la marque, car, vendu sur internet ou pas, la garantie d'achat de deux ans sur ce type de produit s'applique, explique l'un des juristes du CEC : «Il faut toujours faire attention à qui vend l'objet sur Amazon, car la plateforme n'est parfois que l'intermédiaire. C'est utile quand, justement, on souhaite renvoyer le produit, car c'est vers le vendeur qu'il faut se retourner, mais dans tous les cas, la garantie des deux ans s'applique.». Il ajoute qu'il faut rester prudent : «Mais il faut réfléchir à ne pas toujours commander sur internet pour économiser quelques euros. En achetant dans une boutique physique près de chez vous, c'est parfois plus simple.»

Des problèmes en cas d'achat transfrontalier

Cet autre consommateur témoigne de son conflit avec l'opérateur Orange en France, tout simplement impossible à joindre. Le CEC a, dans ce cas-là, fait le nécessaire : «Certaines compagnies font en sorte d'être très difficiles, voire impossibles à joindre, cela marche en général mieux quand nous nous en chargeons», explique une juriste.

Mais des problèmes demeurent en cas d'achat transfrontalier. C'est notamment le cas pour des marques qui ont des zones géographiques et là, le Luxembourg se trouve souvent dans le flou. Pourtant, une directive européenne empêche la discrimination basée sur le lieu de résidence, mais il existe des exceptions. Ce qui rend le sujet «très complexe», reconnaissent les juristes. Le CEC est d'ailleurs en train de réaliser une étude sur ce type de problèmes et recherche des témoignages.

Autre exemple évoqué par une personne du public, l'achat d'un modèle d'exposition. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, la même garantie que pour les autres produits s'applique. Pendant les six premiers mois de la garantie de deux ans, l'objet peut être rapporté sans condition et le vendeur doit le réparer, voire remplacer l'objet si la réparation n'est pas possible. La France, la Pologne, le Portugal et la Slovaquie ont étendu cette période de 6 à 24 mois, soit pendant toute la durée de la garantie où les consommateurs pourront retourner un produit défectueux, sans se justifier.

<http://cecluxembourg.lu/>

Pour les Européens

Le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg) fait partie d'un réseau de 30 centres européens des consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centre Network - ECC-Net). Le CEC Luxembourg a été créé en 1991 sous le nom de «Euroguichet». Depuis 2003, le CEC

Luxembourg fonctionne comme «groupeement d'intérêt économique» (GIE).

En outre, depuis le 1^{er} janvier 2010, le CEC Luxembourg a été nommé comme point de contact pour les consommateurs souhaitant recevoir des informations en relation avec des services dont ils voudraient profiter dans un autre pays de l'Union européenne.

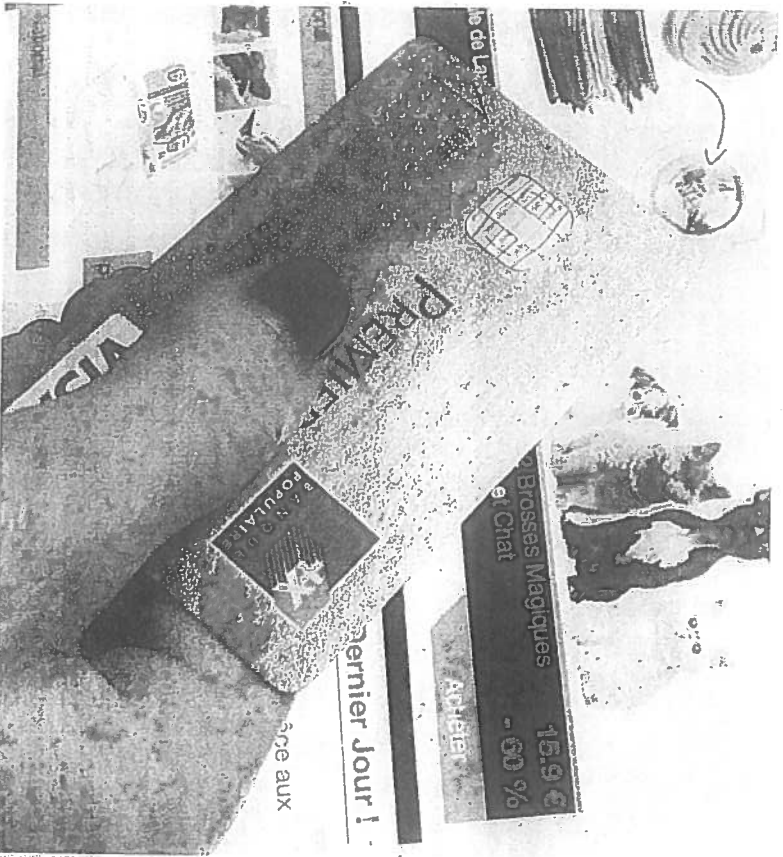


Photo: afp

Qu'ils achètent sur internet ou en boutique, les consommateurs doivent bien connaître leurs droits.

in: Lessentiel

Date: 25.01.2016

**Vos droits en tant
que consommateur**

LUXEMBOURG - Quels sont vos droits quand vous achetez ou louez ailleurs en Europe? C'est la question à laquelle répondra la réunion de mercredi, à 12 h 30, à la Maison de l'Europe.

25/01/2016
ECC-Nel
ECHO NOME

ECHO
DE
LA
PRESSE

In: Politico

Date 17/02/2016

European shoppers left waiting for online dispute tool

The platform was supposed to be a quick way for consumers to confront merchants, but many have yet to use it

By JOANNA PLUCINSKA
and RYAN COLLINS

The European Commission once hailed the launch of a new tool as an "easy, fast and inexpensive way" for online shoppers to settle disputes with merchants across the 28-member countries.

Almost three years later, a large swath of European consumers are still waiting for the quick fix and most don't even know it exists.

At least five countries missed the February deadline to join the international network to help online shoppers resolve problems out of court, according to the Commission website.

POLITICO surveyed all of the EU countries on the status of the implementation. Some didn't respond to multiple inquiries, but many painted a picture of poor coordination and communication.

Irina Chiritoiu has been trying for weeks to set up a help center in Romania, but "the Ministry of Economy won't get back to me," said the director of Romania's European Consumer Center.

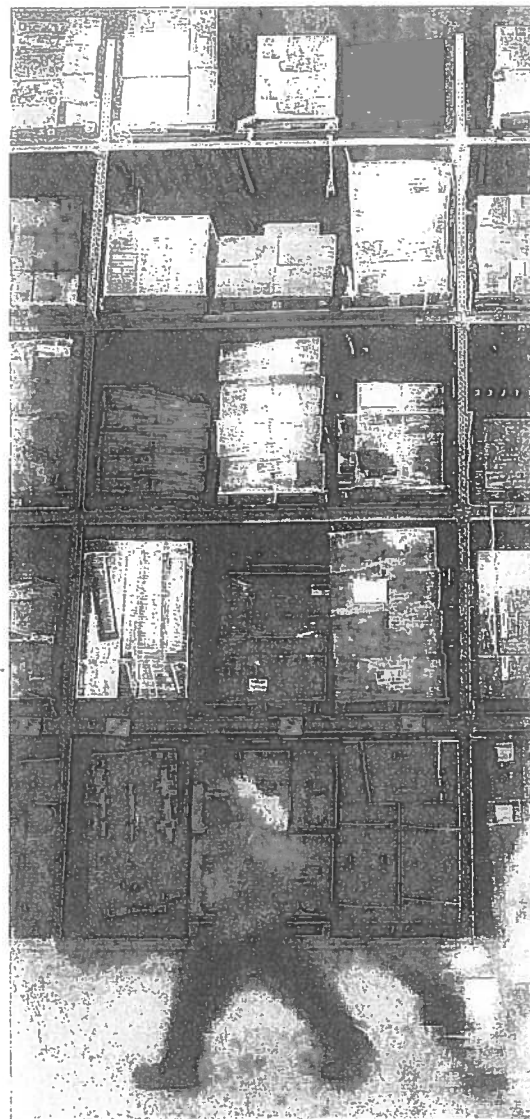
That partly explains why the majority of centers have not yet received a single complaint. What's more, most consumers aren't even aware of the option.

"We still need at least six months or a year" to see if it will be useful to consumers, a Commission spokeswoman acknowledged. The Commission will launch an advertising campaign this spring.

The directive, passed in mid-2013, was designed to boost consumer confidence and cross-border trade. An online platform was set up to connect all member countries and give consumers access to mediation services to help settle disputes over anything from labor contracts to lost packages.

The Commission, which is coordinating the program, said it's too early to disclose complaints. They will meet with national representatives Thursday for an update.

"When you approach the problem from the top to the bottom and you



tell the countries to do something, things could take a while," said Radoslav Bonk, one of the founders of Youstice, a Czech-Slovak company that helps consumers settle disputes out of court.

One in three consumers in the European Union had trouble with e-commerce transactions last year, the Commission said. Its 2015 consumer scoreboard showed 60 percent of consumers preferred to buy in their own country to avoid the risks of shopping abroad.

EVER GERMANY IS NOT READY

The EU spent €1.5 million creating the tool. Each country must pay to

An employee
at an Amazon
warehouse
in Swansea,
Wales.

MATT CARDY/
GETTY IMAGES

set up its own agency and help inform consumers how it works.

Many online shoppers simply give up. Going to court is expensive, while finding an alternative resolution can be complicated and rub against the cultural grain.

"It's not something [people] are used to," said Roland Stuhr, a policy officer for German consumer group VZBV.

The groundwork was already laid.

For the past decade, all EU countries have been part of a network of European Consumer Centers. These centers are supposed to be the go-to place for consumers to get advice about their rights. The directive was designed to give consumers direct online access to arbitration services.

Setting up an online system to resolve e-commerce disputes seemed an easy and natural next step when the Commission passed the directive.

The law required each country to create a legal framework, and establish and advertise the centers. Easier said than done in some places.

While Romania, France and Germany have yet to set up shop, others like Lithuania and Sweden are ready.

TOO TEETH

Some question whether this platform will actually help consumers and whether it was worth the trouble and expense.

"[The vast majority] of consumers don't actually have an ongoing dispute, they don't have a need for the platform right now," said Lars Arendt, the director of the European Consumer Center in Denmark.

The Commission's directive set a 90-day limit to resolve a dispute. While most disputes can be settled in less time, a lot of consumers get frustrated and drop their complaint, said Bonk from Youstice.

Another concern is how consumers will ever know this service exists. Sellers must inform consumers about their options somewhere on their websites, but it's often in the fine print, as in Amazon's case, and there is no punishment if they don't.

Critics say the directive also lacks teeth. Sellers don't have to negotiate with consumers who file a complaint. And sellers, not consumers, get first pick on the arbitrators handling the cases.

Consumers, Bonk said, "are being misled."

Was kann Europa der Jugend bieten?

„1er Forum des jeunes d'Alzette-Belval“

Vendredi 13 Mai 2016
18h

Die zwölf Gemeinden Aarum-Tiche, Aumetz, Boulange, Esch, Monnengen, Ottange, Redange, Russange, Sareem, Schifflingen, Thil und Villerupt mit ihren insgesamt 90.000 Einwohnern bilden eine grenzenlose Region. In der die Jugend den europäischen Gedanken alltäglich erlebt und lebt. Ziel des ersten Jugendforums war es, den Jugendlichen die Chancen und Strukturen aufzuzeigen, die ein starkes Europa zu bieten hat.

Organisiert wurde die Veranstaltung vom „Groupement européen de coopération territoriale Alzette-Belval“ (GECT Alzette-Belval). Sie fand im Rahmen des „Mons de l'Europe de la région Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine“ statt, insgesamt sechs Strukturen, „Europe Direct Schengen und Saarbrücken“, der „Point info jeunes“ und das Jugendhaus Esch, die „Université de la Grande Région“, „Eurogio“, das „Centre européen des consommateurs“ und „Eurodesle“, waren am vergangenen Freitag in der Kulturtabrik präsent und stellten sich selbst und ihre Projekte vor.

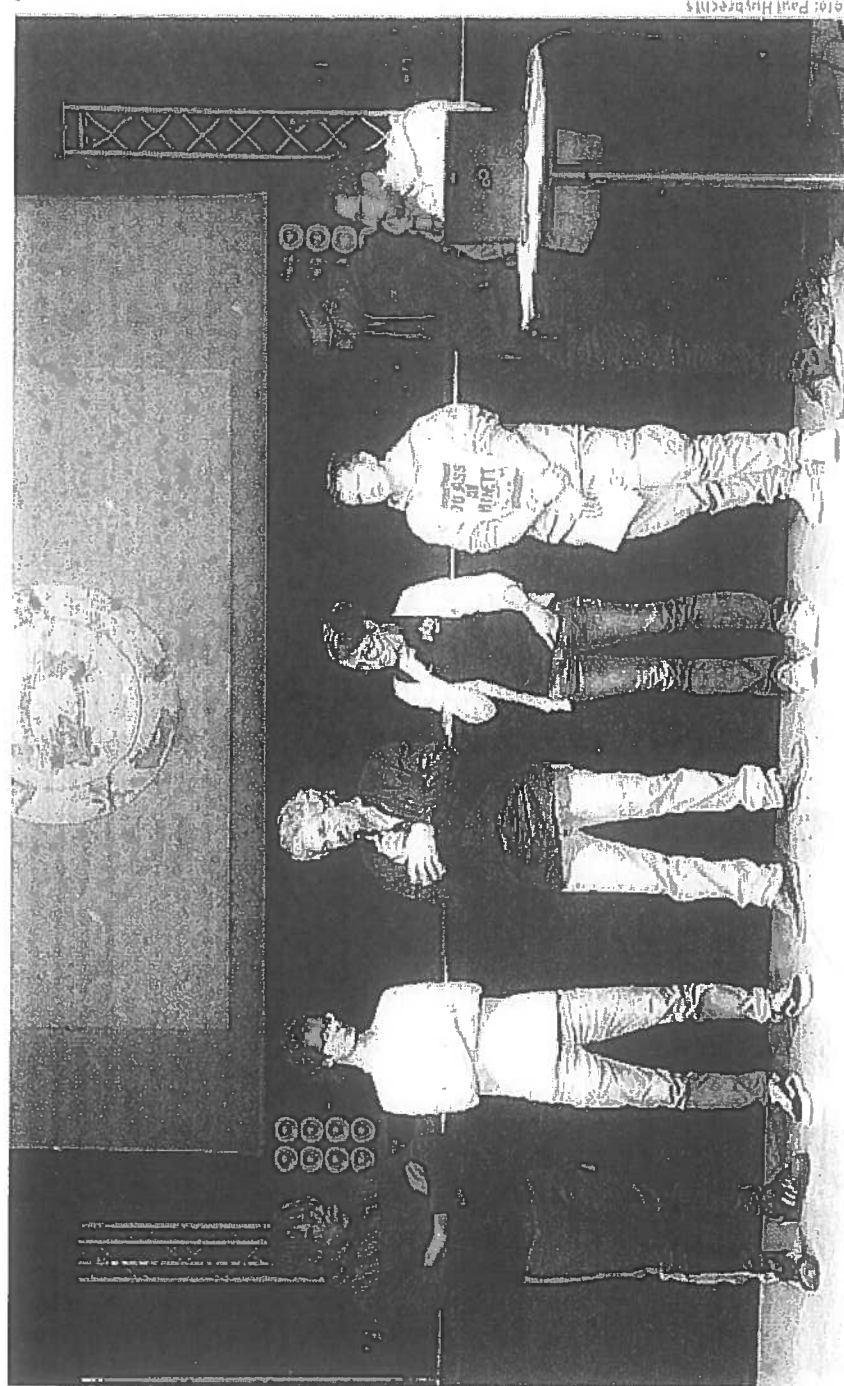


Foto: Paul Hübner

Auch das selber ausprobieren und der „Point info jeunes“ waren mit am Start

wie Volontariat. Auslandsstudien, Lehrgänge oder berufliche Weiterentwicklung zu erfahren. Zielpublikum waren 12- bis 24-jährige aus der Region dieser zwölf Gemeinden. Edouard Jacques „conseiller régional“ und Mitglied des GECT, bedankte

sich im Namen der neuen Region Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine für die Organisation dieses Jugendforums und für das Stellen der fundamentalen Frage „Was kann Europa der Jugend bieten?“. Europa habe viel zu bieten, aber auch die Jugend könne

Europa viel bieten. Man könne gemeinsam Jugendliche aus-schließen, die sich nicht mit Europa verbinden können, sei es weil sie weit entfernt von einer Grenze zu einem europäischen Nachbarland leben oder weil sie die Schule abgebrochen haben. Ein besonders wichtiger Punkt in

einer Zeit des Zweifels, der Angst und des Emporkommens von Extremem, so Edouard Jacques abschließend

ph

www.gectalzelbelval.eu

CEC

Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg



ECHO DE LA PRESSE

in: www.europaforum.public.lu

Date: 26.05.2016

Wednesday 1 June 2016



**PROTÉGEZ-VOUS DES ATTAQUES
ET DES LOGICIELS MALVIEUX
WATCHGUARD APT BLOCKER**

Home | News | Interviews | Directory | Jobs | Events | Training | About

News

Like 0 | LinkedIn 0 | Google+ 0

Les jouets connectés, pas sans risques

De nombreuses personnes s'étaient réunies ce 25 mai à la Maison de l'Europe, dans le cadre des *Midis du consommateur européen*, un événement régulièrement organisé par le *Centre Européen des Consommateurs (CEC)* en coopération avec la *Représentation de l'Union Européenne au Luxembourg* et *SECURITYMADEIN.LU*.

Cette session offrait la possibilité de s'informer sur les risques liés aux jouets connectés. Le Dr. Matthieu Farcot, responsable des affaires juridiques, a, dans un premier temps, présenté les grandes catégories des jouets connectés, allant des jouets pédagogiques par les jouets communicants aux jouets virtuels. Le focus a ensuite été mis sur les risques liés à cette nouvelle génération de jouets présents sur le marché: ces risques sont aussi bien techniques que liés aux prestataires de service et aux tiers.

Comme l'a expliqué Matthieu Farcot, « un jouet connecté est un ordinateur et il faut d'abord le considérer ainsi », avant d'ajouter que « Le piratage d'un jouet connecté peut avoir de nombreuses conséquences plus ou moins graves. Il est tout à fait possible pour un cybercriminel de s'adresser directement à l'enfant à l'insu des parents ».

Les droits des consommateurs européens ont également été évoqués, ainsi que plusieurs futures directives de l'Union européenne et leurs impacts sur les citoyens.

Source: SECURITYMADEIN LU

May 26, 2016

SECURITYMADEIN LU | Objets connectés



NEWSLETTER IT ONE

Your Email Address



Sondage



Agenda

29 Sep	IT Days
6 Oct	HealthCare Summit Luxembourg Healthcare Summit
1 Dec	Gala IT One

Chaque semaine, plus de 8 500 CIOs et professionnels de l'ICT suivent l'actualité des nouvelles technologies et de l'innovation.
Luxembourg

ABONNEZ-VOUS GRATUITEMENT DÉ

Articles précédents :



Le Big Data avec Dirk Ebbighausen,
LuxairGroup
Dirk Ebbighausen est le head of online sales and
digital transformation au sein de LuxairGroup

Topics

Your Email Address

Communiqué

ECHO DE LA PRESSE

Le commerce électronique restreint par le géoblocage

«Plaignez-vous!»

La directrice du centre européen des consommateurs n'a reçu «que» vingt plaintes depuis janvier

PAR THIÉPPY LABRO

Présentées fin mai par la Commission européenne, les nouvelles règles du jeu sur les achats sur internet sont loin de satisfaire les consommateurs au Luxembourg.

«14 euros de livraison pour une mallette de maquillage qui en coûte 39, non!» Felicia abandonne sa commande sur le site internet de Tintamare. Cette mère de famille italienne, qui vit au Luxembourg depuis 1992, aurait accepté de payer deux ou trois euros pour que son colis soit livré de Paris à Luxembourg. Pas plus.

Les mains se lèvent, à la Maison de l'Europe. Des consommateurs agacés racontent des mésaventures semblables: une console de jeux ne permet pas de jouer en ligne depuis Luxembourg; un journal italien est lisible partout... sauf en Italie; un site internet n'accepte que les paiements par Paypal pour ceux qui n'ont pas de carte de crédit nationale; des cartes pour regarder la TNT française sur une box luxembourgeoise ne fonctionnent pas, tout y passe.

«Depuis le début de l'année, nous n'avons reçu qu'une vingtaine de plaintes», regrette la directrice du Centre européen des consommateurs, Karin Basenach. «Plaignez-vous!» Dans la salle, pleine à la mi-journée, les têtes font «oui». Car les nouvelles règles du jeu présentées fin mai à Bruxelles par la Commission européenne laissent encore beaucoup de questions en suspens.

Seul un achat sur trois aboutit

Le paquet de lois, qui doit libérer 415 milliards d'euros en Europe, s'attache à supprimer les blocages dans les ventes transfrontalières, à diminuer les coûts des livraisons et à rendre lisibles les droits et obligations des consommateurs. Il était urgent d'agir, note Stéphanie Schmitz. Selon la lobbyiste de la Fédération des industriels au Luxembourg, seulement «37 % des achats transfrontaliers aboutissent». 15 % des Européens achè-



Trois textes européens seront finalisés d'ici 2017 pour que les jeux vidéo puissent être utilisés dans les mêmes conditions en Europe... (PHOTO: AFP)

tent en ligne dans un autre Etat membre. Et un résident luxembourgeois sur deux.

«Une entreprise lituanienne aura l'obligation de vendre un produit au Luxembourg dans les mêmes conditions qu'en Lituanie», explique celle qui défend les intérêts des industriels à Bruxelles. «L'acheteur devra se débrouiller pour qu'il récupère son colis». Les tarifs de livraison peuvent être cinq fois plus élevés en moyenne. Dans un pays européen, la livraison peut même être 22 fois plus chère. «Le problème, c'est que le client se place sous la loi lituanienne qui protège le consommateur et plus sous la loi luxembourgeoise», tempête un homme au fond de la salle.

De nombreux sujets sont restés à quai: la nouvelle directive

n'évoque pas les services après-vente ni les coûts du retour à l'expéditeur ou de la compensation si le produit ne convient pas. Les PME auront besoin d'un autre texte pour éviter de devoir s'enregistrer 28 fois auprès des administrations fiscales.

Amazon à 97 % en règle

Pire même, les discussions ont été tellement compliquées à Bruxelles que la musique et la vidéo en ligne ne sont pas concernées par ce texte. Pas plus que les livres, les ebooks ou les jeux vidéo. La Commission proposera un autre texte sur les droits d'auteur avant la fin de l'année pour compléter celle-ci.

Et elle avait présenté en décembre un troisième texte sur la portabilité, qui doit encore passer devant le Parlement européen et

le Conseil des ministres. «La portabilité, c'est en quelque sorte quand vous devenez propriétaire de ce que vous achetez et que vous pouvez en disposer, même à l'étranger».

Souvent désignée comme le mauvais élève de ce commerce sans frontières, Amazon, membre de la Fédil, semble plutôt à l'aise. «97 % de leurs produits vendus sur leur plate-forme sont au même prix partout en Europe», avance Mme Schmitz. Chaque mot compte dans ce sujet qui n'est pas nouveau. Il y a plus de dix ans, le centre européen des consommateurs publiait un guide pour aider les acheteurs luxembourgeois d'automobile à aller ailleurs et économiser jusqu'à 25 % du prix d'une voiture. Aujourd'hui, il a toujours envie d'entendre les consommateurs se plaindre. Signe de son importance jamais démentie.

Netflix aux deux visages

Luxembourg. Les amateurs des films de Disney, Marvel et LucasFilm apprécieront. Les abonnés de Netflix pourront voir Captain America, Civil War, le Livre de la Jungle ou les superproductions hollywoodiennes dès septembre. L'accord aurait coûté quelque 350 millions de dollars par an pour distancer AmazonPrime... aux Etats-Unis. Car le site de diffusion en ligne joue au chat et à la souris avec les autorités européennes depuis le début de l'année. Les droits des films sont «territorialisés», payés par Netflix en fonction de l'endroit où ils sont regardés. Faute de marché, l'Américain ne diffuse pas tout partout. Au Luxembourg, globalement intégré à Benelux, les amateurs des dernières séries à la mode n'hésitent pas à utiliser un VPN pour profiter de leur abonnement comme s'ils étaient aux Etats-Unis. Le 14 janvier, le directeur de l'architecture, David Fullagar, a annoncé que Netflix ferait la chasse aux VPN pendant que son p.-d.g. affirmait que du moment que ces petits génies étaient abonnés, il n'y voyait pas un problème dramatique à ce qu'ils trichent avec la règle... (T. L.)

in: LUXEMBOURG WORT

Date: 16.06.2016

Luxembourg Wort 16/06/2016

**Géoblocage:
«Plaignez-vous!»**

Luxembourg. Trop de consommateurs résidant au Luxembourg rencontrent des difficultés en achetant sur Internet. «Plaignez-vous!», a souhaité la directrice du Centre européen des consommateurs hier au «Midi de l'Europe». La nouvelle réglementation est encore très imparfaite. Même la Fédil pointe ce qui manque aux PME luxembourgeoises pour en tirer profit. (T. L.)

WIRTSCHAFT

Page 16

ECHO
DE
LA
PRESSE

Abo-Falle „Routenplaner“

Verbraucherzentrum warnt vor ominöse Firmen und ihren Geldforderungen

Benutzerregistrierung

Bitte geben Sie Ihre E-Mail Adresse ein um den Routenplaner zu nutzen und um am Gewinnspiel teilzunehmen. Ihre Daten werden nicht weitergegeben, der Gewinner wird per E-Mail verständigt.

Startadresse	Zieladresse
Sonnenschein 8	Panoramastrasse 1
48565 Steinfurt	10178 Berlin
Deutschland	Deutschland

☐ Auf dem Auto ☐ Fußweg

☐ Nutzungsbefugnisse akzeptieren

E-Mail-Adresse:

Hauptmenü

• Startseite

Von der Nutzung von www.maps-routenplaner.info wird abgeraten

Foto: Screenshot/Computerbetrug

LUXEMBURG Zahlungsaufforderung über 500 Euro, Drohung mit Inkassobüro und Strafverfolgungsbehörden: E-Mails mit diesem und ähnlichem Inhalt erhalten Verbraucher zurzeit vermehrt von angeblichen Unternehmen wie der Media Work GmbH aus Frankfurt oder der DACH-24 GmbH Internetportale, ebenfalls aus Frankfurt - „Firmen“, die nicht im Handelsregister auffindbar sind, wie das Europäische Verbraucherzentrum CEC Luxemburg mitteilt.

Dabei geht es um die Nutzung von Online-Routenplanern wie www.maps-routenplaner.info, www.maps-routenplaner.net oder auch www.maps-navi.info.

Um die Routenplaner nutzen zu können, müssen sich Verbraucher zunächst durch Eingabe ihrer E-Mailadresse und einen Klick auf den Button „Registrieren“ auf der Seite anmelden. Die „Unternehmen“ sehen bereits in dieser Anmeldung einen kostenpflichtigen Vertragsschluss

und schicken den Verbrauchern Zahlungsaufforderungen in Höhe von 500 Euro. „Juristisch gesehen sieht dies indes anders aus“, wie das CEC Luxemburg schreibt. Damit ein kostenpflichtiger Vertrag zustande kommt, müsste jedoch ersichtlich sein, dass durch den Klick auf den Button ein kostenpflichtiger Vertrag zustande kommt, beispielsweise, indem der Button mit „Jetzt kaufen“ oder „Kostenpflichtig kaufen“ beschriftet ist. Da dies nicht der Fall ist, kommt kein kostenpflichtiger Vertrag zustande, sodass auch nicht gezahlt werden muss.

Auch die Hinweise auf die Kostenpflichtigkeit des Service auf der Startseite (versteckt am rechten Rand im Fließtext), genügen nicht, da bereits der Button nicht eindeutig beschriftet ist. Das CEC Luxemburg rät Verbrauchern, nicht zu zahlen, sondern sich mit dem Verbraucherzentrum in Verbindung zu setzen.

☎ Sie können das CEC Luxemburg bei Fragen zum europäischen Verbraucherschutz oder im Falle von grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten unter folgender Adresse erreichen: 2A, rue Kalchesbrück, 1852 Luxemburg - Tel: +352 26 84 64-1 - Fax: +352 26 84 57 61 - E-Mail: info@cecluxembourg.lu

In: Luxembourg Wort

Date: 9/10.07.2016

CEC warnt vor Online-Routenplanern

Luxemburg. Wer zuletzt auf einen Online-Routenplaner wie www.maps-routenplaner.info, www.maps-routenplaner.net oder www.maps-navi.info zurückgegriffen hat, wird sich wohl über eine E-Mail mit einer Zahlungsaufforderung über 500 Euro sowie Drohungen mit Inkassobüro und Strafverfolgungsbehörden gewundert haben. Um diese Planer nutzen zu können, mussten sich Verbraucher mit ihrer E-Mail-Adresse registrieren. Wie das europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC) mitteilt, reiche dies jedoch nicht aus, um einen kostenpflichtigen Vertrag abzuschließen. Es sei nämlich nicht klar ersichtlich, dass es zu einem solchen komme. Konsumenten sollen der Zahlungsaufforderung nicht nachkommen, sondern sich an das CEC wenden (Tel. 26 84 64-1, Fax 26 84 57 61, E-Mail: info@cecluxembourg.lu). (SH)

IXENBOWAL
WDR
9.10.2016

**ECHO
DE
LA
PRESSE**

Luxemburger Wort
Mittwoch, den 24. August 2016

WIRTSCHAFT

13

Aviapartner vorerst nicht am Findel aktiv

Luxemburg. Der Handling-Agent Aviapartner findet nicht genug Kunden um auf dem Findel tätig zu werden. Der Konkurrent Luxair hat den Fluggesellschaften bessere Konditionen angeboten. Dies sagte der Lux-Airport-Direktor Johann Vanneste in einem Interview mit dem Radiosender 100,7. Dies schließe aber nicht aus, dass Aviapartner in Zukunft sein Geschäft in Luxemburg aufnehmen wird. Die Lizenz, die das Unternehmen hierfür hat, ist sieben Jahre lang gültig. Im Frühjahr hatte die belgische Firma den Zuschlag erhalten. *spo*

ArcelorMittal va payer une amende

Luxemburg. La branche sud-africaine du géant de la métallurgie ArcelorMittal (AMSA) va payer une amende de 100 millions d'euros après que la compagnie a admis avoir été impliquée dans une entente sur les prix de l'acier, a annoncé lundi la commission de la concurrence en Afrique du Sud. Celle-ci avait ouvert une enquête en 2008 contre les producteurs d'acier du pays en raison des prix du métal jugés trop hauts. Elle avait découvert que les principaux producteurs, dont AMSA, s'étaient entendus sur la fixation des prix et avait constitué de fait un cartel en contrôlant le marché. La branche d'ArcelorMittal paiera cette amende sur cinq ans, à raison de 300 millions de rands (20 millions d'euros) par an. *AFP*

Viele ICT-Experten in Luxemburg

Paris. Spezialisten in den Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) machen in Luxemburg rund fünf Prozent der erwerbstätigen Bevölkerung aus. Das geht aus einer Tabelle hervor, die die OECD am Montag auf ihrem Twitter-Account veröffentlicht hat. Die Informationen beruhen auf einem Bericht aus dem Jahr 2015, zur digitalen Wirtschaft. Demnach stieg der Anteil der ICT-Experten zwischen 2011 und 2014 von etwas unter vier, auf fünf Prozent an. Nur in Schweden und Finnland ist der Anteil höher. Bei Letzteren lag er 2014 bei sechs Prozent. Dem Bericht zufolge beträgt die Quote der ICT-Fachkräfte mittlerweile in fast allen OECD-Mitgliedsstaaten mehr als drei Prozent. Die Schlusslichter bilden Griechenland und die Türkei, beide mit Werten von unter zwei Prozent. *spo*

So erhalten Sie ihr Geld zurück

Bei Verspätungen und Flugausfällen muss die Airline zahlen

VON NADIA DI PILLO

Die Sommerferien nähern sich langsam ihrem Ende zu. Doch nicht jeder Urlauber kommt ausgeruht und zufrieden zurück. Wenn sich ein Flug stark verspätet hat oder gar gestrichen wurde, ist der Ärger groß. Welche Rechte haben Passagiere in solchen Fällen?

„Wenn die Reisezeit vorbei ist, nehmen wir die ersten Beschwerden entgegen“, beobachtet Alexis Tridemy, Jurist beim Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg (EVZ Luxemburg), das für viele Fluggäste die erste Anlaufstelle ist, wenn sie unzufrieden sind. „Viele enttäuschte Verbraucher werden sich nach ihrer Reise bewusst, dass sie bestimmte Rechte haben und eine finanzielle Entschädigung verlangen können. Die Anfragen der Verbraucher nehmen wir entgegen. Je nach Situation kommen die Fluggesellschaften ihrer Zahlungspflicht nach. Weigert sich die Airline zu zahlen, können wir zwischen Passagier und Fluggesellschaft vermitteln und sicherstellen, dass sich das entsprechende Unternehmen an die EU-Verordnung hält“, erklärt der Jurist.

Denn gerade im Flugbereich gibt es eine eindeutige europäische Regelung: Passagiere haben ab einer Verspätung von drei Stunden einen Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung. Doch viele Airlines sind nicht immer entgegenkommend, wenn Kunden auf eine Entschädigung bestehen.

„Generell gibt es bei Billigairlines mehr Verzögerungen als bei anderen Fluggesellschaften. Der Umgang ist nicht immer einfach. Bei den klassischen Airlines braucht man sich diesbezüglich keine große Sorgen zu machen, in Luxemburg wie anderswo auch. Bei der Luxair verläuft der Weg zur Entschädigung in der Regel problemlos“, sagt Alexis Tridemy.

Entschädigungen bis zu 600 Euro sind möglich

Täglich gibt es weltweit etwa 650 Flugverspätungen, laut dem Fluggastrechte-Portal „EU Claim“, der betroffene Reisende unterstützt.

Ist ein Flugzeug verspätet oder ausgefallen, können Passagiere einen finanziellen Ausgleich von bis zu 600 Euro erhalten. Das sieht die EU-Verordnung über Fluggastrechte vor. Die Airline muss dem Kunden bei dreistündiger Verspätung oder bei Annullierung des Fluges je nach Flugstrecke 250 Euro



Fluggastagiere haben ab einer Verspätung von drei Stunden einen Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung. (FOTO: PIERRE MATGÉ)

ro (bei Distanzen bis zu 1500 Kilometern), 400 Euro (über 1500 Kilometer innerhalb der EU und zwischen 1500 und 3500 Kilometer bei allen anderen Flügen) oder 600 Euro (in allen anderen Fällen) als Schadenersatz zahlen. Laut EU-Recht muss die „Fluggesellschaft den Kunden über seine Rechte und über den Grund der Nichtbeförderung sowie über Ausfälle oder erhebliche Verspätungen informieren“.

Der Anspruch auf Entschädigung besteht „bei allen verspäteten oder ausgefallenen Flügen, die in der EU starten und landen“. Für die in den EU-Staaten landenden Flüge gilt, dass die Airline ihren Sitz in der EU haben muss.

Das Recht auf eine Rückzahlung entfällt allerdings, wenn „außergewöhnliche Umstände“ zu einem Flugausfall führen, etwa schlechtes Wetter oder Streik. Bei einer Annullierung oder Nichtbeförderung muss die Airline dennoch „eine alternative Beförderung anbieten“ oder „die Kosten für das Flugticket erstatten“.

Wie mache ich meine Rechte geltend?

Der Verbraucher muss selbst aktiv werden, um seine Rechte geltend zu machen. „Als Erstes sollte man sich direkt an die entsprechende Fluggesellschaft wenden

und ein Online-Formular auf der Webseite europa.eu ausfüllen. Das Beschwerdeformular enthält die benötigten Informationen und kann somit schnell bearbeitet werden. Wenn der Kunde von der Fluggesellschaft innerhalb von sechs Wochen keine Antwort bekommt, kann er sich jederzeit an uns wenden. Zusammen prüfen wir dann, ob ihm rechtlich gesehen ein Anspruch auf eine Entschädigung zusteht“, sagt Alexis Tridemy.

Private Dienstleister stehen zur Verfügung

Auch immer mehr private Dienstleister wie beispielsweise „EU Claim“ oder „Flightright“ stehen betroffenen Passagieren zur Verfügung, um ihr Geld zurückzufordern. „Sie machen diese Arbeit allerdings gegen Zahlung einer Provision“, erklärt Alexis Tridemy. Für Verbraucherschützer sind diese Anbieter durchaus eine Alternative. „Man sollte sich aber im Vorfeld über ihre genaue Mission informieren. Schalten sie einen Anwalt ein? Welche anfallenden Kosten übernehmen sie und welche hat der Kunde zu tragen?“

Aber die Mehrzahl dieser sogenannten „Fluggasthelfer“ machen zunächst auch nichts anderes als das, was die Juristen des Europäischen Verbraucherzentrums

Luxemburg unternehmen. „Letztlich führen wir die gleiche Arbeit aus. Darüber hinaus gibt es ja ohnehin nur eine europäische Regelung in Sachen Fluggastrechte“.

Welche Rechte haben Passagiere bei Zugverspätungen?

Nur wenige Beschwerden wegen Verspätungen oder Annullierungen betreffen Bahnkunden. Aber auch hier sieht die europäische Regelung eine finanzielle Entschädigung vor. So gibt es zum Beispiel einen Ausgleich von 25 Prozent des Fahrpreises für die einfache Fahrt, wenn der Zug 60 Minuten und mehr Verspätung am Bahnhof hat. Ab 120 Minuten werden 50 Prozent zurückgegeben.

Der Kunde hat „Anspruch auf eine vollständige oder teilweise Erstattung des Fahrpreises bei Zugausfall oder voraussichtlicher Verspätung von mehr als 60 Minuten, wenn er darauf verzichtet seine Fahrt anzutreten oder fortzusetzen“, kann man ebenfalls auf der Internetseite der CFL lesen. Bei der nationalen Eisenbahngesellschaft kamen 2015 neun Prozent aller Züge nicht pünktlich an.

Wie Flug- oder Zuggäste müssen auch Fernbuspassagiere nicht jede Verspätung dulden. Ein Recht auf Entschädigung gibt es jedoch erst ab einer Wegstrecke von 250 Kilometern.