

Apoio

## Consumidores lesados recebem mais de 800 mil euros no Luxemburgo

O Cento Europeu dos Consumidores do Luxemburgo apoiou os lesados a serem reembolsados por profissionais ou a defenderem-se de reclamações injustificadas.



O Centro Europeu dos Consumidores do Luxemburgo tratou de mais de 4.000 casos em 2023. © Créditos: Gilles Kayser



**Paula Santos Ferreira**  
Jornalista

01 março 2024



O Centro Europeu dos Consumidores do Luxemburgo (CEC Luxemburgo) dá apoio a queixas e litígios de consumidores do país em relação a situações que ocorrem além-fronteiras, noutros países, ou de consumidores estrangeiros que se consideram lesados no Grão-Ducado.

E são cada vez mais os consumidores que recorrem a este organismo para dúvidas, aconselhamento ou mesmo apoio jurídico para questões em que se sentem lesados, como prova o CEC Luxemburgo no balanço de atividades de 2023.

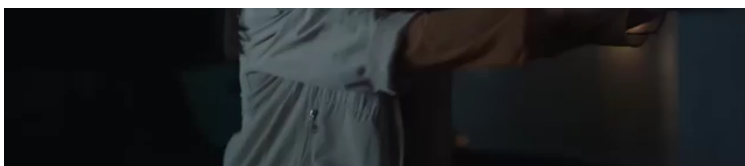
### Mais de 4.000 casos apoiados

O CEC Luxemburgo prestou assistência em “4.190 casos, durante o ano passado, respondendo a 2.660 questões dos consumidores e tratando de 1.530 litígios transfronteiriços”, indica este organismo.

No caso dos litígios transfronteiriços, em outros países, o CEC Luxemburgo conseguiu encontrar uma solução amigável em 69% dos casos, adianta este centro do Grão-Ducado que integra a rede de 29 centros europeus de consumidores da União Europeia e de outros países.

PUBLICITÉ





Face a 2021 e 2022 houve um aumento de casos seguidos e resolvidos pelo grupo de juristas deste centro no Luxemburgo.

## “Recorde” de valor recuperado

Além dos casos, o montante financeiro que o CEC Luxemburgo recuperou para os consumidores lesados foi também o mais alto de sempre, o que constitui “um recorde” assinalado pelos responsáveis com satisfação.

Ler mais: [Luxemburgo diz adeus ao ‘token’](#)

No total, foram 779.500 euros que este centro de proteção de consumidores reembolsou em processos de residentes ou turistas que apresentaram queixas de desrespeito pelos seus direitos.

Este valor diz respeito a casos em que o CEC Luxemburgo apoiou os consumidores em casos onde estes foram “reembolsados por um profissional, ou ajudou os consumidores a defenderem-se de uma reclamação injustificada por parte de um profissional”.

Em comparação com o valor conseguido em 2022 (568.100 euros) houve um aumento de 37,21%, vinca o organismo em comunicado.

## “Consumidores bem informados”

O facto dos consumidores “estarem bem informados e saberem que podem recorrer ao CEC Luxemburgo para qualquer questão relacionada com o direito europeu do consumidor desempenham um papel importante” nestes dois recordes alcançados em 2023, o de aumento de casos e valor conseguido em vitórias às queixas dos residentes, salientou Karin Basenach, diretora do CEC Luxemburgo.

Ler mais: [Emigrantes com contas bloqueadas? O que fazer se o banco pedir “informação excessiva”](#)

Para os quase 800 mil euros recuperados para os consumidores lesados contribuiu em muito “a grande experiência da equipa jurídica do CEC”, a par “com uma certa vontade das empresas de chegar a uma solução amigável”, adianta esta responsável. “Tudo isto no espírito de uma proteção eficaz dos consumidores”, vincou.

Comércio

### MAIS LIDAS

- 1 Stéphanie tem 11 anos e é mãe de dois filhos
- 2 Há empresas que querem recrutar os trabalhadores da Carvalho Constructions
- 3 Condutor de autocarro embriagado provoca acidente no Luxemburgo
- 4 Quase 1.800 condutores do Luxemburgo pagaram multa de 145 euros por terem o telemóvel no ouvido
- 5 O que muda a 1 de março no Luxemburgo, França, Bélgica e Alemanha
- 6 Tragédia no sul de França. Funcionário da autoestrada morre e seis ficam feridos, incluindo dois polícias
- 7 Jovens apanhados a conduzir empilhador em Bertrange

# volksfreund

Region > Rheinland-Pfalz > Wichtige Antworten für Grenzgänger bei Rente, Kündigung, Personalvertretung [ur](#) >

volksfreund+ Grenzgänger

## Kündigung und Rente: Darauf müssen Grenzgänger achten

**Trier/Luxemburg** · Groß ist der Info-Bedarf, zahlreich sind die Fragen von Grenzgängerinnen und Grenzgängern, die an unserer jüngsten Telefonaktion teilgenommen haben: Wer mehr wissen will, sollte folgendes „Best of“ lesen.

04.03.2024 , 10:54 Uhr · 6 Minuten Lesezeit



Viele Rentner wollen im Alter noch einen Mini-Job ausüben. Was dabei zu beachten ist, wurde als eine von

zahlreichen Fragen bei unserer jüngsten Telefonaktion beantwortet. Foto. dpa

Foto: dpa/Bernd Weißbrod



Von Sabine Schwadorf

Vom Verbraucherrecht über das Arbeitsrecht bis hin zum Steuerrecht: Zahlreiche Grenzgängerinnen und Grenzgänger nutzten die Gelegenheit, bei unserer jüngsten Telefonaktion gemeinsam mit dem deutsch-luxemburgischen Anwaltverein ihre Fragen zu stellen. Hier eine Auswahl:

**Anfang Februar dieses Jahres habe ich als in Deutschland ansässiger Verbraucher bei einem Unternehmen mit Sitz in Luxemburg ein Apple iPhone 15 (128 GB) zum Kaufpreis von 949 Euro gekauft. Nach Erhalt des Pakets habe ich festgestellt, dass ich ein Apple iPhone 14 statt des bestellten Apple iPhone 15 erhalten habe. Was kann ich tun?**

**KARIN BASENACH, Direktorin des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ/CEC) in Luxemburg** Setzen Sie sich umgehend mit dem Unternehmen in Verbindung. Wenn sich der Online-Händler bereit erklärt, das iPhone zurückzunehmen und den Kaufpreis zu erstatten, schicken Sie das iPhone 14 zurück.

---

**volksfreund+** Grenzgänger

**Früh-Rente als Exit-Strategie für Grenzgänger**

---

In diesem Fall hat der Online-Händler dem Verbraucher mitgeteilt, dass eine Erstattung nicht möglich sei, da er ein anderes Produkt als das ursprünglich bestellte iPhone 15 erhalten habe. Und obwohl der Verbraucher mehrmals mit dem Unternehmen Kontakt aufnahm, konnte keine Einigung erzielt werden. Der Verbraucher hat sich daher an das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg gewandt, damit seine Rechte als Verbraucher gewahrt werden.

Ich habe bei einem luxemburgischen Reiseveranstalter eine Pauschalreise nach Ägypten gebucht. Während des Aufenthalts fanden im Hotel Bauarbeiten rund um den einzigen beheizten Swimmingpool statt, wodurch wir unseren Aufenthalt im Hotel nicht genießen konnten. Wir mussten 15 Tage lang Renovierungsarbeiten am Pool ertragen mit Presslufthammer, Schaufeln, Kettensägen und viel Staub. Und darüber hinaus gab es auch nur einen eingeschränkten Zugang zu den Liegestühlen und zum Meer.

---

**volksfreund+** Löhne offengelegt

**So viel Geld hat Luxemburg deutschen Grenzgängern gezahlt**

---

**BASENACH** Wir haben als Europäisches Verbraucherzentrum nach Rücksprache mit dem Kunden bei dem Reiseveranstalter interveniert. Daraufhin hat der Reiseveranstalter dem Verbraucher einen Gutschein ausgestellt.

**Ab wann habe ich ein Anrecht auf Mindestrente in Luxemburg und wie wird sie berechnet?**

**JAMES MARSH, Geschäftsführer der deutschen Grenzgänger-Sektion der Luxemburger Gewerkschaft OGBL:** Die Altersrente darf nicht weniger als 90 Prozent des des Referenzbetrags betragen. Der ist auf 2.085 Euro festgelegt und er basiert auf dem Lebenshaltungskostenindex. Dies gilt, wenn der Versicherte eine Wartezeit von mindestens 40 Jahren erfüllt hat, die sich aus seinen tatsächlichen Pflichtversicherungszeiten, Zeiten der Weiterversicherung, Zeiten der Fakultativversicherung, dem Nachkauf von Versicherungszeiten oder Zurechnungszeiten zusammensetzt.

Falls der Versicherte diese Wartezeit nicht erfüllt, jedoch 20 gleichwertige Versicherungsjahre nachweisen kann, wird die Mindestrente für jedes fehlende Jahr um ein Vierzigstel reduziert.

**Wir finden nicht genug Kandidaten und Kandidatinnen für die Personaldelegation. Können wir trotzdem eine Personaldelegation wählen?**

**MARSH** Wenn es nicht mehr Bewerber gibt als freie Plätze für Vollmitglieder und Stellvertreter in der Personaldelegation und alle

Bewerber sich darauf einigen, wer Vollmitglied oder Stellvertreter werden soll und in welcher Reihenfolge die Stellvertreter die Vollmitglieder ersetzen, dann gelten sie automatisch als gewählt.

### **Bekommt der Kandidat mit den meisten Stimmen automatisch den Vorsitz der Personaldelegation?**

**MARSH** Bei der konstituierenden Sitzung der Personaldelegation, die im Monat nach den Wahlen vom Arbeitnehmer einberufen wird, der bei der Wahl die meisten Stimmen erhalten hat, wählt die Personaldelegation aus ihren Vollmitgliedern in geheimer Abstimmung nach dem System der relativen Mehrheit eine Person als Präsident/in, eine als Vizepräsident/in und eine als Schriftführer/in. bei Stimmengleichheit gilt die älteste Person als gewählt.

### **Ich wurde am Montag fristlos gekündigt – was soll ich nun tun?**

**MYLÈNE PILLET-CARBIENER ist Fachanwältin für Arbeitsrecht in Luxemburg:** Der Arbeitsvertrag, sei er auf unbestimmte oder auf bestimmte Dauer geschlossen, kann jederzeit einvernehmlich aufgelöst werden. Die einvernehmliche Vertragsauflösung muss notwenigerweise schriftlich festgehalten werden. Arbeitnehmer und Arbeitgeber müssen ein datiertes Dokument unterschreiben, aus welchem hervorgeht, dass sie das Arbeitsverhältnis als aufgelöst ansehen. Die Schriftform ist erforderlich.

Ich rate Ihnen gleichzeitig, alle Ansprüche wie Urlaub oder unbezahlte Prämien zu regeln.

### **Mir wurde eine einvernehmliche Vertragsbeendigung angeboten. ich bin damit einverstanden, aber worauf muss ich achten?**

**PILLET-CARBIENER** Bei einer fristlosen Kündigung hört das Arbeitsverhältnis mit Mitteilung der Kündigung, die die Kündigungsgründe beinhaltet, auf. Sie haben nun eine Frist von drei Monaten, um die Kündigung gerichtlich anzufechten und womöglich Schadenersatz zu erhalten. Alternativ können Sie innerhalb der drei Monate ein Anfechtungsschreiben an ihren Arbeitgeber schicken, wobei Sie dann eine neue Frist von einem Jahr haben, um womöglich gerichtlich vorzugehen und Schadenersatz zu beantragen. Diese letzte Alternative ist ratsam, da Sie

dann parallel auch zeit haben, um womöglich mit Ihrem ehemaligen Arbeitgeber einen Vergleich zu treffen und die Sache außergerichtlich zu regeln.

**Ich beziehe die vorgezogene Rente in Luxemburg und möchte gerne im Nebenberuf noch Weinbau betreiben. Wie viel darf ich dann dazuverdienen?**

**STEPHAN WONNEBAUER ist Vorstand im Deutschen Anwaltverein Luxemburg sowie Anwalt und Experte für deutsch-luxemburgisches Steuerrecht:** Grundsätzlich dürfen Sie beim Weinbau nichts hinzuverdienen. Als Angestellter können Sie grundsätzlich 850 Euro neben der vorgezogenen Altersrente verdienen, ohne dass die Rente gekürzt wird. Man kann sich auch den individuellen Hinzuverdienst ausrechnen lassen, der oftmals viel höher liegt. Selbstständige dürfen aber maximal 850 Euro monatlich an Gewinn erzielen. Im Weinbau sind die Regeln unangemessen schlechter. Angeblich arbeitet die neue Regierung an einer Gesetzesänderung arbeiten.

**Ich bekomme als Grenzgänger eine deutsche Rente von der Deutschen Rentenversicherung (DRV) und noch eine betriebliche Zusatzrente aus Deutschland. Muss ich Steuern in Deutschland zahlen?**

**WONNEBAUER** In Deutschland wird die Rente nicht zu 100 Prozent besteuert, die Zusatzrente nur mit dem Ertragsanteil. Letztlich werden aber keine Quellensteuern abgezogen, sodass Sie eine Steuererklärung abgeben müssen.

**Wie wirkt sich dies bei der 13.000 Euro-Regel in Luxemburg aus?**

**WONNEBAUER** Die 13.000-Euro-Regel besagt, dass der Grenzgänger als Ansässiger versteuert werden kann, auch wenn die deutsche Rente mehr als zehn Prozent der Gesamteinkünfte ausmacht. Sodann darf die deutsche Rente aber maximal 13.000 Euro ausmachen. Allerdings werden die deutschen Renten immer zu 100 Prozent bewertet und nicht zu den geringeren Anteilen, sodass es meistens zu einer Überschreitung der 13.000-Euro-Regel kommt.

**Ich war in den letzten Jahren in Deutschland selbstständig. Zuvor war ich in Luxemburg als angestellter Grenzgänger. Ich bin in Deutschland**

**krankenversichert. Letztes Jahr habe ich die Luxemburger Rente bezogen und war noch weiterhin selbstständig. Jetzt habe ich meine Selbstständigkeit aufgegeben. Wie geht es jetzt mit der Krankenversicherung weiter?**

**WONNEBAUER** Ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie nur noch die Luxemburger Rente beziehen, fallen Sie wieder in die Luxemburger Krankenversicherung. Gegenüber der Luxemburger Krankenkasse muss dann nachgewiesen werden, dass Sie nicht mehr in Deutschland selbstständig oder anderweitig berufstätig sind. Sodann erhält man das Formular S1 ausgestellt, mit dem man dann bei seiner deutschen Krankenkasse als Grenzgänger registriert wird.

**Ich beziehe eine vorgezogene Rente aus Luxemburg und möchte gerne einen Minijob in Deutschland ausüben. Ist das möglich?**

**WONNEBAUER** Die Hinzuverdienstgrenze liegt in jedem Fall bei 850 Euro. Ein Minijob ist also problemlos möglich. Insbesondere bleiben Sie damit auch in der Luxemburger Krankenversicherung. In Deutschland müssen Sie deshalb keine Steuererklärung abgeben.

**volksfreund+**

Verschenken sie diesen Artikel gerne! Einfach persönlichen Link kopieren und weiterleiten. Der Artikel kann dann gratis gelesen werden.

Link kopieren



**Queixas**

# Viagens aéreas são a maior dor de cabeça para os consumidores

As queixas e litígios de consumidores lesados devido a viagens de avião incluíram a maior parte dos 4.190 casos tratados pelo Centro Europeu de Consumidores do Luxemburgo em 2023. Houve portugueses que recorreram ao apoio deste organismo.



© Créditos: Chris Karaba



**Paula Santos Ferreira**  
Jornalista

13:21



O atropelo aos direitos dos passageiros aéreos constituiu o principal motivo de queixas e processos tratados pelo Centro Europeu dos Consumidores do Luxemburgo (CECL) em 2023, indica no relatório do balanço de atividade divulgado recentemente. No total, foram 4.190 casos tratados pelo CECL, um número recorde deste centro.

Entre os 4.190 casos tratados pelo CECL no ano passado, os quatro principais motivos de reclamações foram o desrespeito pelos direitos dos passageiros aéreos (14%), compra e aluguer de viaturas (8%), telemóveis e equipamentos (4%) e turismo e restauração (restaurantes, hotéis e timeshare), com 3%”, especifica o CECL no documento.

O Centro Europeu dos Consumidores do Luxemburgo (CECL) trata as reclamações e litígios de consumidores do Grão-Ducado contra empresas e profissionais de outros países da União Europeia (além da Noruega e Islândia), e também dos casos destes cidadãos estrangeiros contra empresas e profissionais do Luxemburgo, explica ao Contacto Karin Basenach, diretora do CECL.

## Consumidores lesados

No que às queixas no geral, o “direito europeu é frequentemente aplicável, como no caso dos direitos dos passageiros aéreos, por exemplo, que são regidos por um regulamento europeu (n.º 261)”, explica.

Por exemplo: um residente no Luxemburgo reserva uma viagem organizada junto de um operador turístico na Alemanha. A viagem não corre como planeado. O consumidor pode contactar a CEC e pedir apoio para fazer valer os seus direitos junto do operador turístico na Alemanha. “O CEC Luxemburgo contactará então os colegas do CEC Alemanha, que contactarão o profissional (operador turístico) na Alemanha para encontrar uma solução amigável”, explica esta responsável.

Por outro lado, o organismo apoia também cidadãos estrangeiros que se considerem lesados por empresas ou profissionais no Luxemburgo, como é o caso de turistas, ou clientes online de artigos de empresas sediadas no Grão-Ducado.

Um outro exemplo é dado por Karin Basenach: “um residente em Itália compra um produto online a um comerciante sediado no Luxemburgo. Ocorre um problema com a compra (por exemplo, o produto é pago, mas não é entregue). Este consumidor contactará o ‘seu’ Centro Europeu do Consumidor em Itália. Os nossos colegas do CEC Itália informam-nos deste problema com o profissional no Luxemburgo e o nosso CEC Luxemburgo contactará este profissional no Grão-Ducado para encontrar uma solução para este litígio.”

Ler mais: **Consumidores lesados recebem mais de 800 mil euros no Luxemburgo**

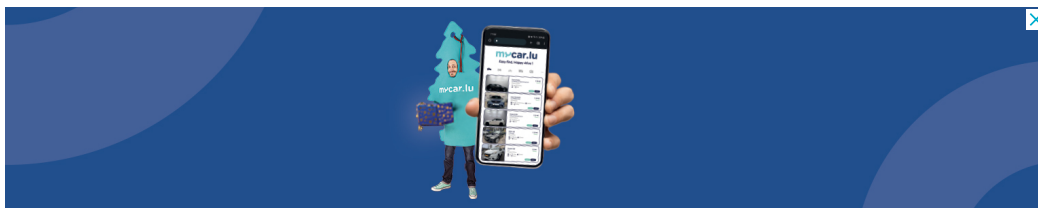
## Reclamações de portugueses

Ao CEC chegam reclamações de residentes de todas as nacionalidades, entre elas de imigrantes portugueses. “Há consumidores portugueses e lusófonos que pedem o nosso apoio, como de todas as outras nacionalidades”, confirma a diretora do CECL, salientando que os motivos são idênticos aos de todos os restantes consumidores lesados.

Por outro lado, há também queixas de consumidores do Grão-Ducado contra empresas em Portugal, tal como o centro recebe “queixas contra empresas de outros países da União Europeia”. Porém, Portugal não está entre os países que dão origem a litígios dos residentes no país. “Esses países são a Alemanha, a França e os Países Baixos”, acrescenta Karin Basenach.

Nos casos em que o consumidor for residente no Grão-Ducado e a empresa em questão também estiver estabelecida no Grão-Ducado, o CEC Luxemburgo “não é competente” para dar apoio. Neste caso, “aconselhamos os consumidores a contactar a ULC [União Luxemburguesa dos Consumidores] ou o Provedor do Consumidor luxemburguês”, vinca esta responsável.

Ler mais: **As melhores invenções de Portugal**



No total, o CEC Luxemburgo prestou assistência em “4.190 casos em 2023, respondendo a 2.660 questões dos consumidores e tratando de 1.530 litígios transfronteiriços”, indica ainda o relatório. No que respeita aos litígios transfronteiriços, o CEC Luxemburgo conseguiu encontrar uma solução amigável em 69% dos casos.

O organismo alerta que nos casos em que o consumidor for residente no Grão-Ducado e a empresa em questão também estiver estabelecida no país, o CEC Luxemburgo “não é competente” para dar apoio. Neste caso, “aconselhamos os consumidores a contactar a ULC [União Luxemburguesa dos Consumidores] ou o Provedor do Consumidor luxemburguês”, vinca esta responsável.

O CEC Luxemburgo integra a rede de 29 centros europeus de consumidores da União Europeia, da Islândia e da Noruega.

Aviação

### MAIS LIDAS

- 1 “Cobardia”. Pablo foi amarrado e abandonado no Parque de Hosingen
- 2 Falência da ‘Carvalho Constructions’ decretada oficialmente
- 3 Capital impõe regras de boa vizinhança e estão sujeitas a multas
- 4 Há empresas que querem recrutar os trabalhadores da Carvalho Constructions



Foto: Marc Wiltvert

**Marie-Josée Jacobs**, der Vorsitzenden der Luxemburger Caritas, bereiten die steigenden Preise zunehmend größere Sorgen. Bei einer Pressekonferenz am Welttag der sozialen Gerechtigkeit (er fand am 20. Februar statt) wies die frühere CSV-Familienministerin auf die Probleme von Menschen hin, die mit ihrem Einkommen noch gerade so über die Runden kommen. „Wir müssen aufpassen, dass sie nicht plötzlich in die Armut rutschen.“ Im vergangenen Jahr gingen bei der Caritas Spenden in Höhe von 3,3 Millionen Euro ein. Mittlerweile fließt ein größerer Teil dieser Gelder als in der Vergangenheit in die Arbeit in Luxemburg. Die Arbeit der neuen Regierung bewertet die Vereinigung noch zurückhaltend. Kritik äußert sie aber an den Maßnahmen zur Bewältigung der Wohnungskrise. Diese Maßnahmen, so Carole Reckinger, kämen vor allem Investoren und Hausbesitzern zugute.

## Shitstorm der Woche

Auch Politik-Veteraninnen können noch einen Entrüstungssturm auslösen. Diese Erfahrung machten Mitte Februar die 94-jährige Astrid Lulling (CSV) und die 70-jährige Simone Beissel (DP). In einem „Riicht eraus“-Video hatten die beiden Politikerinnen sich Gedanken über das Bettelverbot in der Hauptstadt gemacht und dabei nicht mit ihrer Meinung hinter dem Berg gehalten. Auf besonders laute Kritik stieß die Aussage von Simone Beissel, sie würde Bettler dauernd füttern. Nach zwei Tagen Shitstorm in den sozialen Medien löschte die DP-Politikerin das Video von ihrer Facebook-Seite und entschuldigte sich für ihre Aussagen. Das Video-Format „Riicht eraus“ gibt es bereits seit fast zehn Jahren und schafft auf Youtube nur selten mehr als ein paar Hundert Aufrufe; die Ausgabe mit den Aussagen über die Bettelerei war bis zum 26. Februar 11.537-mal aufgerufen worden.

## Prozess der Woche

Das frühere Rathaus in Bech-Kleinmacher, ein Schulgebäude in Remerschen, ein Schulgebäude bei Wellenstein, das Biodiversum im „Haff Réimech“, dazu noch der Sitz der Valentiny-Stiftung ebenfalls in Remerschen: In seiner Heimatgemeinde hat François Valentiny (70), der wohl bekannteste Luxemburger Architekt, in den vergangenen Jahrzehnten am laufenden Band Projekte geplant und verwirklicht. Möglich war das auch durch eine hervorragende Zusammenarbeit mit Gemeindepolitikern. Davon ist nicht mehr viel übriggeblieben. Jüngst trafen sich Valentiny und der Schöffenrat der Fusionsgemeinde Schengen vor Gericht. Valentiny wirft den Gemeindepolitikern Verleumdung vor. Auslöser des Zerwürfnisses waren die Auflösung eines Vertrags für den Bau einer neuen Schule am Rande von Remerschen – und vor allem die Berichte darüber in mehreren Medien.

*Revue de Presse*

**„Am Moment hunn d'Justizautoritéiten keng Kenntnis iwwer Deklaratiounen, Denonciatiounen, oder Policeberichter, déi präzis a konkret Fakten iwwert d'Transportmëttel vun den Heescherte beinhalten.“**

**Innenminister Léon Gloden (CSV) korrigierte in seiner Antwort auf eine Parlamentarier-Frage sich selbst. In einem Interview hatte er gesagt, Bettler würden in Limousinen nach Luxemburg gebracht.**

## Einigung des Jahres

Auch in Luxemburg gibt es ein europäisches Verbraucherverzehrungszentrum (CEC Luxembourg), an das sich Verbraucher in Streitfällen wenden können. Im vergangenen Jahr machten die Luxemburger von dem Angebot ausgiebig Gebrauch. Wie das CEC mitteilt, bearbeitete es im Laufe des Jahres 2023 4190 Fälle. In gut zwei von drei Fällen wurde eine gütliche Einigung erzielt; dies führte dazu, dass den Beschwerdeführern insgesamt rund 780.000 Euro erstattet wurden. Besonders häufig landen Streitsachen aus vier Bereichen beim Verbraucherschutzzentrum: Fliegen, Reisen, Autokauf und Autovermietung, Telefone und mobile Geräte.

## Meinungsänderung des Jahres

„Was kümmert mich mein Geschwätz von gestern.“ Im Januar 2021 – damals war er noch Vorsitzender der CSV – kritisierte Frank Engel die Europaabgeordnete Monica Semedo (39) scharf; sie war für zwei Wochen als Mitglied des Europaparlamentes suspendiert worden. Der damaligen DP-Politikerin war vorgeworfen worden, Mitarbeiter belästigt zu haben. Gut drei Jahre später sind sich Engel und Semedo wieder näher gekommen: Am 23. Februar teilte Engels neue Partei Fokus mit, die frühere RTL-Moderatorin („Häppi Diwwi“) werde auf der Fokus-Liste für die am 9. Juni stattfindenden Wahlen des Europaparlamentes kandidieren. Der Kandidatur, so Fokus-Präsident Marc Ruppert auf „X“, seien „gründliche Gespräche“ vorausgegangen. Im Januar 2021 hatte Frank Engel den Standpunkt vertreten, dass jemand, der seine Mitarbeiter terrorisiere, kein öffentliches Amt verdiene.

46

Menschen litten Ende Januar in Luxemburg unter Keuchhusten („bloen Houscht“). Besonders verbreitet war die Krankheit in der Altersgruppe der Zehn- bis Neunzehnjährigen (24 Fälle).

1

Prozent des Luxemburger Brutto-Inland-Produktes (BIP) soll bis 2028 in die Verteidigung des Landes fließen – bislang sind es lediglich 0,7 Prozent. Nach 2028 sollen die Verteidigungsausgaben dann auf 2 Prozent des BIP steigen.

476

Betten umfasst das neue CHL-Krankenhaus, das an der Route d'Arlon in der Hauptstadt gebaut wird und 2028 in Betrieb gehen soll. Auf dem Gelände der früheren „Maternité“ entstehen auch 18 Operationsblöcke. Kosten: voraussichtlich 821 Millionen Euro.

Rapport annuel

# Le Centre Européen des Consommateurs de plus en plus sollicité

Les actions du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg ont permis de recouvrir une somme de 779.500€ au bénéfice des consommateurs, un nouveau record.



De nombreuses prises de contact avec le CEC concernent les droits des passagers aériens.  
© PHOTO: Lex Kleren



**Simon Martin**  
Journaliste

13/03/2024



En 2023, le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg a pu enregistrer deux nouveaux records, en traitant 4.190 demandes sur divers sujets liés à la consommation transfrontalière et a pu récupérer 779.500€ en faveur des consommateurs. Une belle récompense pour ce centre, créé en 1991 sous le nom d'Euroguichet-Luxembourg, qui sert de point de contact pour les consommateurs luxembourgeois qui ne connaissent peut-être pas leurs droits. Le centre aide également à régler les litiges avec les entreprises et à obtenir une indemnisation si leurs droits ne sont effectivement pas respectés.

Lire aussi : [Une amende record de 500 millions d'euros se profile pour Apple](#)

Parmi les 4.190 cas, on dénombre ainsi 2.660 réponses à des questions de la part des consommateurs et pas moins de 1.530 litiges à caractère transfrontalier. «Parmi eux, le CEC Luxembourg a réussi à trouver une solution à l'amiable dans 69% des cas. Pour comparaison, en 2022, le CEC Luxembourg avait traité 4.110 cas et en 2021, 3.992. En 2023, on constate donc une augmentation d'environ 5% par rapport à 2021», indique le rapport.

## Une somme record

Les quatre principaux domaines soulevés concernent les droits des passagers aériens (14%), l'achat et la location de voitures (8%), les téléphones mobiles et équipements (4%), et le tourisme avec 3%. Ces actions ont donc permis de recouvrer une somme de 779.500€ au bénéfice des consommateurs. «Un nouveau record, qui dépasse considérablement la somme récoltée en 2022 (568.100 €) et légèrement l'année 2021, qui avait été influencée par les circonstances particulières liées au Covid-19 (776.000€). En 2023, nous enregistrons donc une augmentation de 37,21% par rapport à 2022».

Ce montant a ainsi été obtenu dans des cas où le CEC a soit aidé les consommateurs à se faire rembourser par un professionnel, soit aidé les consommateurs à se défendre contre une créance injustifiée d'un professionnel.

Lire aussi : [Vacances: comment éviter de payer trop cher son billet d'avion?](#)

En guise d'exemples, le CEC illustre son propos à l'aide d'exemples concrets, notamment celui d'une école de danse basée à Luxembourg. Celle-ci organise, chaque année, un voyage à New York pour ses élèves.

«L'école de danse s'occupe de l'organisation de ce voyage et réserve des billets d'avion pour 48 passagers auprès d'une compagnie aérienne allemande. Afin que l'enregistrement se déroule sans encombre, l'école de danse a envoyé en amont l'ensemble des coordonnées des passagers. L'école de danse arrive dans les temps à l'aéroport, mais la procédure d'enregistrement étant particulièrement lente, l'ensemble du groupe a manqué son vol. La compagnie aérienne a accepté de replacer tous les passagers sur deux vols distincts, mais un groupe de 36 passagers a dû passer une nuit à l'hôtel pour un coût total de 1.747€».

## Le droit à la rétractation

Grâce au CEC Luxembourg et au CEC Allemagne, le groupe d'élèves en question a reçu une indemnisation de 600€ par passager et le remboursement des frais d'hébergement.

Au total, l'école de danse a reçu plus de 30.000€ pour refus d'embarquement injustifié.

Lire aussi : [Quelles destinations de vacances ont la cote cette année au Luxembourg?](#)

Le rapport cite également l'exemple d'Emma (prénom d'emprunt) qui a acheté en ligne des rideaux auprès d'une enseigne belge. «À la réception de son achat, elle constate que la couleur ne correspond pas à celle affichée en ligne. Malgré les efforts du magasin pour trouver une solution, Emma insiste pour recevoir ce qu'elle a commandé. La cliente nous a contacté pour connaître ses droits, et grâce à nos conseils, elle a pu exercer son droit de rétractation et récupérer un remboursement de 597€», précise le centre.

consommateur

consommation

JOURNÉE INTERNATIONALE

# Les passagers aériens prêts à se défendre vigoureusement

Écrit

par

Maëlle

Hamma

Publié à

06:45



Le CEC évoque quelques points d'attention pour 2024 en matière de droits des consommateurs, tels que la prise de conscience de ces derniers, un projet de loi qui a pris du retard ou encore la consommation responsable. (Photo: Shutterstock)



Écoutez cet article

0:00 / 8:41 1X

**Ce vendredi 15 mars marque la Journée internationale des droits des consommateurs. Des consommateurs de plus en plus avertis et qui n'ont plus «peur» de faire valoir leurs droits. Mais le besoin de sensibilisation est encore fort,**

## **selon le Centre européen des consommateurs du Luxembourg, qui détaille les aspects qui retiendront son attention en 2024.**

2023 a été l'année des records pour le Centre européen des consommateurs (CEC) du Luxembourg. 4.190 nouveaux cas accompagnés, 779.500 euros recouvrés à leur bénéfice. Les sollicitations sont croissantes d'année en année, ce qui témoigne selon la directrice adjointe du CEC, Gaëtane Frey, d'une prise de conscience grandissante. Pour cette année 2024 déjà entamée, elle évoque certaines «tendances» qui se dessinent déjà en matière de droits des consommateurs.

La prise de conscience évoquée par la directrice adjointe est particulièrement visible dans le cadre des droits des passagers aériens. Ce que le CEC attribue à la fois au développement de la réglementation européenne et, évidemment, à ses actions de sensibilisation. «Nous avons pu constater chez les voyageurs le développement d'une démarche revendicatrice de respect de leurs droits. Ce dont on ne peut que se réjouir. Chaque année, le CEC Luxembourg enregistre un nombre croissant de plaintes. Nous pensons que c'est bien le signe d'une vraie prise de conscience des consommateurs et d'une vraie volonté de faire reconnaître leurs droits», détaille la directrice adjointe du CEC, Gaëtane Frey.

Une première déduction peut être tirée de ce changement d'attitude côté consommateurs. «Ils sont aujourd'hui une vraie force qui doit être prise en considération par les professionnels. Les consommateurs peuvent envisager de ne plus se sentir la partie «faible» face aux professionnels, que des droits leur soient attribués et qu'ils puissent se faire assister pour revendiquer le respect de leurs droits».

### **Des professionnels davantage «consumer friendly»**



Dans ce cadre, les nouvelles attentes des consommateurs vont sans doute influencer les procédés des vendeurs et des entreprises qui ont tout intérêt à intégrer les droits des consommateurs dans leurs démarches commerciales. «Il est important qu’elles développent une approche de ‘consumer friendly’. Il ne s’agit pas d’ériger une opposition entre les entreprises et les consommateurs, mais au contraire de développer une approche intelligente et coopérante, notamment avec des organismes tels que le nôtre qui ont pour objectif de faire reconnaître les droits des consommateurs à l’amiable. Ce qui suppose par conséquent la coopération des professionnels à ce genre de démarche.»

En effet, face à une myriade de choix de produits et de services, les consommateurs recherchent non seulement des produits de qualité, mais sont de plus en plus attachés à une expérience de consommation qui soit transparente, et de plus en plus éthique. Les plateformes et outils qui permettent aux consommateurs de comparer les produits et de lire des critiques et avis influencent leurs décisions d’achat. De la même façon, les consommateurs exigent de plus en plus des produits et services répondent à leurs besoins spécifiques. Les entreprises ont donc tout intérêt à développer des stratégies de personnalisation. Personnalisation qui s’étend aussi aux droits des consommateurs, avec par exemple des politiques de retour plus flexibles, des garanties étendues, un service client individualisé...

Sur son site, la Direction de la protection des consommateurs propose du matériel d’information gratuit aux professionnels pour faciliter leurs tâches.

## **Une loi qui se fait attendre...**

Autre point qui devrait se préciser en 2024, ou tout du moins évoluer: la démocratisation de l’action en réparation collective. À l’échelle européenne, une telle action est déjà rendue possible par la directive relative aux actions représentatives. Elle prévoit que

tous les pays de l'UE disposent d'un mécanisme pour mener ces actions en justice intentées par des entités représentatives, destinées à protéger les intérêts collectifs des consommateurs, dans de nombreux domaines du droit et des secteurs économiques tels que la protection des données, les services financiers, les voyages et le tourisme, l'énergie et les télécommunications. «Elle améliore l'accès des consommateurs à la justice, tout en prévoyant des garanties appropriées pour éviter les recours abusifs», précise la Commission européenne.

Mais à ce jour, la transposition de cette directive dans le droit luxembourgeois n'est pas encore d'actualité, bien que le délai de transposition avait été fixé au 25 décembre 2022. «Au Luxembourg, il n'existe pas encore une telle action de groupe (ou recours collectif) en droit de la consommation. Le projet de loi qui introduira cette action n'a pas encore été adopté. C'est la Direction de la protection des consommateurs qui est en charge de la transposition de la directive. Au CEC, nous saluons que ce projet soit bientôt adopté, car il s'agira d'un bon instrument pour les consommateurs concernant aussi bien les compagnies aériennes que les autres entreprises», précise une juriste du CEC, Julie Jasson.

Toujours entre les mains des députés à la Chambre, le projet de loi 7650 a fait l'objet d'un avis du Conseil d'État en juin 2023, accusé de «détruire la philosophie innovatrice du projet de loi» selon l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC).

## **Dans la lignée du Digital Service Act...**

Concernés par les prérogatives du Digital services act, les «dark patterns» seront aussi un point d'attention pour le CEC en 2024. «Ils représentent l'ensemble des procédés existant sur Internet qui ont pour but de conduire les consommateurs à acheter un produit ou un service. Ils peuvent prendre différentes formes (messages d'urgence, pages trompeuses, abonnement caché, pression au

temps...))», définit Gaëtane Frey. Seulement voilà, encore peu compris par les utilisateurs, ces derniers doivent encore être sensibilisés à ce phénomène. «Les dark patterns représentent une problématique que nous pouvons envisager comme plus importante qu'elle ne l'est au regard des plaintes que nous recevons pour le moment. Nous pensons que le plus gros problème pour le moment est que les consommateurs ne situent pas exactement ce qui se cache sous cette terminologie peu évocatrice. Nous travaillons justement auprès des consommateurs sur l'information autour de la notion exacte de dark pattern car nous restons persuadés qu'une fois que cette notion sera bien identifiée par les consommateurs, nous allons recevoir de nombreuses plaintes en lien avec cette pratique.» Selon le DSA, les plateformes doivent cesser cette pratique.

---

## LIRE AUSSI

**Drones et aéronefs dans le viseur de l'Inas**

**En avion, en train ou en bateau: des droits à connaître**


**Appareils électroniques: nouvelles règles en faveur du consommateur**

---

Autre «tendance» dans le viseur du CEC bien qu'encore assez marginale, la gestion des risques liés aux drones. «C'est un sujet qui fait partie de nos préoccupations préventives pour le moment. Nous avons d'ailleurs abordé cette question lors de notre dernière conférence. Même si, pour le moment, la question n'est pas encore un sujet d'inquiétude au Luxembourg, nous restons attentifs à cette question.»

## Consommer plus responsable

Alors que les consommateurs sont souvent décrits comme de plus en plus soucieux de leur consommation et de l'impact de celle-ci, le CEC évoque plutôt «une notion très variable d'un consommateur à l'autre, mais nous travaillons à soutenir là encore

ce type de prise de conscience dans les choix de consommation», souligne Gaëtane Frey. Mais cette consommation plus responsable semble en tous cas faire partie des préoccupations de la nouvelle ministre de la Protection des consommateurs,  Martine Hansen (CSV). Elle a rencontré le 8 mars les responsables de la Klima-Agence pour explorer des moyens de promouvoir une consommation responsable et a présenté les premiers enseignements du calculateur d'empreinte carbone en ligne, myImpact.lu lancé en novembre 2023. 5.000 personnes l'ont déjà utilisé. La Klima-Agence s'est engagée à le promouvoir davantage.

Toujours en matière de consommation responsable, d'autres projets sont en cours, comme une escape room dédiée à cette thématique et axée en particulier sur le jeune public. «Cette approche innovante et ludique permettra de transmettre des connaissances de manière interactive. Nous croyons fermement que l'éducation est la clé pour façonner les comportements futurs et pour créer une société plus respectueuse de l'environnement», indique la Direction de la protection des consommateurs qui veut également soutenir la promotion de l'implantation de repair-café.

Plus globalement, pour 2024, le CEC compte rester attentif à certaines problématiques. «Nous avons choisi de mettre le focus sur les nouveaux arrivants au Luxembourg, et sur les jeunes consommateurs. Pour ces deux publics cibles, nous avons travaillé en amont pour organiser tout au long de l'année des actions les concernant plus particulièrement. En parallèle, nous suivons de près les problématiques que les consommateurs portent à notre connaissance pour mettre en place des actions réactives à l'actualité», conclut la directrice adjointe.

---

**Gaëtane Frey**

**Centre européen des consommateurs**

**Julie Jasson**

**Martine Hansen**

**Direction de la protection des consommateurs**

---



Anmelden

Zu den Abos

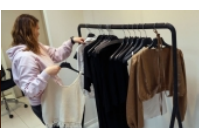
LOKAL /

Marco Goetz / 15. März 2024 um 12:50 Uhr #Tag/Luxemburg 12:50 Uhr

## Verbraucherschutzserie (11) / Welttag der Konsumenten am 15. März ist wichtiger denn je



**Belval / Tag der offenen Tür an der Uni Luxemburg**



**Esch / Fröhliches Tauschen bei „Swap Party“ im Süden des Landes**



**Momentan auf der ISS / Luxemburger Firma gelingt Durchbruch bei Glasfaserproduktion...**



**Landwirtschaft / Vorschriften-Dschungel, No-Gos und die Frage der...**



**Luxembourg Lifelong Learning Center / Neues Bachelorstudium „Energieeffizienz“**

### #Tag/Meistgelesen

1. **Eine Erbschung** / Rassismus im Gucci-Mantel: das Bettelverbot
2. **Eurovision** / Tali goes @Pont Adolphe: „Der coolste Dreh, den ich je gemacht habe“
3. **Arbeitgeber** / Arbeitnehmer haben gewählt: ITM zeigt erste Ergebnisse
4. **CFL** / Sicherheit oder Sicherheitsgefühl? Verwirrung um Videoüberwachung an Bahnhöfen
5. **Direktive** / Mehr Rechte für über 2.000 Plattform-Mitarbeiter: EU sagt Scheinselbstständig

Foto: freepik

Vor allem über die Gefahren, die beim Online-Shopping lauern können, muss mehr denn je informiert werden

### #Tag/Meistdiskutiert

**Konsumenten brauchen Schutz. Mehr denn je. Das soll mit dem Weltverbrauchertag besonders deutlich gemacht werden. Seit 1983 wird dieser Aktionstag von Konsumentenorganisationen am 15. März begangen.**

1. **Recht** / Frieden soll CSV-Präsident werden
2. **Weimarer Dreieck** / EU soll mehr Waffen für Ukraine beschaffen
3. **CFL** / Sicherheit oder Sicherheitsgefühl? Verwirrung um Videoüberwachung an Bahnhöfen
4. **Verwaltungsgericht** / Urteil: Luxemburger Staat muss Asylbewerber schützen und unterbrin
5. **EU-Parlament** / Neues Gesetz: Medienfreiheit in der EU wird weiter gestärkt

Zeiten ändern sich. Nicht immer zum Guten der Konsumenten. Deshalb kann eigentlich nicht genug für deren Schutz getan werden. Wichtig sind vor allem Informationen über ihre Rechte, damit sie sich besser gegen Betrug wehren können. Der Weltverbrauchertag am 15. März soll daran erinnern.

Dieser Aktionstag geht auf den amerikanischen Präsidenten John F. Kennedy zurück. Der hatte am 15. März 1962 eine Rede vor dem US-Kongress auf grundlegende Verbraucherrechte gepocht. Wie das Recht auf Sicherheit, um Verbraucher vor Werbung für gesundheitsschädliche Produkte zu schützen. Oder das Recht, aus einer Vielzahl an Produkten und Dienstleistungen zu korrekten Preisen auswählen zu können. Und ebenso das Recht auf Schutz vor täuschenden und irreführenden Verkaufspraktiken.

Kennedy soll damals auch betont haben, dass Konsumenten nicht vollumfänglich organisiert seien und geschützt werden würden. Das ist auch heute noch häufig der Fall. Immer noch laufen Konsumenten Gefahr, besonders durch irreführende Werbung, in die Falle zu geraten.

### Schritt halten mit der Technik

Nicht umsonst geht der diesjährige Weltverbrauchertag auch auf die Risiken ein, denen die Verbraucher beim Einsatz von künstlicher Intelligenz ausgesetzt sind. Der Schutz der Konsumenten muss Hand in Hand mit der Entwicklung der Technik gehen. Das betonen sowohl das Europäische Verbraucherzentrum in Luxemburg (EVZ) als auch die „Union luxembourgeoise des consommateurs“ (ULC). Sie stehen Verbrauchern bei Fragen zur Seite. Mit Beratung und konkreter Hilfe.

Auf die Frage, wer diesen Aktionstag braucht, antwortet EVZ-Direktorin Karin Basenach: „Wir alle! Weil wir alle Tag für Tag als VerbraucherInnen durch das Leben gehen und es dabei von Nutzen sein kann, unsere Rechte als Verbraucher in der EU zu kennen. Ob wir im Internet oder in einem Geschäft einkaufen, ob wir einen Kredit aufnehmen möchten, ob wir erfahren, dass die gebuchte Pauschalreise plötzlich 20 Prozent teurer wird oder unser gebuchter Flug in die Ferien kurzfristig annulliert wird. In allen diesen Fällen haben wir Rechte. Der Weltverbrauchertag bietet uns als EVZ die Gelegenheit, die VerbraucherInnen daran zu erinnern, dass sie diese Rechte auch geltend machen sollten. Somit können sie nicht nur die Durchsetzung, sondern auch die Weiterentwicklung des Verbraucherrechts EU-weit voranzutreiben. Letzteres ist insbesondere im Hinblick auf die enorme Digitalisierung wichtig. J. F. Kennedy tat gut daran, diesen Tag ins Leben zu rufen. Erinnern wir uns daran!“

### Am Ball bleiben

Auch die Verantwortlichen der ULC begrüßen den Weltverbrauchertag: „Es geht darum, die Rechte der Verbraucher zu stärken und auf wichtige Verbrauchertemen aufmerksam zu machen – was sicher nicht verkehrt ist. Denn auch wenn sich in den vergangenen Jahrzehnten auf nationaler und internationaler Ebene viel auf dem Gebiet der Verbraucherrechte getan hat, bleibt nach wie vor viel Luft nach oben. Davon können sich unsere Mitarbeiter täglich überzeugen, wenn sie mit den unterschiedlichsten Problemen unserer Mitglieder und Nicht-Mitglieder konfrontiert werden. Die Bandbreite reicht dabei von kleineren, aber dennoch ärgerlichen Angelegenheiten bis hin zu sehr komplexen Fällen. Und die Fälle werden nicht weniger: 2023 mussten unsere Mitarbeiter immerhin rund drei Prozent mehr Dossiers (4.770) bearbeiten als noch im Vorjahr.“

Die ULC sowie das EVZ betonen, weiterhin am Ball zu bleiben. Eigentlich ist ja auch täglich Weltverbrauchertag.

### #Tag/Umfrage

- Leon Gloden hat in seiner kurzen Amtszeit schon einiges bewegt. Erscheint Ihnen der Minister für Wirtschaft, Energie und Verkehr als...?
- Die Art und Weise war vielleicht nicht immer schön, aber zumindest hat er schon etwas bewegt.
  - Ich finde es gut, dass ein Minister sich nicht scheut, unangenehme Angelegenheiten anzugehen.
  - Er scheint mir ziemlich überfordert zu sein.

Ergebnisse

Jetzt abstimmen

Über Letzte Artikel

**GEWINNSPIEL**

Gewinnen Sie Tickets für das Qualifikationsspiel zur Handball-Europameisterschaft der Frauen am 3. April 2024 in der Coque!

**LUXEMBURG - ISLAND**

**JETZT TEILNEHMEN**



**Marco Goetz**

Nach Erfahrungen bei RTL Radio und Tele sowie beim Luxemburger Wort arbeitet Marco Goetz seit 2019 als Journalist in verschiedenen Bereichen der Tageblatt-Redaktion.



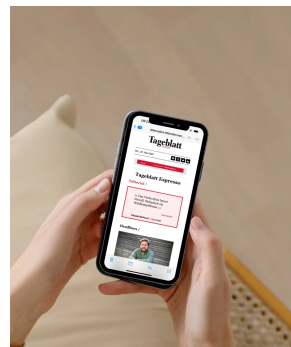
Wir halten Sie täglich auf dem Laufenden – mit unserem kostenlosen Newsletter. Registrieren Sie sich jetzt.

Erhalten Sie jeden Tag die wichtigsten News bequem per E-Mail.

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) gelesen und akzeptiere sie.

Ihre E-Mail Adresse

JETZT ABONNIEREN



Sie müssen angemeldet sein um kommentieren zu können.

[Melden sie sich an](#)

[Registrieren Sie sich kostenlos](#)

## #Tag/Headlines



**Editorial / Zivilcourage und Denunziantentum**



**Interview / Innenminister Léon Gloden: „Menschen brauchen Sicherheit, um sich zu entfalten“**



**Luxemburg / Mitbestimmung per Post: Briefwahl für die Europawahl kann beantragt werden**



**Europawahl / Strategien gegen die Angst: Wie LSAP und „déi gréng“ den Rechtsruck verhindern wollen**



**Russland / Laut Teilergebnissen knapp 88 Prozent für Putin bei Präsidentenwahl**



**Autojumble / Zeitlose Eleganz: Eine Ode an historische Fahrzeuge in der Luxexpo The Box**



### Tageblatt

- [Anmelden](#)
- [Kundenbereich](#)
- [Newsletter](#)
- [Abonnieren](#)
- [E-Paper](#)
- [Cookies löschen](#)

### Corporate

- [Feedback](#)
- [Kontakt](#)
- [Datenschutz](#)
- [Allgemeine Geschäftsbedingungen](#)
- [Impressum](#)
- [Cookie-Einwilligung](#)
- [Kleinanzeigen](#)
- [Obligatorische Informationen](#)
- [Memento](#)

Entdecken Sie unsere anderen Medien ...

**Werbung**  
[Espace Medias](#)

### Editpress

**Le Quotidien**  
[Abonnement](#)  
[E-Paper](#)

**Revue**  
[Newsletter](#)  
[Abonnement](#)

**L'essentiel (FR)**

**L'essentiel (DE)**

## #Tag/

### Editpress Luxembourg s.a.

Belval Plaza I  
7 Avenue du Rock'n'Roll  
L-4361 Esch-sur-Alzette  
+352 54 71 31-1

Kundenservice für Abos & Anzeigen:  
Öffnungszeiten MO. - FR. : 8.00 - 17.00 Uhr

[abo@tageblatt.lu](mailto:abo@tageblatt.lu)  
[annonces@tageblatt.lu](mailto:annonces@tageblatt.lu)  
Tel: +352 54 71 31-1

[redaktion@tageblatt.lu](mailto:redaktion@tageblatt.lu)

Folgen Sie uns in den sozialen Medien:

[Facebook](#)

/

[Twitter](#)

/

[Instagram](#)

/

[LinkedIn](#)



**GEWINNSPIEL**

Gewinnen Sie Tickets für das Qualifikationsspiel zur Handball-Europameisterschaft der Frauen am 3. April 2024 in der Coque!

**LUXEMBURG - ISLAND**

**JETZT TEILNEHMEN**

POLITICS & INSTITUTIONS - ECONOMY

CONSUMER RIGHTS

# “Consumers are now a force to be reckoned with”

Written by

Maëlle

Hamma

Published

on

17.03.2024



A key directive concerning consumer rights has not yet been transposed in Luxembourg. Photo: Shutterstock

**Consumers are increasingly well-informed and less and less afraid to assert their rights, according to experts.**

The European Consumer Centre (ECC) in Luxembourg set a

record last year, taking on 4,190 cases and recovering €779,500. The number of requests is growing yearly, which--according to Gaëtane Frey, deputy director of the ECC--bears witness to a growing awareness.

This awareness is particularly visible in air passenger rights, which the CEC attributes to both the development of European regulations and, of course, its own awareness-raising activities.

“We’ve noticed that passengers are demanding that their rights be respected,” says Frey. “We can only be delighted about this. Every year, CEC Luxembourg receives an increasing number of complaints--and we believe that this is a sign that consumers are becoming genuinely aware of their rights and are determined to have them recognised.”

“Consumers are now a force to be reckoned with,” she adds. They are feeling less and less like the “weak” party when squaring off with professionals, she says. They know they have rights and can get assistance in having them enforced.

## **More consumer-friendly professionals**

Consumer expectations will undoubtedly influence the procedures of salespeople and businesses, whose commercial approaches will naturally benefit from understanding consumer rights. “It is important that they develop a consumer-friendly approach,” says Frey. “It’s not a question of setting up an opposition between companies and consumers, but of developing an intelligent and cooperative approach--in particular with organisations such as ours, whose aim is for consumer rights to be recognised before anybody goes to court.”

Faced with a myriad of choices, consumers are not only looking for quality products, but are also--increasingly--for a transparent, ethically sound consumer experience. Platforms that let you compare products and read reviews have a big influence, and consumers are increasingly demanding products and services that



meet their specific needs. Companies therefore have every interest in developing personalisation strategies, and that extends to consumer rights too: more flexible returns policies, extended warranties, personalised customer service, etc.

On its website, the Consumer Protection Directorate offers guidance for professionals.

## **A long time coming**

Another point that should become clearer in 2024 is the democratisation of collective redress. At the European level, such action is already made possible by the directive on representative actions, which provides for all EU countries to have a mechanism whereby representative bodies can take legal action to protect the collective interests of consumers. "It improves consumers' access to justice, while providing appropriate safeguards to prevent abusive redress," says the European Commission.

However, the directive has not yet been transposed into Luxembourg law, even though the deadline for transposition was 25 December 2022. "In Luxembourg, there is as yet no such thing as a group action (or class action) under consumer law," explains Julie Jasson, a CEC legal expert. "The bill that will introduce this action has not yet been adopted. The Directorate for Consumer Protection is responsible for transposing the directive. At the CEC, we welcome the fact that this bill will soon be adopted, as it will be a good instrument for consumers, concerning airlines as well as other companies."

Still in the hands of MPs, Bill 7650 was the subject of an opinion by the Council of State in June 2023, which the Luxembourg Consumers' Union (ULC) accused of "destroying the innovative philosophy of the bill."



## **The Digital Service Act**

As defined in the Digital Services Act, “dark patterns” will also be a focus for the CEC in 2024. “Dark patterns represent all the processes on the internet that aim to lead consumers to buy a product or service,” says Frey. “They can take different forms, like urgent messages, misleading pages, hidden subscriptions, time pressure, etc.” But users still have little understanding of this phenomenon. “Dark patterns represent a problem that is more significant than what is suggested by the complaints we are receiving at the moment. We think that... they don’t know exactly what's behind this not-very-clear terminology. We are working with consumers to provide them with information about the exact concept of a dark pattern, because we are convinced that, once the concept has been properly identified by consumers, we will receive many complaints about it.” Under the DSA, platforms must stop using dark patterns.

Another trend in the CEC’s sights, though still far off, is the management of risks associated with drones. “This is a subject that is part of our preventive concerns at the moment,” says Frey. “In fact, we addressed this issue at our last conference. Even if it isn’t yet a cause for concern in Luxembourg, we remain attentive.”

*This article was originally published in Paperjam. It has been translated and edited for Delano.*

---

**Gaëtane Frey**

**European Consumer Centre**

**Julie Jasson**

---

