

Salon du mariage

## Au Luxembourg, le secteur du mariage a repris son souffle

À la veille du salon du mariage qui s'ouvre les 4 et 5 novembre à Luxexpo, retour sur la reprise fulgurante de ce secteur depuis la crise du Covid-19.



Plusieurs salons du mariage ont lieu tous les automnes et en début d'année dans la Grande Région.

© PHOTO: Anouk Antony



**Emilie Chesné**  
Journaliste

12:00



Ces samedi 4 et dimanche 5 novembre, s'ouvre [le salon du mariage à Luxexpo the Box](#).

L'occasion pour les futurs mariés de rencontrer une soixantaine d'exposants, des traiteurs en passant par des professionnels de l'animation, ou encore des fleuristes. Et les amoureux pourraient être nombreux à pousser les portes du salon.

**Lire aussi :** [Sept lieux exceptionnels au Luxembourg pour se marier](#)

En effet, après une baisse de 15,9% de 2019 à 2020, le nombre de mariages célébrés au Luxembourg est reparti à la hausse. 2.475 mariages ont ainsi été célébrés en 2022, selon le Statec. Du jamais-vu depuis le début des années 1990.

PUBLICITÉ



Cet engouement pour le mariage est en partie dû à un effet de rattrapage suite à la pandémie. De nombreux couples ayant dû reporter leur mariage à 2021, voire à 2022, à cause des restrictions sanitaires.

## «Le secteur a tangué pendant le Covid»

Un véritable casse-tête pour les futurs époux, comme pour les professionnels du mariage. Mais, cette forte reprise de l'activité reste une aubaine après que le secteur a «tangué très fort pendant la période Covid», explique Laure Schincariol. Selon l'organisatrice du salon du mariage, «il a fallu gérer les reports en plus des mariages habituels. Davantage de cérémonies ont même été organisées en semaine, pour pouvoir tout caser».

Lire aussi : [Se dire «oui» ailleurs qu'à l'hôtel de ville](#)

Seuls les chiffres de 2023, pourront dire si cette hausse du nombre de mariages perdurera. Mais, les nombreux salons qui leur sont consacrés, sont déjà l'occasion pour les professionnels du secteur de prendre la température auprès des clients. Pour Laure Schincariol, la situation se rééquilibre petit à petit. Elle constate, par exemple, que «certains lieux de réception, comme les châteaux, ne venaient plus dans nos salons car ils avaient déjà trop de demandes, et là, ils sont de retour».

## Qui sont les mariés types au Luxembourg ?

Selon les chiffres du Statec, sur les 2.475 mariages célébrés dans le pays en 2022, il s'agissait pour près des deux tiers de mariés célébrant leur première union. La plupart sont des mariages hétérosexuels, puisque les unions de personnes du même sexe représentaient seulement 1,4% du total.

Côté nationalités, les couples sont le plus souvent deux Luxembourgeois (38,9%) ou deux étrangers (33,3%). En revanche, les mariages entre une personne luxembourgeoise et une personne étrangère sont un peu moins nombreux (27,8%).

Autre fait intéressant, les premiers mariages se font de plus en plus tard. L'âge moyen était de 32,5 ans pour les femmes contre 34,4 ans chez les hommes.

## Les mariés à l'épreuve de l'inflation

Du côté des mariés, outre les difficultés d'organisation, c'est [l'inflation](#) qui pourrait cette année mettre des bâtons dans les roues de la calèche les menant jusqu'à la mairie. Avec l'augmentation de 4,14% du prix des tissus par rapport à 2022, la facture s'annonce, par exemple, plus salée pour les tenues.

Parmi les services nécessaires pour un mariage ayant le plus augmenté en un an, se trouve aussi la location d'un hébergement. En effet, le prix des hôtels et des auberges a pris plus de 8%. Mais c'est peut-être la lune de miel qui pourrait alourdir le plus le budget, avec une hausse de prix de près de 11% en un an.

## Quelques précautions à prendre dans un salon du mariage

Si vous vous rendez au salon du mariage organisé ce week-end à Luxexpo, vous serez peut-être concerné par le message du Centre européen des consommateurs du Luxembourg (CEC Luxembourg). Dans un communiqué, le centre a tenu à rappeler quelques particularités à avoir en tête avant de signer avec un prestataire.

Ainsi, il faut garder en tête que tout achat ou contrat signé sur une foire ou un salon est un engagement ferme et définitif. Le délai de rétractation habituel de quatorze jours ne s'y applique donc pas. De la même manière, les achats en ligne de produits personnalisés ne disposent pas non plus d'un délai de rétractation. Enfin, le CEC Luxembourg invite à bien lire les contrats signés avec vos prestataires, notamment concernant l'annulation. En effet, dans certains cas, des pénalités peuvent s'appliquer.

[LuxExpo](#)[Statec](#)

---

## Les plus récents

Des affiches antisémites placardées à Bruxelles

Israël dit encercler la ville de Gaza, Blinken attendu au Proche-Orient

Les grands projets de logements abordables des dix prochaines années

Plainte de SOS Racisme après des commentaires haineux contre le FC Metz

Le téléphone portable au volant vous coûte désormais 4 points sur le permis

Le Luxembourg effectue un nouveau don d'une valeur de 335.000 euros à l'Ukraine

Octobre 2023 a été nettement plus chaud, mais aussi plus humide

Night Rider: 18 ans au compteur et plus de 1.000 navetteurs par mois

Green Day, Maneskin ou Queens of the Stone Age à Rock am Ring

Tempête Ciarán: au moins dix morts, un incendie de forêt s'est déclaré en Espagne

# Mehr Sicherheit für Bürger

**VERBRAUCHER** Start einer neuen Tageblatt-Serie über Schutz und Rechte der Konsumenten

Marco Goetz

Verbraucherschutz und -rechte gehen jeden etwas an. Vieles bleibt zu tun, damit Schutz und Rechte vollumfänglicher wahrgenommen und angewandt werden. In einer neuen Artikelserie wird sich das Tageblatt der Sache ab jetzt regelmäßig annehmen, gemeinsam mit dem Luxemburger Konsumentenschutz und dem Europäischen Verbraucherzentrum. Die Palette der Probleme reicht von A wie Abzocke bis Z wie Zugverspätung.

Als Verbraucher hat man es nicht immer leicht. Überall lauern Fallen und Gefahren. Schnäppchen, die keine sind, versteckte Mängel, irreführende und sonderbare Verkaufspraktiken, und so weiter. Beispiele dafür, dass man als Konsument immer auf der Hut sein soll, ja sein muss, gibt es viele. Leider viel zu viele. Wohl jeder kann ein Liedchen davon singen, denn schließlich sind alle Menschen Verbraucher.

Vom Gesetzgeber her sind diese als schutzbedürftig eingestuft. Ihr Konsumverhalten wird mit Sicherungsnetz und einer ganzen Palette an Rechten flankiert. Aber es gibt Grauzonen, Unklarheiten und nicht immer sind die Maschen eng genug. Es gibt also noch einiges zu tun.

## Vollumfängliche Information

Wichtig ist es vor allem, Verbraucher vollumfänglich zu informieren. Nur wer seine Rechte kennt, weiß, wie er sich verhalten muss. Um erst gar nicht in Gefahr zu geraten, um sich aus einer Falle zu befreien oder ganz einfach nur, um zu seinem Recht und zu seiner Entschädigung zu kommen.

In Luxemburg gibt es verschiedene Stellen, die auf unterschiedlichen Ebenen dafür da sind, um Konsumenten zu informieren, ihnen Ratschläge zu geben und vor allem ihnen ganz konkret zu helfen. Drei wollen wir hier herausgreifen:

- Die ULC, „Union luxembourgeoise des consommateurs“ – auch „Konsumentenschutz“ genannt.
- Das ECC, European Consumer Center oder EVZ, Europäisches Verbraucherzentrum
- Das Verbraucherschutzministerium.

Um dem Verbraucher das Leben leichter zu machen, haben diese drei Anlaufstellen sich dazu verpflichtet, jede Anfrage ent-



Illustration: Tageblatt/Kim Kieffer

## Neues Logo, klare Botschaft

Das *Tageblatt* startet eine neue Serie. Im Mittelpunkt stehen Verbraucherrechte und Verbraucherschutz. Unsere Partner sind das Europäische Verbraucherzentrum sowie der Luxemburger Konsumentenschutz. Gemeinsam mit ihnen beleuchten wir in unterschiedlichen Bereichen konkrete Fälle. Gerne nehmen wir auch von unseren Lesern Fragen oder Informationen entgegen, für die wir im Rahmen der Möglich-

keiten eine Antwort oder eine Erklärung suchen, um sie dann zu veröffentlichen. Diese Beiträge werden stets mit dem von Grafikerin Kim Kieffer entworfenen Logo versehen sein, damit auf Anhieb erkennbar ist: Hier geht es um uns, um Themen, die für uns Verbraucher wichtig sind. In dem Kontext erscheint am nächsten Mittwoch an dieser Stelle ein Beitrag mit Warnungen und Tipps zum Shoppen am Black Friday.

gegenzunehmen. Wenn sie selbst nicht zuständig sind, vermitteln sie gerne weiter. Entweder an einen der beiden Partner oder an andere Stellen, die sich mit spezifischeren Fällen oder auf andere Art und Weise mit Verbraucherschutz beschäftigen – sei es zum Beispiel online oder via Mediationsversuche.

## Stärkung des Schutzes und der Rechte

Eins ist sicher: An einer Stärkung der Rechte und des Schutzes der Verbraucher geht kein Weg vorbei. Das sagen sowohl Karin Basenach, Direktorin des Europäischen Verbraucherzentrums, als auch Nico Hoffmann. Hoffmann ist Präsident jener Verbraucherschutzorganisation, die man im Land unter „Konsumentenschutz“ oder ULC („Union luxembourgeoise des consommateurs“) gut kennt. Hoffmann ist froh darüber, dass das Verbraucherschutzministerium seit 2018 ein eigenständiges Ministerium ist. Er hofft, dass das auch so bleibt. Bis Redaktionsschluss gestern war

dies allerdings noch nicht so klar. Da hieß es, dass es womöglich zu einer Aufteilung kommen könnte, was de facto die Eigenständigkeit des für Konsumenten zuständigen Ministeriums infrage stellen würde. Was das bedeuten könnte, ist am Donnerstag schwer abzuschätzen. Die ULC befürchtet jedoch, dass es unter der neuen Regierung noch schlechter um den Konsumentenschutz bestellt sein könnte als bisher. Die im Raum stehende Aufteilung der Kompetenzen zwischen dem Landwirtschafts- und dem Justizministerium sei aus Sicht der ULC jedenfalls definitiv nicht im Sinne der Verbraucher.

## Hohe Erwartungen

Wie auch immer. In den letzten Jahren habe man sich etwas mehr erhofft. Vor allem, dass für den Verbraucher wichtige Gesetzestexte endlich oder schneller in die Praxis umgesetzt werden. Der ULC-Präsident gibt drei Beispiele:

- Erstens die Möglichkeit von Sammelklagen („recours collec-

tifs“). Dieser kollektive Rechtsschutz soll es den Verbrauchern erleichtern, ihre Rechte gegenüber einem Gewerbetreibenden wahrzunehmen. „Wenn viele Menschen von einem ähnlichen oder sogar identischen Schaden betroffen sind, ermöglicht die Sammelklage ein gemeinsames juristisches Vorgehen, damit Konsumenten zu ihrem Recht kommen, dass der erlittene Schaden behoben und/oder entschädigt wird.“ Ein gutes Beispiel für Sinn und Zweck der Sammelklage sei, so Nico Hoffmann, der Diesellabgas-Skandal. Eine solche Klage könnte in Luxemburg zum Beispiel von der ULC eingereicht werden. Bürger müssen dann nicht mehr einzeln Klage einreichen. Dies sei besonders wichtig für Bürger, die sich einen Rechtsstreit im Alleingang vor Gericht nicht leisten können.

- Zweitens geht es um Kartellbestimmungen. Also um die Frage, wie viel Macht Firmen konzentrieren dürfen, ohne gegen Wettbewerbsbeschränkungen zu verstoßen. Wie viele Aktivitäten Unternehmen gruppieren dürfen, ohne so viel Macht anzuhäufen, dass sie ihre Geschäftspraktiken

und Preise den Kunden quasi diktieren können. Also kein Wettbewerb mehr existiert.

- Das dritte Beispiel betrifft die Gesetzgebung zum Schutz der Mieter gegenüber Vermietern. Da gebe es noch viele Stellschrauben, an denen zu drehen ist. Beispiele dafür sind beispielsweise die Kosten für den neuen Anstrich beim Auszug aus der Wohnung oder die Frage, wer für welche Reparaturen aufkommen muss.

Ganz gleich, wie Verbraucherschutz von der neuen Regierung gehandhabt wird, besteht Handlungsbedarf, so Nico Hoffmann. „Es müssen Gesetze verabschiedet werden, um bestehende Probleme endlich im Sinne der Verbraucher in den Griff zu bekommen.“ Außerdem müsse in Zukunft die Zusammenarbeit zwischen Politik und Verbraucherschützern wie der ULC optimiert werden. „Da ist noch viel Luft nach oben.“

## Was nicht funktioniert

Beispiele für das, was nicht funktioniert, seien Geschenk- und Essensgutscheine. Oder die Digitalisierung, die wohl einige Vorteile habe, aber nicht immer vollumfänglich im Interesse der Konsumenten sei.

Auch der Finanzsektor bleibe ein wichtiges Thema für die ULC, so Nico Hoffmann. Es gehe um die teilweise Abschaffung von Geldautomaten oder Bankfilialen. „Aber vor allem geht es um die Kosten für Bankdienstleistungen. Wenn Kunden in ihrer Hausbank zahlen müssen für Sachen, die früher gratis waren oder viel weniger teuer, dann stimmt etwas nicht. Die Sparkasse, die ja eigentlich Staat ist, könnte die Tarife ja zumindest niedrig halten und zeigen, dass sie nicht alles mitmacht, das wäre vielleicht ein Verkaufsargument“, erklärte Hoffmann. Bargeld und strengere Preiskontrollen sind weitere Themen, die der ULC zufolge in naher Zukunft stärker diskutiert werden müssten.

Eigentlich geht es darum, dass alle Akteure gemeinsam dafür sorgen, dass Verbraucher nicht nur sicherer unterwegs sind, sondern auch das nötige Rüstzeug in die Hand bekommen, um besser informiert und damit garantiert sicherer unterwegs zu sein. Mit seiner neuen Artikelserie will das *Tageblatt* einen Beitrag leisten, um dem von vielen gehegten Anspruch gerecht zu werden. Dabei zählen wir besonders auch auf unsere Leser.



Foto: EVZ  
Karin Basenach, Direktorin des Europäischen Verbraucherzentrums in Luxemburg



Foto: Editpress/Hervé Montaigu  
Nico Hoffmann, Präsident des luxemburgischen Konsumentenschutzes ULC

# Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS

Se connecter |

Abonnez-vous

LUXEMBOURG

POLITIQUE-SOCIÉTÉ

ECONOMIE

MONDE

GRANDE RÉGION

POLICE-JUSTICE

SPORT

CULTURE

EDITO

NOS VIDÉOS

Accueil | A la Une | Les conseils du CEC pour un Black Friday en ligne réussi

## Les conseils du CEC pour un Black Friday en ligne réussi

De: Le Quotidien Dans A la Une Mis à jour le 21/11/23 15:20 | Publié le 21/11/23 15:20

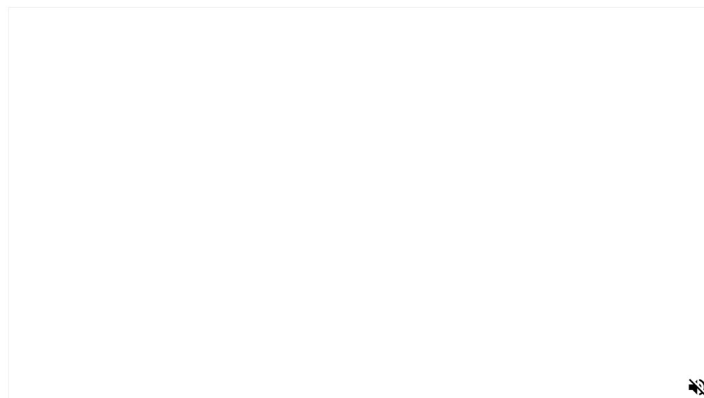


Si vous décidez d'acheter en ligne plutôt que dans les boutiques, ces conseils ne seront pas de trop. (photo Julien Garroy)

Le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC) donne quelques conseils pour éviter les pièges qui ne manqueront pas lors du Black Friday prévu ce vendredi.

Qu'il s'agisse d'acheter ses cadeaux de Noël ou de s'offrir un bien convoité depuis longtemps, le Black Friday est depuis quelques années un moment attendu par les consommateurs soucieux de faire de bonnes affaires.

Toutefois, comme l'écrit le CEC ce mardi, «toutes les promesses publicitaires ne se concrétisent pas toujours...» Suivre ces quelques conseils devrait vous éviter des déconvenues, surtout si vous faites vos achats sur internet.



Premier conseil du CEC : « pendant le Black Friday ou n'importe quel autre jour de l'année », une garantie légale européenne protège les consommateurs, même pour les articles achetés à prix réduit. Ainsi, si votre achat s'avère défectueux, vous avez droit à un remplacement ou

Populaire

Récent

1. L'École 42 fait sa rentrée au Luxembourg
2. Les noms des ministres du nouveau gouvernement dévoilés
3. L'accord gouvernemental fuite avant l'heure
4. Revenu moyen par ménage, secteurs les plus rémunérateurs : les salaires des Luxembourgeois décryptés
5. ArcelorMittal : «Ils ont été licenciés parce qu'ils étaient malades, c'est du jamais vu dans l'entreprise»

EDITORIAL

Remède de cheval  
**Laurent Duraisin**

### [Danse] La parade amoureuse de Rhiannon Morgan

De: Grégory Cimatti Dans Culture Mis à jour le 21/11/23 18:28 | Publié le 22/11/23 10:00



(Photo : Bohumil Kostohryz)

### [Football] Sans «Kvaradona», normalement, ce sera plus simple pour les Roud Léiwen

De: Julien Mollereau Dans A la Une Mis à jour le 21/11/23 18:35 | Publié le 22/11/23 10:00



(Photo : AFP)

### [Made in Luxembourg] Les bulles anticonformistes du Vignoble

De: Erwan Nonet Dans A la Une Mis à jour le 22/11/23 9:39 | Publié le 22/11/23 10:00



Des copains experts qui, comme hobby, produisent les vins qu'ils ont envie de boire : voilà l'histoire du Vignoble ! (photo Fabrizio Pizzolante)

### De nouveaux distributeurs bancaires d'ici à 2025

De: Le Quotidien Dans A la Une Mis à jour le 22/11/23 9:20 | Publié le 22/11/23 9:20

à un remboursement pendant une période pouvant s'étendre jusqu'à deux ans après l'achat. Encore faut-il avoir fait son achat sur un site de vendeurs enregistrés dans l'UE.

Deuxième conseil : sachez que tous les objets achetés en ligne ne sont pas retournables. Certes, la plupart peuvent être retournés sous 14 jours sans avoir à fournir la moindre explication, ce qui est logique puisqu'ils ne peuvent être essayés ni touchés avant d'être commandés. Toutefois, certains articles, tels que les voyages réservés en ligne, les denrées périssables et les articles personnalisés ne peuvent ne pas faire l'objet d'un retour.

Troisième conseil : veillez à ce que la boutique en ligne auprès de laquelle vous faites des achats dispose de plusieurs moyens de paiements. Et soyez vigilant vis-à-vis des boutiques qui n'acceptent que les paiements en avance. La législation européenne prévoit qu'aucuns frais supplémentaires ne doivent être facturés pour les méthodes de paiement couramment utilisées, telles que la carte de crédit, le prélèvement et le virement SEPA. En cas de problème, vous devez pouvoir faire annuler votre paiement par carte bleue, voire entamer une procédure de charge-back avec votre banque.

Dernier conseil donné par le CEC : ne vous laissez pas impressionner par les « dark patterns » utilisés par de nombreux sites, applications, réseaux sociaux ou moteurs de recherche : « Plus que 10 minutes pour profiter de ce prix », « 7 autres personnes regardent cet article », « Plus que trois articles en stock »... Ces comptes à rebours, boutons ou messages alarmants sont faits pour inciter les consommateurs à cliquer, acheter, à s'abonner ou à fournir des données personnelles. Gardez la tête froide !

Pour toute prise de rendez-vous, toute question concernant la protection des consommateurs en Europe, ou dans les cas de litiges transfrontaliers, le CEC Luxembourg est joignable au (+352) 26 84 64 1, et par courriel : [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)

## Newsletter du Quotidien

Inscrivez-vous à notre newsletter et recevez tous les jours notre sélection de l'actualité.

E-mail

**Je m'inscris**

J'autorise la société Lumedia, editrice du média Le Quotidien, à me contacter à des fins marketing

En cliquant sur "Je m'inscris" vous acceptez de recevoir les newsletters du Quotidien ainsi que les [conditions d'utilisation](#) et la [politique de protection des données personnelles conformément au RGPD](#).

### PUBLIER UN COMMENTAIRE

Nom \*

Email \*

Votre adresse email ne sera pas publiée. Vos données sont recueillies conformément à la législation en vigueur sur la Protection des données personnelles. Pour en savoir sur notre politique de protection des données personnelles, [cliquez-ici](#).

Enregistrer mon nom et mon e-mail dans le navigateur pour mon prochain commentaire.

**Publier**

« Précédent : Otages à Gaza : les négociations dans leur « phase finale », selon le Qatar

Suivant : [Photos] Claude Wiseler, président de la Chambre, les 60 députés assermentés »

### ARTICLES RECOMMANDÉS



Le territoire devrait être mieux pourvu en distributeurs. (photo d'illustration Pixabay)

### Pays-Bas : ouverture des bureaux de vote pour des élections législatives à suspense

De: afp Dans Monde Mis à jour le 22/11/23 8:31 | Publié le 22/11/23 8:30



Le Premier ministre sortant Mark Rutte. (photo AFP)

### LIRE LE JOURNAL DU JOUR



ENTREPRISES & STRATÉGIES - COMMERCE

COMMERCE

# Black Friday, bonnes affaires... et arnaques à gogo

Écrit par

Pierre

Théobald

Publié à

14:05 •

Édité à

15:53



Le Black Friday se consomme aussi en ligne. Et c'est là que peuvent se présenter quelques (mauvaises) surprises. (Photo: Shutterstock)

**Chaque année, le Centre européen des consommateurs gère des milliers de dossiers au Luxembourg. La moitié d'entre eux concernent des transactions en ligne litigieuses. Et lors du Black Friday, qui aura lieu ce**



## **vendredi 24 novembre, toutes les ruses sont permises.**

Le Black Friday ne connaît (vraiment) pas la crise. L'an dernier, plus de 140 millions de personnes aux États-Unis ont effectué un achat à l'occasion de la traditionnelle— et énormissime— foire à la ristourne organisée dans la foulée de Thanksgiving. Du jamais-vu. Même frénésie en Europe où, en 2022, les Britanniques, champions incontestés, ont lâché une enveloppe moyenne de 315 euros. Suisses (300 euros), Allemands (290 euros) et Français (255 euros) ne se sont pas montrés aussi dépensiers, mais n'ont guère boudé le rendez-vous. Le Luxembourg? Pareilles données n'existent pas à l'échelle du territoire. Ce qui existe, en revanche, c'est la prolifération d'arnaques en ligne. Comme partout ailleurs. Et là aussi les chiffres prêtent au vertige.

### **Des prix pas si nets**

Après s'être penchée l'an dernier sur 8.000 produits aux prix prétendument sacrifiés sur quelque 176 sites, la Commission européenne a observé «qu'environ une annonce sur quatre» posait problème au regard du droit européen. «Des violations avaient eu lieu dans au moins 43% des sites examinés», ajoutait-elle. Dans le viseur: l'authenticité des ristournes pratiquées. Il y a tout juste un an, le Luxembourg a transcrit dans la loi la directive Omnibus. Celle-ci stipule qu'une promo doit se fonder sur le prix le plus bas appliqué au cours des 30 derniers jours précédant le rabais. Mais qui le sait? Et qui prend le temps, avant de régler en ligne, de fouiller cet historique des prix?

La Commission européenne cite l'exemple d'un article— dont elle ne précise ni la nature ni la provenance— vendu 19,48 euros jusqu'au 24 novembre dernier. Ce même produit s'est retrouvé à 21,66 euros lors du Black Friday. Mais «au lieu de divulguer une augmentation de 11%, le détaillant a artificiellement indiqué 28,81 euros comme prix antérieur du produit et a présenté sur l'étiquette une réduction de 24%». Un autre tour de passe-passe consiste à

gonfler les tarifs dans la perspective du Black Friday... avant de revenir à des prix normaux le jour dit. La réduction existe, oui, mais elle est totalement factice.

## Deux fois plus de vigilance

«Dire que les entreprises attendent le Black Friday pour arnaquer le consommateur, c'est osé, note  Karin Basenach, directrice du Centre européen des consommateurs (CEC) à Luxembourg. Mais si le consommateur se doit d'être vigilant lorsqu'il achète en ligne, il doit l'être doublement lors du Black Friday, du Cyber Monday ou du Singles' Day.» En Europe, les autorités concernées ont multiplié les messages d'alerte et de prévention ces derniers jours. Le CEC y est allé de sa note d'information. Attirant l'attention des internautes sur la question des prix, mais pas que. Car Black Friday ou non, les droits des internautes, tel celui à la rétractation ou à l'échange d'un article défectueux, sont les mêmes qu'à n'importe quel moment de l'année. En revanche, les menaces sont plus nombreuses à cette occasion. Et les petits malins prêts à tout pour faire chauffer nos cartes bancaires ne manquent pas d'imagination. Pour le dire clairement, tous les coups sont permis.

## Compte à rebours en toc et messages mensongers

Les dark patterns figurent ainsi parmi les ruses les plus répandues. Et les plus efficaces. On parle là de ces alertes et mises en scène visant à mettre le consommateur en situation d'urgence afin de le presser de conclure l'achat. «Plus que 10 minutes pour profiter de ce prix», «sept autres personnes regardent cet article», «plus que trois articles en stock»... Chacun y a déjà été confronté. Rien d'illégal en soi. Sauf que ces comptes à rebours et messages clignotants sont parfaitement bidon. «Le minuteur est faux», relève la Commission européenne. En 2022, elle a ausculté 399 sites et applis dans 23 États membres (Norvège et Islande ont rejoint l'enquête aussi). Verdict: dans 37% des cas, il était fait appel à des dark patterns. Loin d'être marginal.

Certes, «les entreprises peuvent être sanctionnées», rappelle Jean-Loup Stradella, juriste au CEC. Mais les amendes et autres mesures à disposition des autorités interviennent une fois que le mal est fait, «a posteriori». Et, de toute façon, les auteurs d'arnaques ont fréquemment un coup d'avance technologique sur le législateur ou sur les organismes compétents. «Internet offre un champ très vaste pour la fraude, mais on ne se laisse pas faire, on se développe, tant au niveau gouvernemental qu'au niveau européen», certifie Karin Basenach. La directrice du CEC milite en faveur d'un travail de sensibilisation et de pédagogie afin que les internautes sachent déjouer les pièges avant de tomber dedans. «Mais c'est extrêmement difficile d'attirer l'attention des consommateurs n'ayant pas connu d'arnaques», regrette-t-elle.

Durant son dernier exercice, le CEC a atteint un volume inédit de 4.300 dossiers de litiges. La moitié d'entre eux concernaient des transactions effectuées sur la Toile. Au fond, les arnaques en ligne ressemblent à s'y méprendre au virus du Covid: la question n'est pas de savoir si un jour on en sera victime, mais plutôt quand.

---

**Karin Basenach**

**Jean-Loup Stradella**

**Centre européen des consommateurs**

---

---

## BLACK FRIDAY : LES CONSEILS DU CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS LUXEMBOURG POUR ÉVITER LES PIÈGES !

Date de publication : 23/11/2023 - **Commerce/services**

Chaque année, le Black Friday offre l'opportunité de faire son shopping parmi une multitude d'offres et de prix imbattables. Cependant, il est important de noter que toutes les promesses publicitaires ne se concrétisent pas toujours... Vous trouverez ci-dessous les conseils du CEC Luxembourg pour rendre l'expérience shopping lors du Black Friday plus sécurisée, permettant ainsi de discerner les véritables bonnes affaires.

- **Ce nouveau sèche-cheveux n'est pas censé tomber en panne si vite**

Qu'il soit acheté pendant le Black Friday ou n'importe quel autre jour de l'année, vous méritez des produits qui durent. En Europe, une garantie légale protège les consommateurs, même pour les articles achetés à prix réduit. Ainsi, si votre sèche-cheveux ou tout autre produit s'avère défectueux, vous avez droit à un remplacement ou à un remboursement pendant une période pouvant s'étendre jusqu'à deux ans après l'achat.

- **Tous les achats en ligne sont accompagnés d'une période de retour**

Lorsque vous faites des achats en ligne, vous n'avez pas la possibilité d'essayer les produits. Que ce soit pour un pantalon ou une paire d'écouteurs, trouver son bonheur peut donc être compliqué. Pour remédier à ce problème, vous avez la possibilité de retourner vos achats dans un délai de 14 jours sans avoir à fournir d'explications. Toutefois, veuillez noter que certains articles, tels que les voyages réservés en ligne, les denrées périssables et les articles personnalisés ne peuvent pas faire l'objet d'un retour.

- **Une boutique en ligne digne de confiance propose plusieurs moyens de paiements**

Les boutiques en ligne sont libres de choisir les modes de paiement qu'elles proposent, mais il leur incombe de fournir au client les informations sur les options disponibles avant que ce dernier finalise sa commande. Nous recommandons d'être vigilant vis-à-vis des boutiques qui n'acceptent que les paiements en avance. La législation européenne prévoit qu'aucuns frais supplémentaires ne doivent être facturés pour les méthodes de paiement couramment utilisées, telles que la carte de crédit, le prélèvement et le virement SEPA.

- **Les paiements par carte de crédit peuvent être annulés**

Bien que le Black Friday offre une multitude de bons plans, il peut également présenter des offres douteuses et des risques d'escroquerie. Au cas où vous optez pour un paiement par carte de crédit, vous avez en principe la possibilité d'annuler des transactions non autorisées par le biais d'une procédure de charge-back.

En cas de problème, la première étape consiste à essayer de résoudre le litige avec le commerçant. Si cela s'avère infructueux, contactez votre banque pour entamer la procédure de charge-back.

### **Ne vous laissez pas influencer**

"Plus que 10 minutes pour profiter de ce prix", "7 autres personnes regardent cet article", "Plus que trois articles en stock »... Ne vous laissez pas impressionner par les « dark patterns » utilisés par de nombreux sites, applications, réseaux sociaux ou moteurs de recherche ! En effet, ces comptes à rebours, boutons ou messages alarmants sont faits pour inciter les consommateurs à cliquer, acheter, à s'abonner ou à fournir des données personnelles. Méfiez-vous !

Nous espérons donc que ces conseils dotent les consommateurs des outils nécessaires pour profiter pleinement du Black Friday.

Karin Basenach, Directrice du CEC Luxembourg souligne : "Il est sans surprises que ce jour-là, les consommateurs réagissent aux différentes offres promotionnelles, mais nous souhaitons leur rappeler que, pour le Black Friday ou tout autre jour de l'année, le CEC Luxembourg est leur à disposition pour des achats éclairés".

> [Télécharger le communiqué de presse du CEC Luxembourg](#)

> [En savoir plus sur le CEC Luxembourg](#)

Le [CEC France](#) est l'interlocuteur des **consommateurs qui résident en France et qui ont un litige avec un professionnel qui est situé dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège**. Le consommateur français s'adresse au CEC France qui prend contact avec le CEC du pays du professionnel avec lequel il est en litige pour trouver une solution amiable.

[Headlines - News](#)

## Tipps fir d'Vebraucher op Black Friday



© Daniel LEAL-OLIVAS / AFP

### **Déi europäesch Verbraucherzentral zu Lëtzebuerg deelt Tipps fir Black Friday, d'Black Week a Cyber Monday mat.**

Am Kader vu Black Friday, der Black Week a Cyber Monday huet den europäesche Verbraucherzenter zu Lëtzebuerg e puer Tipps fir ee propperen Akaf matgedeelt. Et gött drop opmierksam gemaach, dass ee bei villen Akeef online och e Widderruffsrecht huet an dass e Bezuelunge per Kreditkaarte stornéiert kënnen ginn. Des Weidere soll een sech och net vu Spréch wéi "Nëmmen nach 3 Artikelen op Lager" beaflosse loossen.

Black Friday ass e Freide 24. November a Cyber Monday ass de Méinden drop de 27. November.

[Klickt hei fir déi ganz Tipps ze liesen.](#)

Ce vendredi

## Voici comment ne pas se faire avoir pendant le Black Friday

Le Centre Européen des Consommateurs luxembourgeois dresse toute une liste de pièges potentiels à éviter afin de discerner les véritables bonnes affaires.



Si vous optez pour un paiement par carte de crédit, vous avez en principe la possibilité d'annuler des transactions non autorisées. © PHOTO: Shutterstock



**Simon Martin**  
Journaliste

06:55



Autrefois cantonné au pays de l'Oncle Sam, il n'aura fallu que quelques années avant que le Black Friday ne s'impose comme un rendez-vous incontournable chez nous et ce, tant dans les commerces en ligne que physiques.

**Lire aussi : Découvrez les dates des soldes d'hiver dans la Grande Région**

Néanmoins, cette grand-messe des bonnes affaires ayant lieu le dernier vendredi de novembre est-elle réellement profitable? Il est clair que les risques de se faire piéger sont légion. Et pour y voir plus clair afin de ne pas se faire plumer, le Centre Européen

des Consommateurs (CEC) luxembourgeois a dressé toute une liste de recommandations bien pratiques afin de ne pas se faire piéger.

Tout d'abord, le CEC rappelle qu'une garantie légale protège les consommateurs à l'achat, même si l'article en question est vendu à un prix réduit. «Ainsi, si votre sèche-cheveux ou tout autre produit s'avère défectueux, vous avez droit à un remplacement ou à un remboursement pendant une période pouvant s'étendre jusqu'à deux ans après l'achat».

## Un délai légal de 14 jours

Ensuite, il est important de savoir que tous les achats en ligne sont accompagnés d'une période de retour, du pantalon jusqu'à la paire d'écouteurs. Il est tout à fait possible de retourner ces derniers dans un délai de 14 jours, sans avoir à fournir la moindre explication. Cela dit, des articles tels que les voyages réservés en ligne, les denrées périssables et les articles personnalisés ne peuvent pas faire l'objet d'un retour.

**Lire aussi : [1.800 euros par an et par ménage pour des achats en ligne](#)**

Attention également aux sites douteux. «Nous recommandons d'être vigilant vis-à-vis des boutiques qui n'acceptent que les paiements en avance. La législation européenne prévoit qu'aucuns frais supplémentaires ne doivent être facturés pour les méthodes de paiement couramment utilisées, telles que la carte de crédit, le prélèvement et le virement SEPA», précise le CEC Luxembourg. En d'autres termes, une boutique en ligne de confiance proposera toujours plusieurs moyens de paiement.

Bon à savoir, si vous optez pour un paiement par carte de crédit, vous avez en principe la possibilité d'annuler des transactions non autorisées par le biais d'une procédure de charge-back. En cas de problème, la première étape consiste à essayer de résoudre le litige avec le commerçant. Si cela s'avère infructueux, contactez votre banque pour entamer la procédure de charge-back.

## Attention aux «dark patterns»

«Plus que 10 minutes pour profiter de ce prix», «7 autres personnes regardent cet article», «Plus que trois articles en stock», vous êtes sûrement déjà tombés sur l'un ou l'autre de ces incitants. en vous baladant sur des sites marchands. Toutefois, le CEC Luxembourg insiste qu'il ne faut pas se laisser impressionner par ce qu'il appelle des «dark patterns», des techniques de manipulation devant pousser à l'achat.

**Lire aussi : [La livraison de colis a continué son explosion en 2022](#)**



Ceux-ci sont utilisés par de nombreux sites, applications, réseaux sociaux ou moteurs de recherches. «Ces comptes à rebours, boutons ou messages alarmants sont faits pour inciter les consommateurs à cliquer, acheter, à s'abonner ou à fournir des données personnelles. Méfiez-vous», insiste le CEC Luxembourg..

Karin Basenach, directrice du CEC Luxembourg, espère que ces quelques conseils permettront aux consommateurs luxembourgeois d'être plus vigilants. «Sans surprises, ce jour-là (du Black Friday, NDLR), les consommateurs réagissent aux différentes offres promotionnelles, mais nous souhaitons leur rappeler que, pour le Black Friday ou tout autre jour de l'année, le CEC Luxembourg est leur à disposition pour des achats éclairés.»

consommation

---

## Les plus récents

L'heure d'un nouveau départ pour la Jeunesse et Hesperange

Début de la trêve entre le Hamas et Israël dans la bande de Gaza

Charles Michel en «guest star» aux élections européennes

Vers une politique d'accueil plus restrictive avec le nouveau gouvernement?

Entre inquiétude et espoir, la Santé change de couleur politique

Légère baisse de prix du Super 95 à partir de ce vendredi

Le guide 2023 des marchés de Noël de la Grande Région

Le gouvernement Frieden a passé son baptême du feu à la Chambre

Cinq personnes dont trois enfants hospitalisées après une attaque au couteau à Dublin

Des travaux ralentiront encore plus le trafic sur la route Audun-Esch

François Tesch

Nouvel article en ligne

## Feature

# Temu: Online shoppen! Wat mengt den europäeschen Konsumenteschutz dozou?

RTL | Update: 28.11.2023 09:42



De Moment kréien och hei am Land Konsumenten massiv an zum Deel och aggressiv Reklamm op de soziale Medien vun der Shopping-App Temu. Wou ass de Problem an dréit et sech hei iwwerhaupt ëm e seriéisen Shop? Vill Froen fir d'Direktesch vum vum europäeschen Konsumenteschutz zu Lëtzebuerg, d'Karin Basenach.



TRANSMISSION

Un cap précis et des idées claires

En savoir plus!

2023 ·

CONNEXION

[Tous les blogs](#) / [Actualités](#) / [Black Friday, bonnes affaires... et arnaques à gogo](#)

# Black Friday, bonnes affaires... et arnaques à gogo

Chaque année, le Centre européen des consommateurs gère des milliers de dossiers au Luxembourg. La moitié d'entre eux concernent des transactions en ligne litigieuses. Et lors du Black Friday, qui aura lieu ce vendredi 24 novembre, toutes les ruses sont permises.

<https://paperjam.lu>

dans [Actualités](#)

## Contact

📍 10A, rue des Mérovingiens  
L-8070 Bertrange  
Luxembourg  
☎ +3522631641  
✉ [contact@lexnow.lu](mailto:contact@lexnow.lu)

[Protection des données](#)[CGU](#)[Cookies](#)

Ce site utilise uniquement des cookies techniques nécessaires à son bon fonctionnement. Pour en savoir plus, consultez notre [politique cookies](#).

OK



Abmelden |

Zu den Abos

LOKAL /

Marco Goetz / 22. November 2023 um 6.44 Uhr / #Tag Luxemburg

## Tageblatt-Verbraucherschutz-Serie (1) / Augen auf, Verstand an bei Sonderangeboten am Black Friday



**Minute Papillon Asbl.** / Wie eine Vereinigung ein „Vide-dressing“ der besonderen Art...



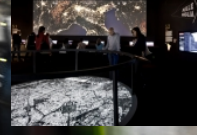
**Bildergalerie /** Ein Dodge Fargo für das Schiefermuseum



**Übersicht /** In welcher Gemeinde leben die meisten Hunde? Und wo ist die Steuer am...



**Transport /** Bahnkunden, Vorsicht: Streik in Deutschland beeinträchtigt auch den...



**Europamuseum Schengen /** Italiener verbannen die Schaukästen und sorgen f...

### Meistgelesen

- Escher „Pecherten“ / Seit drei Wochen können schlechte Manieren 25 Euro kosten
- Vandalismus / Fingerabdrücke in der Nähe von Léon Glodens Haus gefunden
- Luxemburg / Luc Feller geht – und das Hochkommissariat für nationale Sicherheit bekommt
- Politik und Wirtschaft / Warum ein Staat kein Unternehmen ist
- 5. Gefährnis Givenich / Fußfessel als Präventivmaßnahme? Häftling bleibt nach temporärem A

### #Tag/Meistdiskutiert

Nicht immer sind die Angebote am Black Friday transparent. Vergleichen und Nachdenken sind gefragt.

Erster Teil unserer Serie über Verbraucher und ihre Rechte. Es geht um den Black Friday. Augen auf und Verstand an bei es bei der offensichtlichen Schnäppchenflut. In dem Sinne gibt es heute gute Tipps vom Europäischen Verbraucherzentrum (ECC) sowie vom Luxemburger Konsumentenschutz (ULC).



Sonderangebote überschlagen sich dieser Tage: Der Grund sind Black Friday, Black Week oder, am bekanntesten, der Cyber Monday. In dem Kontext weist das europäische Verbraucherzentrum darauf hin, dass nicht alle Werbeversprechen unbedingt auch eingehalten werden und dass vermeintliche Sonderangebote nicht immer ein Schnäppchen sind.

Egal, ob man am Black Friday oder an einem anderen Tag des Jahres einkauft, die Produkte sollten langlebig sein. In Europa werden Verbraucher durch die gesetzliche Gewährleistung geschützt, selbst bei Artikeln, die zu einem reduzierten Preis angeboten werden. Wenn also ein Produkt defekt ist, hat man bis zu zwei Jahre nach dem Kauf Anspruch auf Ersatz oder Erstattung des Kaufpreises.

### Widerrufsrecht

Bei vielen Online-Einkäufen gibt es ein Widerrufsrecht. Wenn man online einkauft, hat man keine Möglichkeit, die Artikel vorab zu testen. Deshalb darf man die Ein Tagen ohne Angabe von Gründen zurückgeben. Beachten sollte man jedoch, dass bestimmte Artikel gebuchte Reisen, verderbliche Lebensmittel oder personalisierte Artikel, von dieser Regelung ausgenommen sind.

Was die Zahlungsmethoden angeht, können Online-Shops frei wählen. Sie müssen jedoch die Kunden über die verfügbaren Optionen informieren, bevor eine Bestellung abgeschlossen wird. Bei Shops, die nur Vorkasse akzeptieren, sollte man vorsichtig sein. Das EU-Recht sieht vor, dass für gängige Zahlungsmethoden wie Kreditkarte, Lastschrift und SEPA-Überweisung keine zusätzlichen Gebühren erhoben werden dürfen. Zudem können Zahlungen per Kreditkarte storniert werden.

Obwohl der Black Friday durchaus eine Vielzahl von Schnäppchen bietet, kann er auch dubiose Angebote und Betrugsrisiken bergen. Sollte man sich für eine Zahlung per Kreditkarte entscheiden, hat man grundsätzlich die Möglichkeit, nicht autorisierte Transaktionen mithilfe eines Charge-Back-Verfahrens rückgängig zu machen. Bei Schwierigkeiten sollte man zunächst mit dem Verkäufer Kontakt aufnehmen und versuchen, die Angelegenheit zu klären. Wenn dies erfolglos bleibt, sollte man sich an seine Bank wenden, um ein Charge-Back-Verfahren einzuleiten.

### Ohne Druck entscheiden

Bei vermeintlichen Schnäppchen sollte man sich nicht beeinflussen oder unter Druck setzen lassen. Man sollte sich nicht von sogenannten „Dark Patterns“ beeindrucken lassen, die von vielen Websites, Apps, sozialen Netzwerken oder Suchmaschinen verwendet werden. Zum Beispiel: „Nur noch ein Angebot in dieser Preisklasse“ oder „Sieben Kunden sind jetzt ebenfalls interessiert“. Denn diese Countdowns, Buttons oder „Preisalarme“ sind dazu da, Verbraucher zum Klicken, Kaufen, Abonnieren oder zur Angabe persönlicher Daten zu verleiten.

Die ULC („Union luxembourgeoise des consommateurs“) sieht beim Black Friday keine besonderen Schwierigkeiten, zumindest nicht mehr als bei anderen Sonderverkäufen auch. Allerdings sollte der Verbraucher sich eine genaue Vorstellung darüber machen, was er wirklich benötigt und sich dann über das Angebot informieren. Ein Marken- und Preisvergleich sei wichtig. Spontane Kaufentscheidungen seien nicht unbedingt anzuraten.

1. Fingerabdrücke in der Nähe von Léon Glodens Haus gefunden

2. Seit drei Wochen können schlechte Manieren 25 Euro kosten

3. Politik und Wirtschaft / Warum ein Staat kein Unternehmen ist

4. Luxemburg / 117.000 Euro für eine einzelne Flugreise: Ein Einblick in die Spesen des Großherzogs

5. Editorial / Wo die Europäische Union bisher versagt

#tag Umfrage

Der Anteil der E-Autos in Luxemburg nimmt weiter stetig zu, bei den Neuzulassungen hat sich der Markt bereits verdreifacht. Wie stehen Sie zu dem Thema?

- Nichts für mich, ich liebe meinen Diesel.
- Ich habe schon ein Elektrofahrzeug.
- Ich hätte gerne eins, aber Preis und Lade-Infrastruktur haben mich bisher davon abgehalten.

Ergebnisse

Jetzt abstimmen

Die ULC weist zudem darauf hin, dass Händler bei der Ankündigung von Preisnachlässen für ihre Produkte nun immer den Referenzpreis angeben müssen, also den niedrigsten Preis in den letzten 30 Tagen. Dieser muss klar, eindeutig und leicht lesbar dargestellt werden.

Das Umtauschrecht am Black Friday ist bei Einkäufen in einem Geschäft eigentlich wie immer. Ein Recht auf Rückerstattung von Geld gegen Ware gibt es im Prinzip nicht, außer das Geschäft erklärt sich dazu bereit oder die Ware ist mangelhaft.

### Hier gibt es Hilfe

Europäisches Verbraucherzentrum: cecluxembourg.lu / Telefon: 268464-1 sowie [Luxemburger Konsumentenschutz \(ULC\)](#) / Telefon: 496022-1. Gerne nimmt auch das *Tageblatt* sich Verbraucherproblemen an: [mgoetz@tageblatt.lu](mailto:mgoetz@tageblatt.lu)

Über Letzte Artikel



**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.

2 Kommentare | ▼

**mgoetz** / 22.11.2023 - 12:07

Schlechte Erfahrungen gemacht am Black Friday oder an einem anderen Schnäppchentag? Dann schreiben Sie uns.

Wir nehmen uns der Sache an und helfen gerne.

Marco Goetz

**luxmann** / 23.11.2023 - 09:07

Das beste schnaepchen ist immer noch auf den kauf zu verzichten.

### Kommentieren Sie den Artikel

Name  
info

Kommentar

Veröffentlichen

### #Tag/Headlines



[Automarkt 2023 / Elektroautos haben ihren Marktanteil in Luxemburg weiter ausgebaut](#)



[Abschiebungen / Vor mehr als 20 Jahren schickte Luxemburg Taoufik Salmi und seine Familie zurück](#)



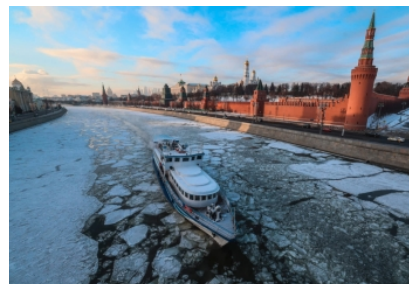
[Bissen / Da war doch noch was: Das Rätselraten um Google geht weiter](#)



[Editorial / Überflüssiger EU-Spitzenposten](#)



[Standpunkt / Die Kraken der Künstlichen Intelligenz](#)



[Russland / Extrem kalter Winter legt marode Infrastruktur offen](#)



#### Tageblatt

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

- [Corporate](#)
- [Feedback](#)
- [Kontakt](#)

Entdecken Sie unsere anderen Medien ...

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

**Editpress**

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

**Revue**  
[Newsletter](#)



**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:

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

[Abonnement](#)  
**[L'essentiel \(FR\)](#)**  
**[L'essentiel \(DE\)](#)**

Öffnungszeiten MO. - FR. : 8.00 - 18.00 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](#)