

Zu schön, um wahr zu sein

18/01/2017
NORT

Mit falschen Immobilienanzeigen knöpfen Betrüger Wohnungssuchenden das Geld ab

VON DIANE LECORSAIS

antastische Wohnung, eine Lage, und noch dazu ein ippchenpreis! Gerade hierzu sollten da doch sofort die glocken läuten. Doch nicht je über die Lage am hiesigen ungsmarkt informiert. Ein ge- nes Fressen für Betrüger.

oeser ist ein hübsches Zim- zu vermieten – mit Seeblick. Seeblick? Nun, ein solcher ist falls auf dem Foto zu erken- das zu der Anzeige gehört. gt merkwürdig? Ist es auch. zdem wird eine solche Un- nft derzeit von einer Immo- nagentur im Internet angebo- Allerdings ist im Hintergrund Bildes zu lesen „Photo non ractuelle“ – es handelt sich al- ffenbar um ein Illustrations- Was wiederum erklärt, wieso u dasselbe Zimmer auch in s und in Hollerich angeboten l. Dieses Beispiel verdeutlicht: Fotos sollte man sich bei nungsanzeigen keinesfalls assen – und sich immer selbst Bild von der Immobilie ma- 1.

lanchmal existieren im Inter- angebotene Wohnungen näm- überhaupt nicht – oder eben t so, wie sie beschrieben wer- . Oder die Person, die die An- ge schaltet, ist überhaupt nicht Besitzer. Vielleicht steht die nobilie in Wirklichkeit auch in er ganz anderen Stadt als verk- t – oder sogar in einem an- en Land. Das steht dann aber ärlich nicht in der Anzeige. che Inserate dienen lediglich u, Wohnungssuchenden das d aus der Tasche zu ziehen. Ei- Betrugsmasche, vor der die ion luxembourgeoise des con- amateurs“ (ULC) in ihrer neu- Ausgabe von „de Konsument“ mt.

Angeblicher Besitzer nicht da

cal Koehnen von der ULC er- rt: Ein angeblicher Wohnungs- entümer bietet eine Immobilie iete im Internet an – in der gel zu einem besonders günsti- a Preis. Der Interessent nimmt chließend Kontakt zu ihm auf, ist via E-Mail, und bittet um ei- Besichtigung. Doch dann er- rt der angebliche Besitzer, dass s nicht möglich ist – etwa, weil sich gerade im Ausland befin- n würde. Stattdessen sendet er m Interessenten weitere Infor- ationen oder Fotos über das Ob- t zu – um ihn bei der Stange zu lten, so Koehnen.

Es folgt die Aufforderung, eine onatsmiete im Voraus zu über- eisen, um die Wohnung zu re-



Wer im Internet auf ein außergewöhnlich tolles Angebot stößt, sollte sicherstellen, dass er es nicht mit Betrügern zu tun hat. Mitunter werden nämlich Wohnungen angeboten, die es überhaupt nicht gibt, die in einer ganz anderen Stadt stehen als angegeben oder die dem Verfasser der Anzeige gar nicht gehören. (FOTO: GUY WOLFF)

Ähnliche Betrugsmaschen werden übrigens auch beim An- und Verkauf von Fahrzeugen übers Internet angewandt.

Wann man skeptisch werden sollte

Auch dem europäischen Verbraucherschutzzentrum in Luxemburg (ECC) ist die Masche bekannt, wenngleich es bislang nur mit wenigen Fällen befasst wurde. In 2016 wurden beim ECC drei Betrugsfälle dieser Art verzeichnet, im Jahr davor nur einer. Wie Jean-Loup Stradella, Jurist beim ECC, erklärt, soll man immer dann, wenn eine Wohnung zu einem Spottpreis angeboten wird, oder wenn der vermeintliche Eigentümer es zu eilig hat, das Objekt zu vermieten, skeptisch werden.

Auch wer im Ausland wohnt und eine Wohnung in Luxemburg anmieten möchte, müsse sich vor Ort begeben und die Räumlichkeiten besichtigen. Gleiches gelte für Luxemburger, die eine Mietwohnung im Ausland suchen – also zum Beispiel Studenten. Das

Man sollte niemals etwas im Voraus bezahlen – und eine Wohnung immer

Anmieten einer Wohnung komplett übers Internet abwickeln sollte man nicht, warnt der Jurist. Und niemals im Vorfeld etwas bezahlen.

Dem pflichtet Pascal Koehnen von der ULC bei. Zudem unterstreicht er, dass man immer prüfen müsse, mit wem man es überhaupt zu tun hat. Handelt es sich um eine Privatperson? Oder um eine Agentur? Wenn letzteres der Fall ist, dann sollte man sich über diese erkundigen und sich mit ihr in Verbindung setzen – und prüfen, ob die Mitarbeiter überhaupt Kenntnis von dem besagten Angebot haben.

Polizei: Studenten gefährdet

Die Polizei wird ihrerseits im Schnitt einmal pro Woche mit einem Fall von einer betrügerischen Immobilienanzeige konfrontiert. Erst vor kurzem wurden die Beamten auf eine vermeintliche Mietwohnung in Luxemburg aufmerksam gemacht – die sich, wie eine Internetrecherche ergab, in Wirklichkeit in Paris befindet. Wie Polizeisprecher Serge Arendt berichtet, würden sich oftmals Personen melden, die zwar noch nicht Opfer eines Betrugs geworden sind, denen aber bei ihrer Suche nach einer Wohnung eine verdächtige Anzeige aufgefallen ist.

kommen – und für die es demnach nicht immer möglich ist, eine Immobilie zu besichtigen, erklärt Arendt.

Für die Polizei stellt es sich derweil als äußerst schwierig dar, gegen die Betrüger vorzugehen: „Sie handeln meist vom Ausland aus und sind sehr schwer zu finden.“ Hinzu komme, dass eine Straftat dieser Art sehr schwer nachzu-

Die Urheber handeln meist vom Ausland aus und sind sehr schwer zu finden.“

Serge Arendt, Polizei

weisen sei. Da die Menschen, die auf falsche Annoncen für Wohnungen in Luxemburg hereinfallen, zudem meist nicht im Großherzogtum leben, müssen sie in ihrem Heimatland bei der Polizei vorstellig werden und Anzeige erstatten – und nicht hierzulande. Wohnungssuchende, die hier im Land leben, seien laut Arendt weniger anfällig für solche Betrugsfälle – dies, da sie die Immobilien, für die sie sich interessieren, stets besichtigen.

Generell gilt: Unglaubliche An-

In: Essentiel

Date 24/01/2017

Vite lu**Litige de consommation**

LUXEMBOURG Le Service national du médiateur de la consommation et la résolution de litiges transfrontaliers sont des sujets abordés demain, de 12 h 30 à 13 h 30, à la Maison de l'Europe.



GREVE DOS CONTROLADORES AÉREOS FRANCESES: COMPANHIAS ISENTAS DE INDEMNIZAÇÕES (C/ÁUDIO)

MAR 9, 2017 | DESTAQUE, LER, LUXEMBURGO, NOTÍCIAS



A greve dos controladores aéreos franceses, que termina amanhã, tem afetado as rotas que recorrem ao espaço aéreo no oeste e sul de França. Várias ligações com o Luxemburgo – incluindo viagens entre o Findel e Portugal – sofreram mesmo atrasos consideráveis.

Contactado pela Rádio Latina, Jean-Loup Stradella, do Centro Europeu dos Consumidores, lembrou os direitos dos passageiros no caso desta greve.

Se a paralisação nada tiver a ver com a transportadora – ou seja não envolver os seus pilotos ou pessoal de bordo, por exemplo –, a lei não obriga a compensações suplementares. Por isso, no caso da greve dos controladores aéreos, as companhias não têm de indemnizar os passageiros, mas estão obrigadas a garantir que cheguem ao seu destino.

Em caso de atraso ou cancelamento, que obrigue o passageiro a esperar no aeroporto durante um ou mais dias, a companhia deve prestar assistência aos passageiros, arcando com as despesas relacionadas com alojamento e alimentação.

00:00

Explicações de Jean-Loup Stradella, do Centro Europeu dos Consumidores, no Luxemburgo. O organismo ~~pode~~ ser contactado através do número de telefone +352 26 84 64 1.

O protesto dos controladores aéreos franceses foi convocado pelo sindicato dos controladores que acusa a administração de não cumprir um acordo firmado no ano passado.

Redação Latina

 Facebook

 Google+

 Twitter



CEC



Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg

In: L'essentiel

Date 14.03/2017

MARDI 14 MARS 2017 / L'ESSENTIEL LU

Vite lu

Le CEC en temps réel

LUXEMBOURG Demain, pour la Journée des droits des consommateurs, le Centre européen des consommateurs (CEC) Luxembourg publiera sur Twitter et Facebook sa journée type.

ECHO DE LA PRESSE

CEC



Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg

In: L'essentiel

Date 29.03/2017

La conso en questions

LUXEMBOURG Les juristes du Centre européen des consommateurs (CEC) répondent aux questions du public aujourd'hui, de 12 h 30 à 13 h 30, à la Maison de l'Europe, située au 7, rue du Marché-aux-Herbes, dans le centre de Luxembourg-Ville.

L'essentiel

ECHO DE LA PRESSE

„Viele Leute wissen nicht, dass sie der EU beim Verbraucherschutz viel verdanken“

Ob beim Kaufen oder Streamen: Verbraucher kennen ihre Rechte oft nicht gut genug. Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (EVZ) hilft kostenlos bei Anfragen, Beschwerden oder Streitfällen.

„Die EU steht wegen des Brexits und der aktuellen Uneinigkeit gerade in keinem guten Licht. Aber ein wunderbares Beispiel für die Vorteile, welche die EU ihren Bürgern bringt, ist der Verbraucherschutz. Nur wissen viele Leute nicht, dass sie der EU beim Verbraucherschutz viel verdanken. Dazu zählen mindestens zwei Jahre Garantie auf Waren, 14 Tage Rücktrittsrecht bei Kaufverträgen im Internet und niedrigere Auslandsüberweisungsgebühren. Überdies werden die Richtlinien auch aktualisiert, was wirklich gut funktioniert. Derzeit kommen neue Richtlinien für die Rechte bei digitalen Inhalten und elektronischem Handel hinzu. Das betrifft viele Menschen: Allein 2015 haben mindestens 70 Millionen Verbraucher bei Musik, Videos, Spielen und Cloud-Speicherung mindestens ein Problem beanstandet.

Der Verbraucherschutz ist durch Richtlinien und Verordnungen europarechtlich und einheitlich geregelt. Verordnungen sind in allen Mitgliedsstaaten sofort anwendbar. Richtlinien müssen die Staaten in nationale Gesetze umsetzen. Dabei können sie über die Vorgabe hinausgehen, aber der Mindeststandard gilt in allen Mitgliedsstaaten.

Diese Richtlinien und Verordnungen der EU zum Verbraucherschutz sind gerade auch für die Menschen in Luxemburg sehr wichtig. Sie bewegen sich sehr leicht online in anderen Ländern



und kaufen auch physisch oft im Ausland ein. In Luxemburg betreffen sehr viele der bei uns registrierten Beschwerden das Internet, aber auch das Bauwesen und den Reisemarkt. Wir werden mit 80 bis 90 Prozent der Anfragen hauptsächlich von Verbrauchern aus Luxemburg kontaktiert. 2016 bekamen wir 3.608 Anfragen, davon 1.301 Informationsanfragen und 1.812 Beschwerden, in 495 Streitfällen haben wir vermittelt. Verbraucher können uns über klassische Kanäle und ein Internetformular kontaktieren. Unsere Dienste sind kostenlos, unser Team aus acht Juristen aus Deutschland, Frankreich, Belgien und Luxemburg kennt sich auch mit europäischem Verbraucherrecht aus. Zudem arbeiten wir mit 30 Verbraucherschutzzentren in der EU plus in Norwegen und Island zusammen. Wir appellieren an die Verbraucher: Holen Sie sich unseren kostenlosen Rat, bevor Sie etwas unterschreiben. Sobald ein Anwalt eingeschaltet ist, können wir in der Regel nicht mehr vermitteln. Überdies bearbeiten wir Infoanfragen und Beschwerden meist am gleichen Tag, maximal an drei Tagen. In Streitfällen vermitteln wir im Durchschnitt in 72 Tagen. Die Erfolgsquote liegt zwischen 50 und 60 Prozent, wobei unser Ziel eine gütliche Einigung ist.“

➔ **Kontakt zum Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg,**
2A, rue Kalchesbrück in L-1852 Luxemburg, unter Telefon
26 84 64-1, E-Mail an info@cecluxembourg.lu oder unter
www.cecluxembourg.lu

„Holen Sie sich unseren kostenlosen Rat, bevor Sie etwas unterschreiben“

KARIN BASENACH
Direktorin Europäisches
Verbraucherzentrum
Luxemburg

Samal 29/3/17

In: Wort

Date 03/2017

„Midi du Consommateur européen“

LUXEMBURG Was bewegt die luxemburgischen Verbraucher? Was sind ihre Probleme beim Reisen und beim Einkaufen in der EU offline oder online? Am heutigen Mittwoch (29. März) von 12.30 bis 13.30 organisiert das „CEC Luxembourg“ („Centre Européen des Consommateurs“) eine Fragestunde für Verbraucher. Rede und Antwort stehen die Juristen des „CEC Luxembourg“. Partner dieses „Midi du consommateur européen“ sind die Vertretung der Europäischen Kommission sowie das Informationsbüro des Europäischen Parlaments.

LJ

Wort mars 2017

«Vendu en**l'état» : attention!**

Contrairement à une idée reçue, la clause «vendu en l'état», que certains professionnels apposent sur la carte grise au moment de la vente, ne suffit pas à exclure la garantie des vices cachés, nous explique Me Salima Dekhar. «Même si cette clause est au contrat et que le client la signe, elle n'est pas opposable au client, car elle est abusive. Le professionnel ne pourra jamais se défaire de sa responsabilité en mentionnant une telle clause. Il est toujours présumé connaître la préexistence du vice caché.»

Par contre, en cas de vente d'un véhicule entre particuliers, c'est plus problématique, concède-t-elle : «Autrefois, les juges étaient assez laxistes, disant que vu qu'il s'agit d'une vente entre amateurs, il serait injuste de demander au vendeur amateur d'être au courant des vices cachés. Mais maintenant, les juges sont moins tolérants, du moins dans la jurisprudence française. Au Luxembourg, on voit rarement ce genre de clause entre particuliers, moi, en tout cas, je ne l'ai jamais vu.»

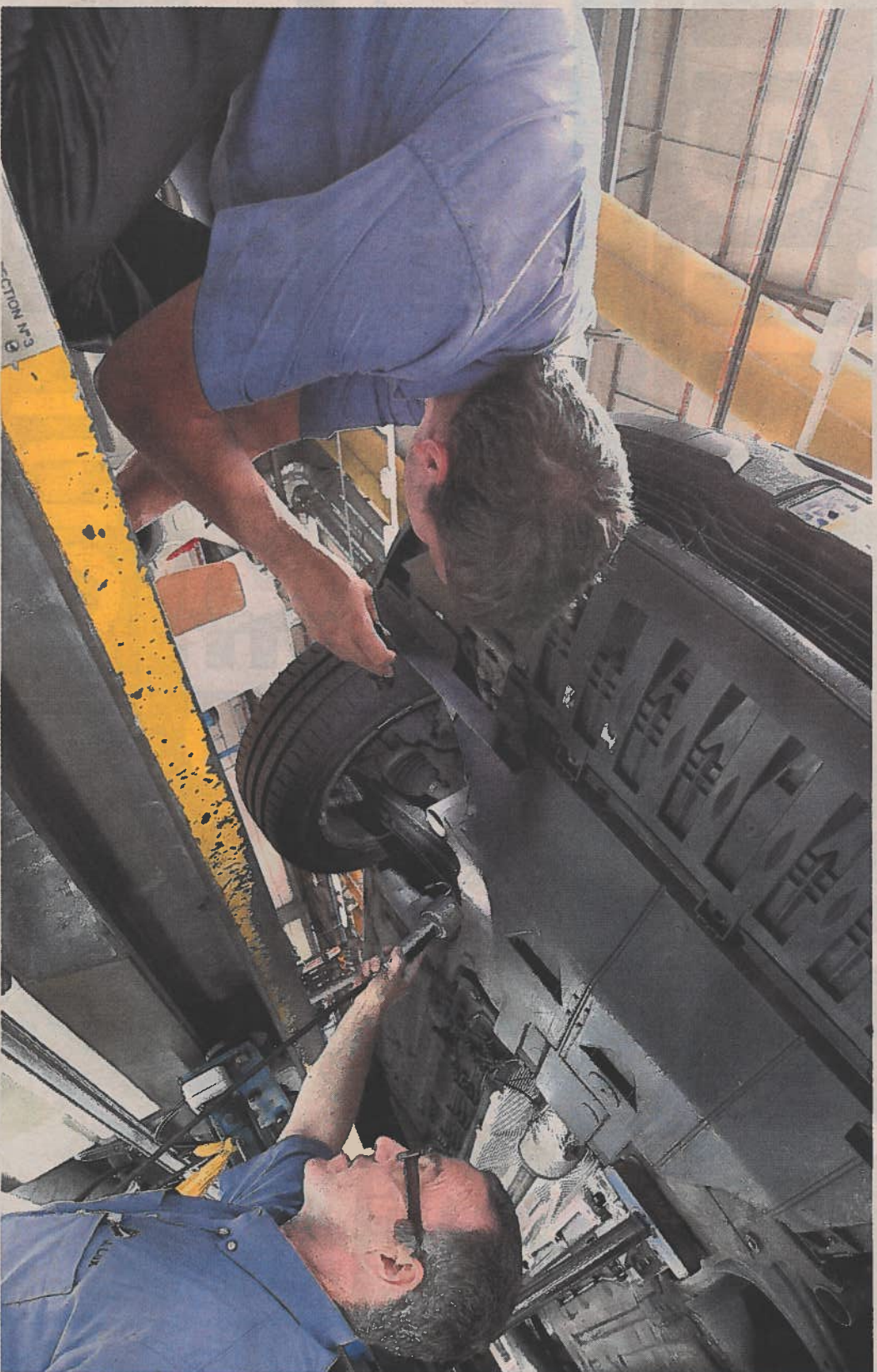


Photo : archives lq

Face à une panne anormale, toutes les marques ne se valent pas, certaines offrant des gestes commerciaux selon des barèmes connus d'elles seules.

Automobile : le tabou des vices cachés

Si votre voiture vous fait le coup de la panne, méfiez-vous des vices cachés. Sachez qu'il existe, en plus de la garantie constructeur, deux autres garanties méconnues... qui peuvent vous faire économiser gros!

Luxemburger Wort

Online-Urlaubsbuchungen

Es ist nicht alles Gold ...



Bei online-Buchungen steckt der Teufel oft im Detail.

dpa-tmn

(#)

Veröffentlicht am **Donnerstag, 18. Mai 2017 um 07:22**

(C/TJ) - Mehr und mehr Verbraucher buchen ihre Ferien im Internet. Ein Klick und ab gehts in die Ferien. Dennoch stellt sich ein tolles Angebot am Ende nicht immer als solches heraus.

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) will mit seiner Studie zum "online booking" die Verbraucher sensibilisieren **im Hinblick auf mögliche Preiserhöhungen** während des Buchungsvorganges und hat u.a. Tipps ausgearbeitet, die, werden sie beherzigt, den Verbrauchern helfen, nicht in die Falle zu treten. Die Projektleitung beim Ausarbeiten der Ratschläge lag beim **Centre Européen des Consommateurs (CEC) in Luxemburg**.

Weshalb unter Luxemburger Federführung?

"Wir sind ständig auf der Suche nach interessanten Projekten und weil zahlreiche Kundenbeschwerden bei uns eingegangen sind, haben wir beschlossen, uns der Sache anzunehmen", so Karin Basenach, die Direktorin des CEC Luxemburg. Das ECC-net sei sofort begeistert gewesen und auch die EU-Kommission habe die Wichtigkeit erkannt und das Projekt unterstützt. 2016 nahm man die Anbieter ins Visier. Teilweise mit "Mystery-

Shopping", vorgetäuschten Käufen also, versuchte man den Tricks auf die Schliche zu kommen und Ratschläge für die Verbraucher auszuarbeiten.

Preisunterschiede zwischen dem anfänglich beim Buchungsvorgang angezeigten Preis und dem letztendlich zu bezahlenden Preis bestehen nicht selten. Besonders häufig treten sie bei Reservierungen von Flügen auf. In der Mehrheit der Fälle bezieht sich die Preiserhöhung auf drei Schwerpunkte:

- Bearbeitungsgebühren
- Kreditkartengebühren
- Kosten für den check-in

Zehn Tipps für Verbraucher:

1. Ausgewiesene Preise müssen **alle Kosten** enthalten
2. Überprüfen Sie, ob **gesonderte Dienstleistungen** im Preis eingeschlossen sind
3. Nehmen Sie sich **Zeit** zum online-Buchen
4. Vergewissern Sie sich, dass die Funktion "**flexible Daten**" nicht voreingestellt ist
5. **Versicherungen?** Vergewissern Sie sich, was genau abgedeckt ist
6. Bereits **voreingestellte Optionen** sind in der EU rechtlich nicht erlaubt
7. **Kreditkartengebühren** können möglicherweise hinzukommen
8. Machen Sie **Screenshots** von Ihrer online-Buchung -
9. Überprüfen Sie aufmerksam **alle Angaben**, die Sie selbst eingegeben haben
10. Checken Sie Ihre **e-mails**.

Doch auch für Unternehmen hat man Ratschläge

1. Machen Sie es besser : erfüllen Sie eine Vorbildfunktion
2. Zeigen Sie Preise transparent und verständlich an
3. Sorgen Sie für einen schnellen und effektiven Kundendienst
4. Nutzen Sie ein vertrauenswürdiges Gütesiegel
5. Tragen Sie dazu bei, dass zufriedene Kunden ihre positiven Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen mit anderen Verbrauchern teilen.

Dass die Ratschläge an die online-Anbieter sich möglicherweise wie "fromme Wünsche" lesen, hat zweierlei Erklärungen, so Karin Basenach: "Wir sind einerseits für die Verbraucher da und versuchen vorrangig diesen, nützliche Ratschläge mit auf den Weg zu geben. Andererseits wissen die meisten Unternehmer ohnehin, wie sie korrekt arbeiten. Wenn Kosten verschlüsselt oder gar nicht angegeben werden, beruht dies nicht auf Unwissenheit, sondern sehr oft auf Kalkül."

EU-Kommission auch aktiv

Parallel zur ECC-Net-Studie hat die EU-Kommission nicht weniger als 352 Webseiten in dieser Hinsicht analysiert und Anregungen gegeben. Was sich verbessert hat, soll im Juni der Öffentlichkeit vorgestellt werden.

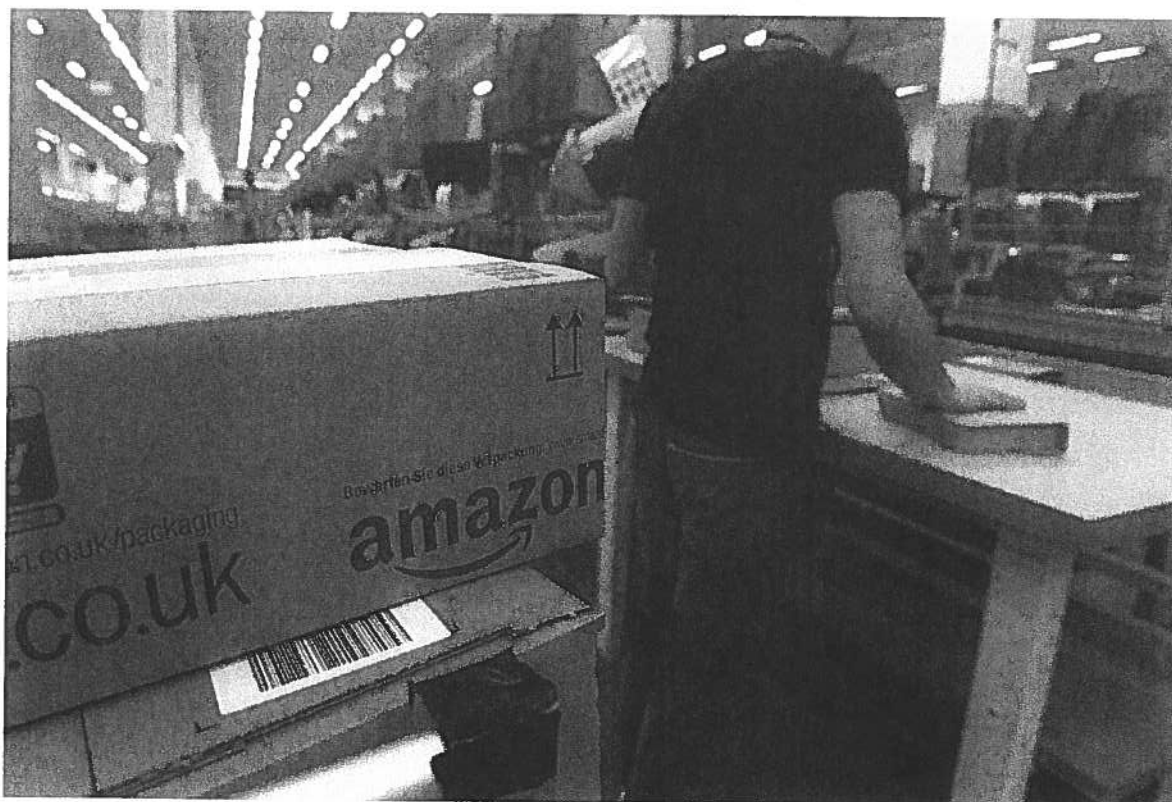
Das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg** (<http://cecluxembourg.lu/>) ist Teil eines Netzwerkes Europäischer Verbraucherzentren in der Europäischen Union sowie in Island und Norwegen. Das CEC Luxemburg wird u.a. von der Europäischen Kommission finanziert. Alle Dienstleistungen des CEC sind gratis.

About Cookies: POLITICO uses cookies to personalize and improve your reader experience. By using our website or by closing this message box, you agree to our use of cookies as described in our [cookie policy](#).

Brussels struggles to add teeth to consumer protections

Watchdogs fault uneven enforcement of existing laws, particularly across borders.

By **JOANNA PLUCINSKA** | 5/22/17, 6:34 PM CET | Updated 5/29/17, 8:28 AM CET



An employee places packed goods on a conveyor belt for shipment retail giant Amazon's Brieselang logistics center in Germany. As more consumers shop online, buy mobile apps in exchange for sharing personal data and download and stream copyrighted music and movies, the European Commission is considering a refresh of its consumer laws | John Macdougall/AFP via Getty Images

This article is part of a POLITICO Special Report: Connected Citizens.

The EU has big plans for a well-connected and data-protected life for its 500 million citizens.

But first, the Continent's antiquated rules governing consumer rights need to be transformed into something that can be workable in the real world. That's proving to be the hard part.

As more consumers shop online, buy mobile apps in exchange for sharing personal data and download and stream copyrighted music and movies, the European Commission is considering a refresh: Six consumer laws dating back as far as 1993 that tackle everything from unfair contracts to pricing to misleading advertising are in the midst of being re-evaluated.

The laws may not be fundamentally flawed, according to consumer authorities and online business representatives. They do need teeth and translation: Consumer tech protections are woefully underused and poorly understood by average Europeans.

Justice and Consumers Commissioner Věra Jourová proudly stated earlier this month that EU rules are already very robust; few changes are expected when she announces the results of the evaluation, known as the Consumer REFIT, on May 29.



European Commissioner for Justice, Consumers and Gender Equality Věra Jourová |

Emmanuel Dunand/AFP via Getty Images

“Europe has the highest protection level in the world,” said Maurits Bruggink, the head of e-commerce trade group EMOTA. “It’s the enforcement that is lagging ... the more rules we create the more challenges there will be for the enforcers and consumers and businesses.”

Some of the first steps in that direction have been taken. Twin digital consumer rules were introduced in December 2015 to tackle cross-border online shopping and clarify consumer rights for mobile app and software users. A new rule forcing online retailers to sell to customers regardless of where they live in the bloc was introduced in May last year.

But the new protections have yet to be applied across the EU as institutions in Brussels squabble over how they should work.

“In a Paris bakery, we don’t need to prove that we actually live in Paris. Romanians and Irishmen can buy all the macarons and éclairs on offer for the indicated prices — and that has to be the case also online,” said Annikky Lamp, a spokesperson for the upcoming Estonian presidency of the Council of the EU.

Uneducated consumers

Consumer authorities keep busy translating long-used EU rules — some, like the Unfair Commercial Practices Directive and the Unfair Contract Terms Directive, crafted well before today’s internet age — into use in modern scenarios.

They have to intervene because consumers can’t begin to help themselves.

When Karin Basenach, the director of Luxembourg’s European Consumer Center, asks consumers if they know how much time they have to withdraw from a sales contract, she says she often gets blank stares. The answer: 14 days. “People are attentive only when it’s too late, when the problem is already there,” she said.

These basic contractual issues fill hours of time for consumer centers across Europe, though the protections are not specific to the online sector. “There is no differentiation between online and offline,” said Ulrike Docekal, who works for Austria’s Association for Consumer Information (Verein für Konsumenteninformation).

Consumer centers consult copyright law to help untangle a frequent complaint: geo-blocking — when a user can’t watch a video in a given country or read an e-book unless they are still in the country where they bought it because the right

copyright license isn't available.

“Consumers have rights at the national [level], but it's lacking at the European level, which leads to fragmentation and confusion” — *MEP Anna Maria Corazza Bildt*

The EU is attempting to combat some types of geo-blocking through a new copyright overhaul, introduced last September.

“Sometimes consumers get a letter from a lawyer that asks them to pay a penalty because they illegally downloaded music. That's been happening for a long time,” Basenach said. “Sometimes consumers contact us and say, ‘I have to pay €800.’ We try to help.”

They can explain to consumers what their rights are and refer them to a legal expert, Basenach said.



ALSO ON POLITICO

Internet companies can't be judges of free speech

THORSTEN BENNER and MIRKO HOHMANN



ALSO ON POLITICO

Publishers to get power to sue internet platforms

CHRIS SPILLANE



ALSO ON POLITICO

Internet of (hackable) Things

LAURENS CERULUS

By freeing copyrighted content online from some geographical restrictions, the Commission hopes to encourage Europeans to turn less to illegal downloading and piracy. Proposed new rules, however, are highly controversial, leaving Parliament and Council deeply divided over how to interpret them. Don't expect consumers to see the results for many years.

EU guidance on a number of new connected consumer issues could help, consumer agencies say.

“Consumers have rights at the national [level], but it's lacking at the European level, which leads to fragmentation and confusion,” said Swedish European People's Party

MEP Anna Maria Corazza Bildt, a vice chair of Parliament's Internal Market and Consumer Protection Committee. "We need to empower consumers through information."

Enforcement woes

The biggest complaint from consumer specialists is ineffective enforcement by public authorities, particularly in cases that cross from one country to another.

"[We need to] help consumers get compensation and get back their money," Docekal said.

The Commission should consider reinforcing and investing in private authorities who may prove more impartial and faster than their public counterparts, Docekal added.

The Commission introduced new rules a year ago to beef up the consumer protection cooperation network, a tool that helps consumer authorities work together. It should better address cross-border cases involving internet platforms, such as a potential breach of consumer rules by online platforms like Facebook and Twitter across many countries.

The law is now in three-way negotiations and should be wrapped up in the coming months. After that, countries could have up to two years to revamp their consumer authorities and networks to meet the new standards, depending on the timeline set by the EU institutions.

Flexing existing muscle

Jourová in her speech emphasized that existing rules need to be adequately "applied and enforced." Introducing new rules or updating those on the books could further muddy the waters — and wouldn't take effect for years anyway, by which time technology will only have evolved further.

There are concrete examples: Two new digital consumer rules introduced in December 2015 met stark resistance in both Parliament and Council.

““It cannot solely be down to consumers to identify problems with digital products” — Alex Neill, managing director of home products and services for Which

One proposal clarifying consumer law for online cross-border shopping left MEPs and technical attachés asking for new studies and multiple clarifications as they tried to decipher how it aligns with existing consumer rules. The file caused so much confusion that the Council refused to touch it until the Consumer REFIT was released. That's a delay of almost a year and a half.

According to Commission officials, the delay of the file is one of the most egregious issues in Europe's digital ambitions.

Parliament and Council also haven't set their positions on the other consumer law, which offers new protections for mobile application and software users. They are unsure how to define the use of data, let alone what sorts of legal guarantees consumers should be entitled to.

New help needed

The Commission could press forward with some new legislation anyway. On some issues, like the sharing economy and the internet of things, consumer law is too unclear, said Ondřej Tichota, a spokesperson for the Czech European Consumer Center.

"It is not a real big problem yet, we don't receive many complaints on these from consumers ... [but] these are issues that will appear more frequently in the near future," he said.

Consumer organizations, including Europe's BEUC and the U.K.'s Which, say the Commission could do a better job clarifying internet platforms' responsibilities to consumers.

"It cannot solely be down to consumers to identify problems with digital products," said Alex Neill, the managing director of home products and services for Which. "So new protections are needed to ensure that businesses take more responsibility."

Wenn das Schnäppchen keines ist - volksfreund.de

<http://www.volksfreund.de/nachrichten/welt/>

Wenn das Schnäppchen keines ist



(Luxemburg) Ein Klick - und ab geht's in den Urlaub. Immer mehr Reisen werden online gebucht. Doch im Internet lauern viele Fallen für Verbraucher. Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg hat federführend in Europa die Preise untersucht.

25.05.2017
Sabine Schwadorf

Luxemburg Zuerst übers Schnäppchen gefreut und später bereut. Weil inzwischen immer mehr Reisen im Internet gebucht werden, tauchen auch immer mehr Fallen und Fallstricke auf. Null Euro für einen Flug oder buchen ohne Zusatzgebühren: Das tolle Angebot stellt sich nämlich nicht immer als Schnäppchen heraus.

"Wir haben immer mehr Beschwerden bekommen, und auch die anderen Verbraucherzentren in Europa stellen die gleichen Probleme fest", sagt Karin Basenach, Direktorin des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Luxemburg.

Anzeige

Folglich hat die Europäische Kommission das Luxemburger Zentrum beauftragt, Reiseanbieter genauer unter die Lupe zu nehmen und das Geschäftsgebaren zu untersuchen. Denn aktuell wird bereits jede dritte Reisebuchung online getätigt, hat die Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen für 2016 ergeben. Glaubt man den Prognosen der Experten, wird bis 2020 sogar die Hälfte aller Reisen online abgewickelt.

Das Luxemburger EVZ hat nun 539 Verbraucherbeschwerden aus ganz Europa ausgewertet, 237 Buchungen bei verschiedenen Anbietern simuliert und 513 Fragebogen von Verbrauchern ausgewertet.

Fazit: "Der Preis ist häufig nicht das, was er verspricht", sagt Basenach. Entweder, weil der Anbieter zum Flugpreis noch Gebühren für Kreditkartenbuchung, Gepäckkosten oder Versicherungen hinzupackte. Oder weil, wie in den meisten Fällen, die höheren Preise von den betroffenen Verbrauchern selbst verursacht wurden.

"Einerseits ist das Internet ein guter Platz für Betrüger, ihr Unwesen zu treiben", sagt die Verbraucherschützerin. So seien manche Formulierungen nicht immer verständlich, oder manche Informationen seien nicht auf Anhieb sichtbar.

"Andererseits ist das Internet schnell, man erledigt alles selbst, ist nur hinter dem guten Preis her", bemängelt Karin Basenach. Verbraucher müssten wesentlich mehr aufpassen und den Datenschutz beachten, sagt sie und verweist auf eine Art Internetführerschein nicht nur für Jugendliche in den Schulen, sondern auch für Erwachsene. Deshalb hat das EVZ Tipps für eine sichere Reisebuchung online zusammengestellt (siehe Text nebenan).

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) besteht aus 30 Einrichtungen. Das nächstgelegene Verbraucherzentrum befindet sich in Luxemburg. Es informiert Verbraucher über Rechte und Pflichten im Binnenmarkt und unterstützt sie kostenfrei bei außergerichtlichen Streitfällen. Jährlich gibt es europaweit rund 25 000 Anfragen und Beschwerden bezüglich Reisebuchungen.

Das ECC Luxemburg ist montags, dienstags, donnerstags und freitags von 9-16 Uhr und mittwochs von 9-13 Uhr unter Telefon 00352-268464-1 erreichbar.

(<http://www.cecluxembourg.lu>) www.cecluxembourg.lu (<http://www.cecluxembourg.lu>)

ECHO
DE
LA
PRESSE

Le médiateur a fait ses preuves

Après un espace de six mois, Claude Fellens, le «médiateur de la consommation» du pays, a pu régler de nombreux litiges entre les consommateurs et les entreprises.

Un taux de réussite de 100 %, le rôle du médiateur de la consommation (SNMC) semble, après six mois d'existence, être une franche

Journaliste
batta

Le 25 novembre dernier, Francine Kalen, secrétaire d'État à l'Économie, a lancé le Service national du médiateur de la consommation (SNMC), dont la mission est de régler les litiges entre les entreprises et les consommateurs. Le but étant d'éviter un terrain d'entente inévitablement d'un conflit entre un consommateur et un professionnel, en évitant de passer par la case «justice», souvent longue et onéreuse. Après six mois de travail, la secrétaire d'État, Joselyne Rosner et Claude Fellens, médiateur de la consommation, ont publié le premier bilan plutôt encourageant. «Au vu des chiffres et des faits, on peut affirmer que la situation est très positive», a souligné la secrétaire d'État à l'Écono-

mie. En six mois, le Service national du médiateur de la consommation a traité 100 réclamations. Après traitement, 99 de ces demandes ont été envoyées à des organismes compétents, comme l'Institut luxembourgeois de médiation (ILR), la Commission de surveillance du secteur financier (CSSF) ou encore le Centre européen des consommateurs (CEC). La grande majorité des cas, près de 89, a consisté en une demande d'informations et les autres ont été jugées irre-



Photo : fabrizio pizzolante

Pour Claude Fellens, médiateur de la consommation, la grande majorité des cas de litige repose sur un malentendu.

histoire malentendus

Sur 52 dossiers restant traités par le SNMC, 24 médiations ont abouti à un accord et 10 sont en cours d'instruction. 11 refus de médiation ont été exprimés et 7 dossiers sont en cours d'instruction. «On voit que nous avons un taux de réussite de 100 % dans la mesure où nous avons trouvé des accords dans tous les cas ayant accepté la médiation», a expliqué

le médiateur. Selon le SNMC, la majorité des demandes concerne le secteur de la construction et la rénovation, puis le secteur automobile. «Les montants impliqués dans les litiges peuvent fortement varier. La somme la plus petite que nous avons eu à traiter dans un de nos dossiers de médiation fut de 38 euros et concernait un ticket de parking au Findel. À l'opposé, le plus grand montant impliqué dans un de nos dossiers de médiation fut de 91 415 euros, au sujet

de dommages causés à une voiture», a expliqué Claude Fellens.

Plus surprenant encore, le SNMC a permis de débloquer des dossiers traînant depuis des mois et même, dans certains cas, depuis des années. «Encore une fois, la base du conflit est bien souvent un malentendu. Et quand des personnes de bonne foi, d'un côté comme de l'autre, décident volontairement de se mettre autour d'une table, la solution est généralement assez proche», a indiqué Claude Fellens.

proposer également ses services aux entreprises, qui elles aussi peuvent être impactées par un litige avec un consommateur.

Pour en savoir plus sur les missions du médiateur ou encore introduire une demande de médiation, il suffit de remplir un formulaire en ligne :

www.mediateurconsomma-

in: trierische volksfreund



Jetzt Sprinterwochen.

Bei den Jungen Sterne Transportern.



Der teuerste Müll-Transport aller Zeiten im Kreis...

(<http://www.volksfreund.de/4675374>)



Nr.1 Trick wie du 1478€ am Tag verdienst

(<http://querverdiener.com/geld-verdienen-schnell/>)

ANZEIGE



Vor zehn Jahren kehrte Ruhe ein

(<http://www.volksfreund.de/4674335>)



Der Ford S-MAX - jetzt konfigurieren.

(<http://www.ford-smx-entdecken.de/?bannereu=olm-q3-2017-Desire-plistaGmbH-Retail-standard-standard-local-640x360-Allgemein-Retail--standard-de-RetailAlwaysOnQ3&referrer=>)

ANZEIGE

powered by plista (<http://www.plista.com/de>)

hier wie oben (<http://www.plista.com/de/advertiser/direct-booking>)

Die Rechte der Reisenden



Die beiden Juristen Philippe Bernat und Fabrice Somé (von links) beraten die luxemburgischen Verbraucherzentren in Luxemburg über die Rechte der Verbraucher in der EU. Foto: Sabine Schwadorf / fotojournalismus

(Luxemburg) Viele Tausende Urlauber fliegen jedes Jahr vom Luxemburger Flughafen Findel in die Ferien. Das Europäische Verbraucherzentrum CEC startet nun dort eine Kampagne zu EU-Fluggastrechten.

17.07.2017

Sabine Schwadorf

Luxemburg Das Zusammenwachsen über die Grenzen in Europa hat Vorteile: Kontrollen fallen weg, Reisen ist einfacher, die Dienstleistungen im Nachbarland stehen leichter zur Verfügung. Doch häufig gibt's Ärger, weil Rechtssysteme kollidieren und Betrüger die Unwissenheit der Verbraucher in Verträgen und im Internet ausnutzen. Deshalb gibt es in der EU sowie in Island und Norwegen 30 Europäische Verbraucherzentren, die grenzüberschreitende Fälle bearbeiten. In Luxemburg existiert das CEC (Centre Européen des Consommateurs Luxembourg) seit 26 Jahren und wird zur Hälfte von der EU-Kommission sowie zu je einem Viertel vom Luxemburger Wirtschaftsministerium und der nationalen Schlichtungsstelle finanziert.

Und weil zwischen Deutschland und Luxemburg viel Handel und Austausch betrieben wird, gibt es schließlich auch viele Fälle, die vor dem CEC landen. Im Jahr 2016 hatte das Verbraucherzentrum 3609 Kontakte. Davon war nur ein gutes Drittel sogenannte Informationsanfragen. Die Mehrzahl der Kontakte (2308) betrafen konkrete Beschwerden gegen Unternehmen. Dabei kann das CEC mit seinen zehn Mitarbeitern - zumeist deutsche, französische, belgische oder luxemburgische Juristen - durchaus helfen: "Unsere Erfolgsquote, also Fälle, in denen eine gütliche Einigung mit dem Unternehmen gefunden werden konnte, liegt bei etwa 60 Prozent", sagt die CEC-Direktorin Karin Basenach.

Einige Beispiele:

Eine Frau will ab Luxemburg bis in die USA reisen, ein Teil des Fluges wird abgesagt, so dass die Frau einen Tag später am Zielort ankommt. Damit hat sie vor Ort eine Übernachtung im Hotel verpasst, der Koffer war nicht da, sie musste sich neue Bekleidung kaufen.

Unterwegs in der EU? - Was dürfen Sie mitführen?

Höchstmengen für Alkohol, Tabakwaren usw. bei der Einreise in ein EU-Land.

europa eu



Anzeige



In Luxemburg greifen viele Verbraucher auf die scheinbar stets gute Qualität deutscher Handwerksarbeit zurück. Doch es gibt auch hier Gauner: So kommt es häufiger vor, dass deutsche Betriebe beauftragt werden, ans Haus eine Garage oder Terrasse anzubauen. Anschließend sackt die Garage ab, oder die Terrasse zeigt Risse. Wer kommt für den Schaden auf?

Eine Familie reist nach Spanien ins Ferienhaus und entdeckt eine Schlange im Garten. Sie will ins Hotel umziehen und dies auf Kosten des Vermieters.

In all diesen Fällen konnte das CEC zugunsten der Verbraucher helfen. "Wir haben hier einen riesigen grenzüberschreitenden Markt", sagt der CEC-Jurist Philippe Bernard. Viele Verbraucher kämen daher oft, wenn ein Schaden bereits entstanden sei oder auch schon ganz früh im Vorfeld, etwa wenn eine Reise ansteht. Es gebe viele Verbraucherrechte, die bereits einheitlich in der EU

geregelt seien, aber dennoch existierten noch viele Ausnahmen.

Wer daher eine Beschwerde hat, muss sich zuerst an das entsprechende Unternehmen wenden, ehe das CEC ohne Kosten für die Verbraucher eingreifen kann. Dann gibt es eine sechswöchige Frist zur Reaktion. Gibt es keine gütliche Einigung, wird der Fall an die nationale Schlichtungsstelle weitergeleitet, die auch den Klageweg beschreiten kann.

Nun geht das CEC verstärkt auf die Verbraucher zu. Jüngste Aktion des CEC passend zur Ferienzeit: Das Zentrum wird am **Dienstag, 18. Juli, von 9-18 Uhr in der Ankunftshalle am Luxemburger Flughafen Findel einen Infostand haben**, um über die Fluggastrechte in der EU aufzuklären. "Denn gerade jetzt häufen sich die Beschwerden zu überbuchten oder verspäteten Flügen, ohne dass den Passagieren klar ist, welche Rechte sie haben. Ziel ist es, die Leute nicht blind sein zu lassen", sagt CEC-Jurist Raphael Somé.

Extra: FLUGGASTRECHTE IN DER EU

Nichtbeförderung: Bei Überbuchungen müssen Airlines erst Kunden nach einem freiwilligen Verzicht fragen. Die Wahl muss zwischen Kostenerstattung oder Ersatzflug erfolgen. Bei Letzterem besteht Anspruch auf Betreuung durch die Airline in Form von Essen und Übernachtungen. **Annullierung:** Ähnliches gilt bei Annullierung, sofern dies nicht 14 Tage vor dem Abflug erfolgt, der Ersatzflug nur wenig vom Original abweicht oder außergewöhnliche Umstände eine Rolle spielen. **Große Verspätung:** Anspruch auf Betreuung mit Essen und Unterbringung besteht gestaffelt nach Verspätungszeit. Ab fünf Stunden gibt es einen Anspruch auf Rückerstattung des Tickets. **Gepäck:** Wenn Gepäck verspätet ankommt, beschädigt ist oder verloren geht, besteht Anspruch auf Entschädigung bis zu 1220 Euro. **Preistransparenz:** Laut EU müssen Käufer von Flugreisen über geltende Bedingungen informiert werden. Der Endpreis muss immer angegeben sein und alle Steuern und Gebühren enthalten, die unvermeidlich und absehbar sind. Aufpreise müssen bei Buchungsbeginn klar sein. Wer seine Rechte verletzt sieht, sollte sich an die Airline wenden. Danach können Sie sich an die nationale Aufsichtsbehörde wenden in dem Land, in dem der Vorfall war.

Empfehlung



Der Ford Edge lässt keine Wünsche offen

Entdecken Sie innovative Technologien und beeindruckende Ausstattungsvielfalt! Jetzt konfigurieren.

Empfehlung

(http://self-booking.ligatus.com/?utm_source=ligatus-de&utm_medium=placement&utm_content=text&utm_campaign=branding) (http://self-booking.ligatus.com/?utm_source=ligatus-de&utm_medium=placement&utm_content=logo&utm_campaign=branding)



Jetzt Sprinterwochen.

Bei den Jungen Sterne Transportern.



Der teuerste Müll-Transport aller Zeiten im Kreis...

(<http://www.volksfreund.de/4675374>)



Nr.1 Trick wie du 1478€ am Tag verdienst

(<http://querverdiener.com/geld-verdienen-schnell/>)

ANZEIGE



Vor zehn Jahren kehrte Ruhe ein

(<http://www.volksfreund.de/4674335>)



Der Ford S-MAX - jetzt konfigurieren.

(<http://www.ford-smx-entdecken.de/?bannereu=olm-q3-2017-Desire-plistaGmbH-Retail-standard-standard-local-640x360-Allgemein-Retail-standard-de-RetailAlwaysOnQ3&referrer=>)

ANZEIGE

hier werben (<http://www.plista.com/de/advertiser/direct-booking>)

powered by plista (<http://www.plista.com/de>)

Die Rechte der Reisenden



Die beiden Juristen Philippe Berard und Karim Somé (von links) beraten vor dem Europäischen Verbraucherzentrum in Luxemburg über die Rechte der Verbraucher in der EU. Foto: Sabine Schwadorf

(Luxemburg) Viele Tausende Urlauber fliegen jedes Jahr vom Luxemburger Flughafen Findel in die Ferien. Das Europäische Verbraucherzentrum CEC startet nun dort eine Kampagne zu EU-Fluggastrechten.

17.07.2017

Sabine Schwadorf

Luxemburg Das Zusammenwachsen über die Grenzen in Europa hat Vorteile: Kontrollen fallen weg, Reisen ist einfacher, die Dienstleistungen im Nachbarland stehen leichter zur Verfügung. Doch häufig gibt's Ärger, weil Rechtssysteme kollidieren und Betrüger die Unwissenheit der Verbraucher in Verträgen und im Internet ausnutzen. Deshalb gibt es in der EU sowie in Island und Norwegen 30 Europäische Verbraucherzentren, die grenzüberschreitende Fälle bearbeiten. In Luxemburg existiert das CEC (Centre Européen des Consommateurs Luxembourg) seit 26 Jahren und wird zur Hälfte von der EU-Kommission sowie zu je einem Viertel vom Luxemburger Wirtschaftsministerium und der nationalen Schlichtungsstelle finanziert.

Und weil zwischen Deutschland und Luxemburg viel Handel und Austausch betrieben wird, gibt es schließlich auch viele Fälle, die vor dem CEC landen. Im Jahr 2016 hatte das Verbraucherzentrum 3609 Kontakte. Davon war nur ein gutes Drittel sogenannte Informationsanfragen. Die Mehrzahl der Kontakte (2308) betrafen konkrete Beschwerden gegen Unternehmen. Dabei kann das CEC mit seinen zehn Mitarbeitern - zumeist deutsche, französische, belgische oder luxemburgische Juristen - durchaus helfen: "Unsere Erfolgsquote, also Fälle, in denen eine gütliche Einigung mit dem Unternehmen gefunden werden konnte, liegt bei etwa 60 Prozent", sagt die CEC-Direktorin Karin Basenach.

Einige Beispiele:

Eine Frau will ab Luxemburg bis in die USA reisen, ein Teil des Fluges wird abgesagt, so dass die Frau einen Tag später am Zielort ankommt. Damit hat sie vor Ort eine Übernachtung im Hotel verpasst, der Koffer war nicht da, sie musste sich neue Bekleidung kaufen.

Unterwegs in der EU? - Was dürfen Sie mitführen?

Höchstmengen für Alkohol, Tabakwaren usw. bei der Einreise in ein EU-Land.

europa.eu



Anzeige

Anzeige

HOT SALE CASUAL SHOES

46% OFF \$ 25.06



Newchic

Anzeige

In Luxemburg greifen viele Verbraucher auf die scheinbar stets gute Qualität deutscher Handwerksarbeit zurück. Doch es gibt auch hier Gauner: So kommt es häufiger vor, dass deutsche Betriebe beauftragt werden, ans Haus eine Garage oder Terrasse anzubauen. Anschließend sackt die Garage ab, oder die Terrasse zeigt Risse. Wer kommt für den Schaden auf?

Eine Familie reist nach Spanien ins Ferienhaus und entdeckt eine Schlange im Garten. Sie will ins Hotel umziehen und dies auf Kosten des Vermieters.

In all diesen Fällen konnte das CEC zugunsten der Verbraucher helfen. "Wir haben hier einen riesigen grenzüberschreitenden Markt", sagt der CEC-Jurist Philippe Bernard. Viele Verbraucher kämen daher oft, wenn ein Schaden bereits entstanden sei oder auch schon ganz früh im Vorfeld, etwa wenn eine Reise ansteht. Es gebe viele Verbraucherrechte, die bereits einheitlich in der EU

geregelt seien, aber dennoch existierten noch viele Ausnahmen.

Wer daher eine Beschwerde hat, muss sich zuerst an das entsprechende Unternehmen wenden, ehe das CEC ohne Kosten für die Verbraucher eingreifen kann. Dann gibt es eine sechswöchige Frist zur Reaktion. Gibt es keine gütliche Einigung, wird der Fall an die nationale Schlichtungsstelle weitergeleitet, die auch den Klageweg beschreiten kann.

Nun geht das CEC verstärkt auf die Verbraucher zu. Jüngste Aktion des CEC passend zur Ferienzeit: Das Zentrum wird am **Dienstag, 18. Juli, von 9-18 Uhr in der Ankunftshalle am Luxemburger Flughafen Findel einen Infostand** haben, um über die Fluggastrechte in der EU aufzuklären. "Denn gerade jetzt häufen sich die Beschwerden zu überbuchten oder verspäteten Flügen, ohne dass den Passagieren klar ist, welche Rechte sie haben. Ziel ist es, die Leute nicht blind sein zu lassen", sagt CEC-Jurist Raphael Somé.

Extra: FLUGGASTRECHTE IN DER EU

Nichtbeförderung: Bei Überbuchungen müssen Airlines erst Kunden nach einem freiwilligen Verzicht fragen. Die Wahl muss zwischen Kostenerstattung oder Ersatzflug erfolgen. Bei Letzterem besteht Anspruch auf Betreuung durch die Airline in Form von Essen und Übernachtungen. **Annullierung:** Ähnliches gilt bei Annullierung, sofern dies nicht 14 Tage vor dem Abflug erfolgt, der Ersatzflug nur wenig vom Original abweicht oder außergewöhnliche Umstände eine Rolle spielten. **Große Verspätung:** Anspruch auf Betreuung mit Essen und Unterbringung besteht gestaffelt nach Verspätungszeit. Ab fünf Stunden gibt es einen Anspruch auf Rückerstattung des Tickets. **Gepäck:** Wenn Gepäck verspätet ankommt, beschädigt ist oder verloren geht, besteht Anspruch auf Entschädigung bis zu 1220 Euro. **Preistransparenz:** Laut EU müssen Käufer von Flugreisen über geltende Bedingungen informiert werden. Der Endpreis muss immer angegeben sein und alle Steuern und Gebühren enthalten, die unvermeidlich und absehbar sind. Aufpreise müssen bei Buchungsbeginn klar sein. Wer seine Rechte verletzt sieht, sollte sich an die Airline wenden. Danach können Sie sich an die nationale Aufsichtsbehörde wenden in dem Land, in dem der Vorfall war.

Empfehlung



Der Ford Edge lässt keine Wünsche offen

Entdecken Sie innovative Technologien und beeindruckende Ausstattungsvielfalt! Jetzt konfigurieren.

Empfehlung

(http://self-booking.ligatus.com/?utm_source=ligatus-de&utm_medium=placement&utm_content=text&utm_campaign=branding) (http://self-booking.ligatus.com/?utm_source=ligatus-de&utm_medium=placement&utm_content=logo&utm_campaign=branding)

Vorbereiten auf die große Reform

Es ist ein Meilenstein für den Datenschutz, doch die Umsetzung des EU-Textes beginnt erst

VON LAURENT SCHMIT

Im Mai 2018 wird sich im Datenschutz einiges ändern, dann tritt nämlich die neue EU-Verordnung in Kraft. Doch Verbraucher und gerade mittelständische Unternehmen entdecken erst langsam die Änderungen.

Manchmal ist Brüssel ganz fern: 2012 legte die damalige EU-Kommissarin Viviane Reding den Entwurf für eine Reform des Datenschutzes vor, am 25. Mai 2018 tritt die neue Grundsatzverordnung in Kraft. Und doch beginnen die Behörden und Unternehmen erst langsam sich des Themas anzunehmen, ganz zu schweigen von den Verbrauchern.

„Die neue Datenschutzgrundverordnung bedeutet einen Paradigmenwechsel“, betonte die Präsidentin der Luxemburger Datenschutzbehörde CNPD Tine Larsen anlässlich einer Diskussionsrunde am Montag. Die Verantwortung liegt künftig bei den Unternehmen, dass sie Datenschutzregeln auch einhalten. Statt Genehmigungen zu erteilen, führt die CNPD künftig verstärkt Kontrollen im Nachhinein durch. Zusätzlich erhalten die Verbraucher durch die Reform neue Rechte. Darunter fällt auch, dass sie sich an die CNPD wenden können, wenn sie etwa Probleme mit Facebook haben.

„Kinderleicht“ verständlich statt Kleingedrucktem
Das erfordert ein Umdenken und eine Umstellung bei allen Akteuren. Die Luxemburger Daten-

noch deutlich aufstocken, von 25 Ende dieses Jahres auf 35 Mitarbeiter 2018. Die Herausforderung liegt auch bei den Unternehmen, so etwa für den „Online-Supermarkt“ Luxcaddy.lu. Dessen Gründer und Vizepräsident des Branchenverbands Ecom Jacques Lorange gibt jedoch unumwunden zu, dass die Unternehmen sich erst nach und nach der Herausforderung bewusst werden: „Ich weiß, dass eine Reform unterwegs ist, aber es ist nur eine Verordnung unter vielen, die wir umsetzen müssen“, erklärte er.

„Die Unternehmen müssen ihre Geschäftsbedingungen und ihre Datenschutzerklärung deutlich transparenter gestalten“, betonte der Jurist Georges Weiland von der CNPD. „Kinderleicht“ verständlich müssten die Bedingungen sein, so Weiland weiter. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, arbeitet die Onlinehandelsplattform Ebay mit Symbolen und kurzen, zusammenfassenden Texten, erklärt Anna Zeiter, die Datenschutzbeauftragte des US-Unternehmens in der EU. Bob Schmitz vom Verbraucherschutz ULC bleibt jedoch skeptisch gegenüber dieser Anforderung. „Heute umfassen die Bedingungen von Ebay ganze elf Seiten“, betonte er. Oft seien diese Texte sehr spezifisch für die jeweilige Aktivität des Unternehmens und schwer zu erklären. Die Reform solle deshalb nicht überbewertet werden.

Nach hält sich das Interesse der

Verbraucher sehr in Grenzen, sagte Karin Basenach, die Direktorin des Europäischen Verbrauchersentrums Luxemburg: „Die Beschwerden, die den Datenschutz betreffen, tendieren gegen Null“, so die Verbraucherschützerin. Unternehmen brauchen

Datenschutzkultur

„Datenschutz geht nicht ohne Sicherheit“, erklärte Pascal Steichen, der Generaldirektor von Securitymadein.lu. Die neue Verordnung verpflichtet die Unternehmen die Risiken abzuschätzen, um einen Verlust der Kundendaten zu verhindern. „Datenschutz ist nicht rein technisch, auch die Mitarbeiter müssen darauf achten“, betonte Steichen, der eine Datenschutzkultur in den Betrieben fordert.

„Jeder Mitarbeiter sollte mindestens einmal jährlich im Datenschutz geschult werden“, meinte Anna Zeiter von Ebay. 2014 erlebte der US-Onlineriese ein großes Datenleak: Es waren zwei Mitarbeiter, die Namen und E-Mail-Adressen von Kunden gestohlen haben, erzählte Zeiter. Sie hatten die Zugangsdaten von Kollegen gestohlen. „In den meisten Fällen sind diese Leaks auf menschliches Versagen zurückzuführen“, meinte die Juristin.

Die Internetbranche steht letztendlich vor der eigenen Verantwortung, um ihren Erfolg zu garantieren: „Die Datenwirtschaft kann sich nur entwickeln, wenn die Menschen den Unternehmen vertrauen“, betonte Viviane Reding.

Urlaubstage sind unbezahlbar

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM Die Passagiere über ihre Rechte aufklären

Philippe Hammelmann

In der Ankunftshalle des Flughafens Findel war das Europäische Verbraucherzentrum gestern mit einem Stand anwesend, um vor allem die Passagiere über ihre Rechte im Falle von Flugverspätungen oder verlorenen Gepäckstücken aufzuklären.

LUXEMBURG Pünktlich zum Beginn der Sommerferien will das Europäische Verbraucherzentrum über die Fluggastrechte informieren. Je nach Entfernung können bei Verspätungen Entschädigungen ausbezahlt werden. Doch diese Entschädigungsgelder hängen nicht nur von der Dauer der Verspätung ab, sondern ebenfalls von der Distanz

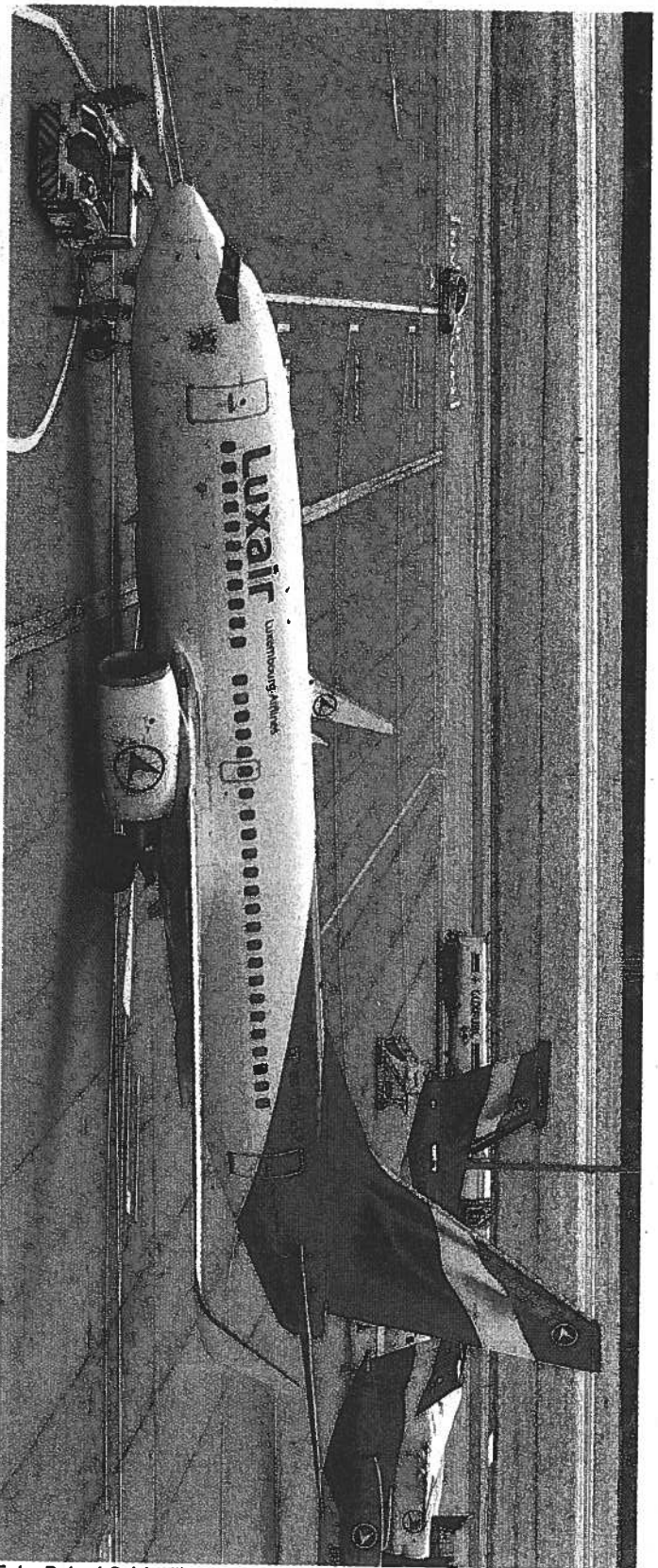


Foto: Robert Spirinelli

Was tun, wenn mein Flugzeug Verspätung hat oder komplett ausfällt? Diese Frage kann das Verbraucherzentrum beantworten.

Entschädigung

Es können je nach Verspätung folgende Beträge ausbezahlt werden:

- 250 Euro bei allen Flügen über eine Entfernung von 1.500 Kilometern oder weniger;

- 400 Euro bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 Kilometern und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern;

- 600 Euro bei allen Flügen, die nicht unter die vorherigen Punkte fallen. Bei der Ermittlung der Entfernung wird der letzte Zielfort zugrunde gelegt, an dem der Fluggast infolge der Nichtbeförderung oder der Annullierung später als zur planmäßigen Ankunftszeit ankommt.

des Zielforts (siehe Kasten). Die Urlaubstage aber sind meistens unbezahlbar.

Darüber hinaus müssen die Airlines ihre Fluggäste betreuen. „Immer öfter kommt es vor, dass Passagiere nicht über ihre Rechte aufgeklärt waren. Die meisten

Fragen, die an uns gereicht werden, haben mit Verspätungen oder Annullierungen zu tun.

Doch auch verloren gegangene Gepäckstücke sind immer wieder ein Thema“, erklärt Karin Basenach, die Direktorin des Europäischen Verbraucherschutzums Lu-

xemburg. Wird ein Gepäckstück nach 21 Tagen nicht ausfindig gemacht, gilt es laut Gesetz offiziell als verloren. Mit dem Infostand will man vor allem Familien erreichen, denn die meisten Fluggäste, die beruflich unterwegs sind, wissen meist über ihre

Rechte Bescheid. Ein Thema in den vergangenen Monaten war ebenfalls das „Overbooking“. Laut Karin Basenach seien überbuchte Maschinen in Luxemburg aber eher selten.

Weitere Infos

ceduxembourg.lu

Wann ist es eine Verspätung?

Ist für ein Luftfahrtunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar, dass sich der Abflug:

- bei allen Flügen über eine Entfernung von 1.500 Kilometern oder weniger um zwei Stunden oder mehr oder
- bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 Kilometern und bei allen ande-

ren Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern um drei Stunden oder mehr oder

- bei allen Flügen, die nicht unter die vorherigen Punkte fallen, um vier Stunden oder mehr gegenüber der planmäßigen Abflugzeit verzögert, so werden den Fluggästen vom Luftfahrtunternehmen Unterstützungsleistungen angeboten.

Betreuungsleistungen

Kommt es zu einer Verspätung, können den Passagieren ebenfalls folgende Betreuungsleistungen angeboten werden:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- Hotelunterbringung, falls ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehreren Nächten notwendig ist oder ein Aufenthalt

zusätzlich zu dem vom Fluggast beabsichtigten Aufenthalt notwendig ist;

- Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung;
- Außerdem wird den Fluggästen angeboten, unentgeltlich zwei Telefongespräche zu führen, zwei Telexe, Telefaxe oder E-Mails zu versenden.