



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

Enquête en ligne « Réservation de vacances en ligne : le prix affiché est-il le prix final ? »

Chers consommateurs,

Avez-vous déjà payé plus cher pour un vol, une nuitée ou une voiture de location parce que le prix initialement affiché augmentait en cours de réservation ?

Le réseau des Centres Européen des Consommateurs (ECC-Net) mène actuellement un projet commun intitulé « Réservation de vacances sur internet : Le prix affiché correspond-t-il au prix final ? » En 2015 le réseau ECC-Net a reçu de nombreuses plaintes de consommateurs indiquant que le prix final qu'ils devaient payer pour la réservation d'un vol, d'une nuitée ou pour la location d'une voiture avait augmenté en cours de réservation et ne correspondait donc plus au prix initial.

Avez-vous déjà rencontré ce problème ?

Si oui votre expérience nous intéresse et nous vous remercions de bien vouloir la partager en répondant au questionnaire qui prendra moins d'une minute :

[Participer à l'enquête](#)

Online Reisebuchung: Wenn Reisepreise nicht halten was sie versprechen...

Sehr geehrte/r Verbraucher/in,

mussten Sie schon einmal mehr als den ursprünglich angegebenen Preis für eine Buchung eines Fluges, eines Hotels oder eines Mietwagens bezahlen?

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) arbeitet aktuell an einem Projekt zum Thema „Online Reisebuchung: Ist der ursprünglich angezeigte Preis auch der Endpreis?“. Das ECC-Net erreichten im Jahr 2015 zahlreiche Beschwerden von Verbrauchern, die für die online-Buchung eines Fluges, eines Hotels oder eines Mietwagens mehr zahlen mussten oder hätten zahlen müssen, als den ursprünglich zu Beginn der Buchung angegebenen Preis.

Waren Sie auch bereits in dieser Situation?

Wir wären Ihnen sehr dankbar, wenn Sie Ihre Erfahrung mit uns teilen würden, indem Sie uns eine Minute Ihrer Zeit schenken und an unserer Umfrage teilnehmen.

[Zur Umfrage](#)

Online holiday booking: is the indicated price the final price?

Dear consumer,

Have you already paid a higher price than initially indicated for the reservation of a flight, hotel or a car?

The European Consumer Centres Network (ECC-Net) is currently conducting a Joint Project within his Network on the topic “Online holiday booking: is the indicated price the final price?” A lot of consumers complained in 2015 to ECC-Net because the price they finally paid or would have to pay for an online reserved flight, hotel or car was higher than the initially indicated price. Have you already been in the same situation?

Dear consumer, please take one minute to share your very valuable experience with us!

Your contribution will allow us to identify to what extent the “phenomenon” of increased prices for online travel services breaches European consumer law. The analysis of this subject appears essential to sustain the well-functioning of the single market, the development of the European consumer law and to improve consumer’s awareness of their rights while reserving holidays via the European digital single market.

[Link to survey](#)

Enquête sur le géoblocage en ligne

Chers consommateurs,

Le réseau des Centres Européen des consommateurs (ECC-Net) mène

actuellement un projet commun sur la directive service et le géoblocage sur internet.

Lors d'un achat sur internet avez-vous déjà subi un refus de vente ou une augmentation du prix en raison de votre nationalité ou de votre pays de résidence ?

Nous vous remercions de bien vouloir répondre à 4 petites questions pour partager votre expérience avec nous. Votre contribution nous permettra de mieux identifier l'étendue du problème du géoblocage en Europe. L'analyse de ce sujet est essentielle pour améliorer le fonctionnement du marché digital dans l'Union européenne.

[Participer à l'enquête](#)

Umfrage Geoblocking

Sehr geehrte Verbraucher,
sehr geehrte Verbraucherinnen,

das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) arbeitet aktuell an einem gemeinsamen Projekt zum Thema Dienstleistungsrichtlinie und Geoblocking im Internet.

Waren Sie bereits in der Situation, dass Sie etwas online kaufen wollten und sich der Kaufpreis aufgrund Ihrer Staatsangehörigkeit oder Ihres Wohnsitzes erhöht hat oder eine Lieferung in Ihr Wohnsitzland nicht möglich war?

Wir wären Ihnen sehr dankbar, wenn Sie Ihre Erfahrung mit uns teilen würden, indem Sie uns 20 Sekunden Ihrer Zeit schenken und auf drei kleine Fragen antworten. Mit Ihrer Teilnahme an dieser Umfrage ermöglichen Sie uns, den Umfang des Phänomens „Geoblocking“ in Europa besser einschätzen zu

können. Die Untersuchung dieses Themas ist von grundlegender Bedeutung für die Verbesserung des Gemeinsamen Digitalen Marktes in der EU.

[Umfrage Geoblocking](#)

Questionnaire on geoblocking

Dear consumer,

The European Consumer Centres Network (ECC-Net) is currently conducting a Joint Project within his Network on the services directive and the geoblocking on the Internet. Have you experienced a price increase or a refusal to sell due to your nationality or place of residence?

Dear consumer, please take 20 seconds to share your very valuable experience with us! Your contribution will allow us to identify to what extent the “phenomenon” of geoblocking breaches European consumer law. The analysis of this subject appears essential to sustain the well-functioning of the European digital single market.

[Link to the survey](#)

Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg 2A, rue Kalchesbrück L-1852
Luxembourg Tél.: +352 26 84 64 1 Fax: +352 26 84 57 61 Email: info@cecluxembourg.lu

Disclaimer: The information contained in these message and attachments is intended solely for the attention and use of the named addressee and may be confidential. If you are not the intended recipient, you are reminded that the information remains the property of the sender. You must not use, disclose, distribute, copy, print or rely on this e-mail. If you have received this message in error, please contact the sender immediately and irrevocably delete or destroy this message and any copies.

Avertissement : Les informations contenues dans ce message et les pièces qui y sont jointes sont établies à l'intention et à l'usage exclusifs du destinataire et peuvent être confidentielles. Si ce message ne vous est pas destiné, nous vous rappelons que les informations qu'il contient demeurent la propriété de l'expéditeur et que vous ne pouvez pas utiliser, divulguer, diffuser, reproduire ou imprimer ce message électronique ni vous fonder sur son contenu. Si ce message vous a été adressé par erreur, nous vous prions de vous mettre immédiatement en rapport avec l'expéditeur et d'effacer ou de détruire définitivement le message ainsi que toute copie éventuelle.

If you are not interested in receiving any more messages like this one, you can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)