

Results of the satisfaction survey 2018 of the European Consumer Centre Luxembourg

Key findings

- **94.12% of the consumers were satisfied with the assistance of ECC Luxembourg (49.26% extremely satisfied, 38.24% very satisfied, 6.62% slightly satisfied)**
- **81.25% consider the rapidity of the response from ECC Luxembourg as “very fast”**
- **96.05% of the consumers, to which ECC Luxembourg’s homepage was known, find it easy to use**
- **Most of the consumers (38.97%) who contacted the ECC Luxembourg are in the age group of 50 to 65 years old and are men (54.41%)**

1. Introduction

In 2018 as in the years before, the European Consumer Centre Luxembourg (ECC) has carried out a survey in order to evaluate the satisfaction of consumer with ECC Luxembourg.

The survey was realized in German, English and French. (Annex 2, 3 and 4). The survey can be found on the website of ECC Luxembourg (www.cecluxembourg.lu) and a link to the survey was also sent via email to consumers who contacted ECC Luxembourg.

In Annex 1, the replies of the consumers are evaluated, assessed in numbers and calculated in the respective percentage.

The survey is composed of 10 questions. The first question should clarify how consumers learned about ECC Luxembourg. The second question concerned the level of consumer awareness of the existence of the ECC-Net in general. Furthermore, consumers are asked if the advice or assistance received helped them to understand their rights or to solve a dispute with a trader. In addition to this, a question about the rapidity of the response from the ECC was asked. Consumers were also asked if they were satisfied with the services provided by the ECC. Moreover, consumers are asked whether they find the website of ECC Luxembourg easy to use. Three questions concerned the country of residence, gender and age of the respondents. In the last question, consumers were given the opportunity to give suggestions on how ECC Luxembourg could offer an even better service.

A total of 782 consumers, who had contacted the ECC, were asked by email to fill out the survey. 272 consumers (34.78%) participated in the survey. In 2017, 341 surveys were sent where 138 respondents participated (40.47%).

Compared to the survey of 2017 this represents a slight decrease in participation of approximately 6%.

2. Results of the survey

The questions and answers of the satisfaction survey 2018 are presented in the following.

a) Level of consumer awareness of ECC Luxembourg and the ECC-Net

The first question should clarify on how consumer learned about ECC Luxembourg. 16 (5.88%) were directed by a national or a local authority, 122 (44.85%) were directed from a link or contact in a consumer association (e.g. the Luxembourgish consumer association "Union Luxembourgeoise des Consommateurs"(ULC)), 69 (25.37%) found out about ECC Luxembourg through internet, 3 (1.11%) after an advertisement, 14 (5.15%) after media appearance, 26 (9.56%) through recommendations and 21 (7.72%) in any other way. 1 respondent skipped the first question.

The second question relates to the level of consumer awareness of the ECC-Net. It has to be noted that 3 respondents did not answer to the second question.

81 respondents (29.77%) confirmed their previous knowledge of the ECC-Net.

The level of consumer's awareness of the network of European Consumer Centres is almost unchanged compared to 2017 (27,61%).

b) Level of assistance to understand rights or to solve a dispute with a trader.

This question was asked to find out if the advice or assistance provided by the ECC Luxembourg helped the respondents to understand their rights or to solve a dispute with a trader.

198 consumers (72.79%) considered the advice or assistance helpful to understand their rights or solve a dispute with a trader, 27 (9.93%) considered the advice or assistance did not help them.

According to 44 (16.18%) respondents the case is still ongoing.

3 respondents skipped this question.

Thus it can be said that the advice or assistance provided by the ECC Luxembourg helped the respondents in a vast majority of cases (72.79%).

c) Rapidity of the response received from the ECC Luxembourg

For this question consumers should evaluate the rapidity of the response received from the ECC Luxembourg.

221 (81.25%) estimated that the rapidity of the response was very fast, 42 (15.44%) estimated it was average and 5 (1.82%) estimated it was very slow. 1 respondent did not answer to the question.

Thus the majority of consumer considered the delay to answer, as very fast.

d) Overall satisfaction with the services provided by the ECC Luxembourg

The question whether consumers were satisfied with the services provided by ECC Luxembourg was answered as follows:

134 respondents (49.26%) were extremely satisfied, 104 (38.24%) were very satisfied, 18 (6.62%) were slightly satisfied and 7 (2.57%) were not at all satisfied. 9 respondents skipped the question.

It can be noted that the percentage of consumers who are extremely satisfied, very satisfied or slightly satisfied with ECC Luxembourg respectively the ECC-Net achieved an overall satisfaction level of 94.12%.

e) Website navigation

This question was asked in order to find out if the respondents find the website of ECC Luxembourg (www.cecluxembourg.lu) easy to use.

It has to be pointed out that 120 (44.12%) of the participants did not use the website of ECC Luxembourg and could therefore not give their opinion. 1 respondent skipped this question.

Consequently the replies of 152 consumers were taken into consideration for this question.

146 (96.05%) consumers stated that the website www.cecluxembourg.lu is easy to use.

f) Place of residence

As an additional information, consumers should indicate their country of residence. 270 respondents answered to this question about their country of residence.


230 (84.56%) came from Luxembourg, 11 from Belgium (4.04%), 10 (3.67%) from France and 14 (5.15%) from Germany. 5 (1.84%) respondents came from another country and 2 skipped this question.

Thus it can be noted that the vast majority of consumers having contacted ECC Luxembourg, as in 2017, have their residence in Luxembourg.

g) Gender

148 (54.41%) of the respondents were male, 120 (44.12%) female.

h) Age



The question in relation to the age of the respondents was divided in 6 categories (under 18, 18-24, 25-34, 35-49, 50-65 and 65+).

At the moment of the survey, no respondent were under 18, 11 (4.04%) were between 18-24, 45 (16.54%) were between 25-34, 74 (27.21%) were between 35-49, 106 (38.97%) between 50-65 and 32 (11.76%) said to be over 65 years of age.

As in 2017 the main group of respondent is between 50 and 65 years in 2018.

i) Recommendations

The last question was asked in order to find out what could be done in ECC Luxembourg to improve our services for the consumers.

The majority of the respondents who gave a recommendation, emphasized the good work of the ECC Luxembourg without giving specific suggestions for modification or amelioration and wished that the ECC would continue in the same way. Some consumers would welcome if the ECC or the ECC-Net would offer assistance in court proceedings. Furthermore, some respondents wished that consumers would be more aware of ECC Luxembourg and the ECC-Net in order that even more consumers could profit from the services of the ECC.

As a conclusion to this question it can be said that the consumers were mainly very satisfied with the Centre and wished for a greater visibility of the ECC Luxembourg as well as the ECC-Net.

3. Conclusion

Again in 2018 the most important finding of this survey lies in the fact that the majority of consumers are very satisfied with the services provided by ECC Luxembourg and the ECC-Net, with the processing time of their requests and with the website of the ECC Luxembourg.

However it would be desirable - as stated already by some consumers in 2017 - that consumers would become more aware of ECC Luxembourg in order to profit from the services of the Centre.

In 2019, the European Consumer Centre Luxembourg will again carry out a satisfaction survey in order to observe the developments in relation to the results of the survey of 2018 and in order to be able to react accordingly to the needs, wishes and suggestions of the consumers.



4. Key Points

- **94.12% of the consumers were satisfied with the assistance of ECC Luxembourg (49.26% extremely satisfied, 38.24% very satisfied, 6.62% slightly satisfied)**
- **81.25% consider the rapidity of the response from ECC Luxembourg as “very fast”**
- **96.05% of the consumers, to which ECC Luxembourg’s homepage was known, find it easy to use**
- **Most of the consumers (38.97%) who contacted the ECC Luxembourg are in the age group of 50 to 65 years old and are men (54.41%)**

Luxembourg, the 31st December 2018

Jean-Loup Stradella

Annexes:

1. Results of the satisfaction survey 2018
2. Survey in German
3. Survey in English
4. Survey in French
5. Suggestions

Annexe 1: Survey in German



**Europäisches
Verbraucherzentrum
Luxemburg**

Zufriedenheitsumfrage

1. Wie sind Sie auf das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Luxemburg aufmerksam geworden?

- Durch eine nationale oder lokale Behörde
- Durch eine Verbraucherschutzorganisation (z. B. Luxemburgischer Konsumentenschutz (ULC))
- Durch Internet-Recherche
- Durch Werbung
- Medien
- Durch Empfehlung
- Sonstiges (bitte angeben):

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

- ja
- nein

3. Hat Ihnen die Beratung oder Unterstützung, die Sie erhalten haben, dabei geholfen, Ihre Rechte gegenüber dem Händler besser zu verstehen oder Ihre Streitigkeiten mit dem Händler beizulegen?

- Ja

- Nein
- Mein Fall ist noch nicht abgeschlossen

4. Wie würden Sie die Schnelligkeit der Antwort vom EVZ bewerten?

- Sehr schnell
- Durchschnittlich
- Sehr langsam
- Nicht zutreffend

5. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Dienstleistungen des Europäischen Verbraucherzentrums?

- Äußerst zufrieden
- Sehr zufrieden
- Einigermaßen zufrieden
- Überhaupt nicht zufrieden

Sollten Sie einigermaßen oder überhaupt nicht zufrieden sein, geben Sie bitte den Grund dafür an:

6. Finden Sie die Website des Europäischen Verbraucherzentrums (www.cecluxembourg.lu) benutzerfreundlich?

- Ja
- Nein
- Ich habe die Website nicht genutzt

7. In welchem Land wohnen Sie?

8. Ihr Geschlecht:

- Männlich
- Weiblich

9. Ihre Altersgruppe:

- Unter 18
- 18 - 24
- 25 - 34
- 35 - 49
- 50 - 65
- 65+

10. Haben Sie Verbesserungsvorschläge für uns?

Annexe 2: Survey in English



European
Consumer Centre
Luxembourg

Satisfaction Survey

1. How did you find out about the European Consumer Centre?

- Directed by a national or local authority
- Directed from a link or contact in a consumer association (e.g. Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC))
- Internet search
- Advertisement
- Media
- Recommendation from a previous user
- Other, please specify

2. Did you already know the network of European Consumer Centres (ECC-Net)?

- yes
- no

3. Did the advice or assistance you received help you to understand your rights in relation to the trader, or to solve your dispute with the trader?

- Yes
- No
- My case is still ongoing

4. How would you rate the rapidity of the response you received from the European Consumer Centre?

- Very fast
- Average
- Very slow
- Not applicable

5. Overall how satisfied are you with the services provided by the European Consumer Centre?

- Extremely satisfied
- Very satisfied
- Slightly satisfied
- Not at all satisfied

If slightly or not satisfied, please specify the reason:

6. Did you find the website from the European Consumer Centre Luxembourg (www.cecluxembourg.lu) easy to use?

- Yes
- No
- Did not use the web-site

7. What is your country of residence?

8. What is your gender ?

- Male
- Female

9. What is your age?

- Under 18
- 18 - 24
- 25 - 34
- 35 - 49
- 50 - 65
- 65+

10. Do you have any suggestions to further improve our services for the consumers?



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

Questionnaire de satisfaction

1. Comment avez-vous entendu parler du Centre Européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg?

- Par une autorité nationale ou locale
- Par une association de consommateurs (p. ex. Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC))
- Par une recherche sur l'internet
- Par une publicité
- Média
- Sur recommandation
- Autre, veuillez préciser

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

- oui
- non

3. Vous aviez une question sur vos droits : Les conseils du Centre Européen des Consommateurs vous ont-ils aidé ? Ou vous aviez un litige avec un professionnel : l'assistance du Centre Européen des Consommateurs vous a-t-elle aidé ?

-
- Oui
 - Non
 - Mon affaire est toujours en cours

4. Comment jugez-vous la rapidité de la réponse qui vous a été adressée par le Centre Européen des Consommateurs ?

- Très rapide
- Moyenne
- Très lente
- Sans objet

5. Êtes-vous satisfait des services fournis par le Centre Européen des Consommateurs ?

- Extrêmement satisfait
- Très satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait, veuillez indiquer la raison:

6. Le site internet du Centre Européen des Consommateurs (www.cecluxembourg.lu) est-il simple à utiliser ?

- Oui
- Non
- Je n'ai pas utilisé le site web

7. Quel est votre pays de résidence?

8. Êtes-vous un homme ou une femme?

Homme

Femme

9. Quel est votre âge?

Moins de 18 ans

Entre 18 et 24 ans

Entre 25 et 34 ans

Entre 35 et 49 ans

Entre 50 et 65 ans

Plus de 65 ans

10. Auriez-vous des suggestions pour améliorer la qualité des services du CEC Luxembourg?

Annexe 4: Suggestions

Haben Sie Verbesserungsvorschläge für uns?

- Nein alles perfekt
- Befor sie Informationen weiter geben zuerst schauen ob die Gegenpartei in der ihren Firmensitz in der E U hat .
- Informationen zur Reklamation des Verbraucherzentrums, um die Rückzahlung von Slewo auch tatsächlich erfolgt! Die Angelegenheit läuft bereits erfolglos seit Wochen !
- Machen Sie so weiter.
- nein alles zur vollsten zufriedenheit
- Insgesamt gesehen sollte der Verbraucherschutz noch intensiviert werden und die Bürger*Innen offensiver über ihre Rechte und Möglichkeiten informiert werden. Denn gerade in diesem Bereich kann die EU-Politik deutlich und durchaus sinnvoll im Interesse aller punkten!
- Nein mir persönlich war von Anfang bis zum Schluss alles hervorragend
- Es Warhol alles zufriedenstellend.
- Es wäre nicht schlecht wenn mehr Menschen sie kennen würde.Ich persönlich hatte noch nie was gehört vom Europäischen Verbraucherzentrum.Wäre ich nicht zufällig im Internet aufmerksam geworden über den Europäischen Verbraucherzentrum würde ich sie jetzt noch nicht kennen.Es mag sein das viele Leute sie kennen aber ich bin mir sicher es gibt auch noch sehr viele die sie nicht kennen.Und die auch ihr kostbare Hilfe gebrauchen könnten wie ich.Vielen Dank für eure Hilfe.
- Ne, der Herr Neisius hat mich HERFORRAGEND von A bis Z beraten und Erklärungen gegeben, er hatte für mich immer Zeit und selbst mit mir die Anfrage ans Gericht durchgegangen und geholfen. Einfach BEISPIELSHAFT. Der Fall liegt beim Gericht, habe letzte Woche 330 Euro überwiesen und warte dass der Fall geklärt wird. Ich halte Sie am Laufendem. MfG
- ja kommen sie in die Gänge wenn ein Verbraucher zu hundertprozentig in seinem Recht ist und Unterstützung braucht
- Zu Ihrer info, unser Fall hat sich dann doch noch erledigt ohne Zutun Ihrer Seite. Das nur um meine Antwort unter Punkt 3 in den richtigen Kontext zu setzen
- Unser Fall wurde gelöst, als der Händler (Autovermieter CarDelMar in Bozen) unerwartet einlenkte. Wäre gut zu wissen welche intervention ihn dazu bewegt hat?
- In diesem letzem Fall (vs EMV), das Service war sehr gut. In der vergangenheit (vs Apple), das Service war furchterlich. Mitarbeiter entsprechend belohnen / bestrafen. As simple as that! MfG
- ja, drei Verbesserungsvorschläge, und zwar die folgenden: (1) Wenn man sich gegen Forderungen wehrt, bzw. man sich mit jemandem vergleichen will bzw. muss, so muss man ungefähr einschätzen können, welches die Spielräume sind, um sich nicht zu viel zu vergeben, aber auch um notwendigerweise nachzugeben. Dabei sind tatsächliche und rechtliche Argumente, Rechtsgrundlagen, Gerichtsurteile, Präzedenzfälle, Usancen etc.

gefragt. Das Zentrum sollte seine Aussagen stets zu belegen versuchen. (2) Wenn ein Fall dankenswerterweise übernommen wird, so muss er auch zum Ende geführt werden. Wenngleich Aufwandsbegrenzungen notwendig und realistisch sind: "Wer A sagt, muss auch B sagen." (3) Um die Verteidigung der Rechte der hilfeschenden Verbraucher proaktiv und offensiv zu gestalten, sollte das Zentrum aus eigener Kompetenz heraus Argumentationshilfen geben und bestimmt gegenüber dem Gegner auftreten. Die Verbraucher sind die klassisch unterlegene Partei, die einen tatsächlichen und rechtlichen Beistand brauchen. Die Gegner rechnen teilweise auch damit, dass die Verbraucher schon klein begeben werden, weil sie in der unterlegenen Position sind, treten hart auf und haben selbst Anwälte. Das Zentrum sollte sich selbst als eine Autorität verstehen und dies auch angemessen zum Ausdruck bringen.

- Nein, alles war perfekt! DANKE
- Wir haben uns vorgestellt dass Sie sich an die Lufthansa wenden würden, denn ein Brief der von Ihnen kommt hätte mehr Druck gemacht als wenn er von uns kommt. Deshalb sind wir enttäuscht über die Hilfe, die eigentlich keine richtige Hilfe ist. Ist eben nur ein Ratschlag. So haben wir uns ein Konsumentenschutz oder europäischer Verbraucherschutz nicht vorgestellt. Trotzdem danke für den Rat, wir hoffen dann wenn wir eine negative Antwort bekommen, dass Sie uns dann weiterhelfen. Wir wissen nicht was wir ausfüllen sollen bei der Zufriedenheit. Lis und John
- Meiner Meinung nach wurde der Schlichtungsvesuch frühzeitig abgeschlossen.
- Alles gut wie es ist

Do you have any suggestions to further improve our services for the consumers?

- Though the support I received from ECC-Net was satisfied, unfortunately the trader ignored completely the message from ECC-Net and never answered, never reacted. I was expecting that ECC-Net would be more strong to impose their decision and not to wait for the good will of the trader to comply with it. In any case it is a good try. I hope that other cases had better result than mine.
- Higher visibility/increase awareness of the most problematic situations for the consumers
- We only found out about your services through various articles relating to the Ryan Air cancellations. It would be good to know how the ECC can help in other matters too.
- To have people more involved in consumer's issues, not just to send few links.

Auriez-vous des suggestions pour améliorer la qualité des services du CEC Luxembourg?

- que le formulaire de satisfaction puisse être rempli et imprimable avec date par le destinataire (20/12/2018)
- En mettant quelques places de parking au Service des Clients. Ce serait absolument indiqué.Merci

- prendre en compte la demande et apporté une vrai réponse et non éluder en orientant vers d'autres
- Non. Car parfait....
- Bravo pour le travail de tous vos collaborateurs!!!!
- Se faire connaître un peu plus d'autant que le CEC est un service de l'UE donc ouvert à chacun des européens. En tout cas merci de votre prestation .
- Gardez Madame Jasson le plus longtemps possible.
- Continuez comme cela. Outil essentiel pour lutter contre la malhonnêteté de sociétés extra-territoriales.
- Mettez vous au travail et proposez de réelles solutions en accord avec le droit. Votre efficacité est sérieusement à revoir.
- de ne pas s'engager dans des cas ou ils n'aboutissent pas; de aller plus loin vers les autorités nationales pour défendre leur clients
- Nous sommes très satisfaites de la manière avec laquelle Mme Jasson a traité notre dossier.
2) Nous avons apprécié la rapidité avec laquelle elle est intervenue auprès d'Argenta et nous tenons à souligner son efficacité puisqu'elle a réussi à résoudre notre problème en 15 jours !
3) Nous la remercions donc chaleureusement pour sa diligence mais aussi pour son amabilité et sa gentillesse.
- A la consultation adopter une démarche de conseil qui va à l'essentiel, plus précisément l'information ne devrait pas que consister à indiquer à la personne où elle devrait chercher !!!
- Aucune suggestion, mais un coup de chapeau appuyé pour saluer le travail remarquable du CEC. Merci !
- Au travail!
- Bonne continuation!!! Vous êtes une composante importante dans notre vie pour tout ce qui est achat et réservation en ligne. MERCI!
- No, l'avis donné était rapide et correcte
- Oui, j'aurais voulu plus d'informations ou documentations écrites sur les raisons qui vs ont amené à la décision d'accepter les compteurs intelligents
- Non, j'ai eu des réponses rapidement, celles ci étaient claires et la personne très investie. Malheureusement, le recours amiable n'était pas suffisant pour mon litige et j'ai du prendre un avocat. merci pour tout
- Il faudrait réalisé une information générale coordonné avec les autres centres de défense de consommateurs frontaliers afin de mieux faire connaître vos services (via des ministères, centres d'informations de l'union européenne...).
- c'était clair, merci à vous.
- Les CECs devraient collaborer entre eux afin que les CECs locaux dans le pays concerné puissent apporter leur soutien dans la résolution des litiges. J'aurais également souhaité que le CEC Luxembourg contacte directement le professionnel et pas seulement par mail, ce qui n'a pas eu beaucoup d'effet.
- Service parfait, échanges rapides et cordiaux! Merci

-
- Pas de suggestions actuellement. Très bons services, promptes réactions et réponses, bon résultat.
 - Les démarches faites par moi-même suite aux informations diligentes fournies par le CEC ont permis de résoudre le problème après de longs mois. Au lieu de se limiter aux seuls conseils et informations j'aurais apprécié l'intervention directe du CEC auprès de la contre-partie, son investissement conjoint donnerait plus de poids à la requête formulée par un "petit" consommateur négligeable.
 - C'est grâce à M. Stradella que j'ai eu gain de cause sinon je n'aurais rien eu de Corsair.
 - Un énorme merci pour l'expertise et la gentillesse de vos collaborateurs
 - non et merci pour tout
 - Non, continuez sur le même niveau de qualité et de service! Merci pour votre support!
 - Non, Madame Jasson a été manique. Même si je vais faire le recours vers le tribunal / small claims court. Merci
-