

[Home](#) > [Faculté de Droit, d'Économie et de Finance](#) > [Events](#) >

Les Séminaires du GRECC – Rencontre du Centre Européen des Consommateurs

Event

Les Séminaires du GRECC – Rencontre du Centre Européen des Consommateurs



mardi

22

octobre

22 octobre 2024, 17.30 – 18.30

Conférencier Karin Basenach

Lieu

Bâtiment Weicker

4, rue Alphonse Weicker

2721, Luxembourg, Luxembourg

Thème(s)

Droit

Type(s)

Conférences et séminaires, Événement en personne, Gratuit

[Je m'inscris](#)[Ajouter au calendrier](#)

La Clinique du droit a le plaisir de vous inviter à la première session des Séminaires du Groupe de Réflexion en Enseignement Clinique et droit de la Consommation (GRECC), consacrés au cadre du droit de la consommation.

Résumé

Votre vol vers Rome a été annulé ?

Vous avez perdu vos bagages ?

Vous rencontrez un problème avec une marchandise achetée à l'étranger ?

Vos droits de consommateurs n'ont pas été respectés sur le territoire Européen : adressez-vous au Centre Européen des Consommateurs !

Intervenante

Madame Karin Basenach, Directrice du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg, présentera les missions du Centre et partagera son expérience dans un séminaire ouvert au public auquel vous êtes chaleureusement conviés.

Langue

Français.

Cette conférence est gratuite. L'inscription est obligatoire.

Contact

 Dr. Mathilde Calcio-Gaudino

 mathilde.calcio-gaudino@uni.lu

Partager ce contenu

 partager

 partager

 courriel

Restez au courant en vous inscrivant à notre bulletin d'information

Tous les champs sont obligatoires



tes votre choix dans notre/nos liste(s) de diffusion

| Données personnelles |

Avis de décès

Jeux-Concours |

Journal du jour |

Rechercher



Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS

Se connecter |

Abonnez-vous

LUXEMBOURG

POLITIQUE-SOCIÉTÉ

ECONOMIE

MONDE

GRANDE RÉGION

POLICE-JUSTICE

SPORT

CULTURE

EDITO

NOS VIDÉOS

Accueil | Economie | Thomas Segrétain nommé directeur du Centre européen des consommateurs

Thomas Segrétain nommé directeur du Centre européen des consommateurs

De: Le Quotidien Dans Economie Mis à jour le 04/10/24 16:53 | Publié le 04/10/24 16:52



Passage de relais au CEC entre Karin Basenach et Thomas Segrétain.

Au 1er novembre, du changement s'annonce à la direction du CEC.

Après 22 ans à la tête du Centre européen des consommateurs (CEC), Karin Basenach s'apprête à passer le relais. C'est Thomas Segrétain qui lui succèdera à partir du 1er novembre prochain. La présentation officielle du futur directeur a eu lieu hier matin, en présence de la ministre de la Protection des consommateurs.

L'occasion, pour la directrice sur le départ, de dresser le bilan de ces deux décennies et de montrer comment le CEC s'est adapté aux évolutions des grandes tendances de consommation. Ainsi a-t-elle cité les directives européennes sur le *timesharing*, l'e-commerce ou encore les voyages à forfait, ainsi que les règlements sur le *roaming*, les droits des passagers aériens, le géoblocage ou le Digital Services Act.

Thomas Segrétain, chargé de mission Tourisme à la Commission européenne, a été choisi pour reprendre le flambeau. Celui qui fut aussi assistant parlementaire en France par le passé a partagé ses priorités, aspirant à mettre en place de nouvelles initiatives, notamment

Populaire

Récent

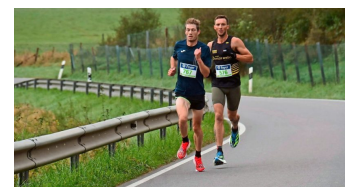
1. Premier KFC du pays : «C'est un vrai aboutissement»
2. Tourisme : saison pluvieuse, mais saison heureuse
3. Le secteur social mis à l'honneur à Belval
4. Le trentenaire disparu lundi a été retrouvé
5. «On est dans le flou total», confie une employée de Caritas

EDITORIAL

Triste anniversaire
Sophie Wiessler

[Athlétisme] Remakel en a profité !

De: Romain Haas Dans Sport national Mis à jour le 06/10/24 20:10 | Publié le 07/10/24 8:00



Sven Remakel (en noir) a attendu le bon moment pour placer une attaque décisive et s'imposer au finish, hier matin.

[Football] L1: le PSG perd la tête, Reims se rapproche du podium

De: afp Dans Actualités Mis à jour le 07/10/24 7:43 | Publié le 07/10/24 7:43



Face à Montpellier, l'international japonais du Stade de Reims, Keito Nakamura, a encore été décisif et intenable. (Photo AFP)

Israël marque le premier anniversaire de l'attaque surprise du Hamas

De: afp Dans Monde Mis à jour le 07/10/24 7:36 | Publié le 07/10/24 7:36



De nombreux rassemblements ou cérémonies marqueront l'anniversaire de cette offensive

pour mieux informer les consommateurs.

«Je suis certaine qu'avec Thomas Segrétain, nous avons fait le choix d'une personne capable d'assurer une transition en douceur et de garantir la continuité ainsi que le développement des services du CEC au bénéfice des consommateurs», a souligné la ministre Martine Hansen.

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, éditrice 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.

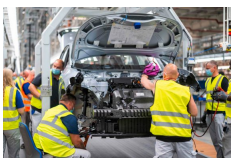
Enregistrer mon nom et mon e-mail dans le navigateur pour mon prochain commentaire.

Publier

« Précédent :
La justice européenne rend une décision « historique » pour les transgenres

« Suivant :
Cinq organisations récompensées pour des projets durables et innovants »

ARTICLES RECOMMANDÉS



Allemagne : une récession en 2024
🕒 06/10/2024



L'UE s'apprête à taxer les voitures électriques chinoises
🕒 04/10/2024



Cinq organisations récompensées pour des projets durables et innovants
🕒 04/10/2024

surprise qui avait fait 1 205 morts, en majorité des civils. (Photo AFP)

Eisenborn : un blessé grave dans une collision entre une voiture et un tracteur

De: Le Quotidien ■ Dans A la Une Mis à jour le 07/10/24 7:21 | Publié le 07/10/24 7:21



L'accident a eu lieu aux alentours de 18 h. (Photo archives Editpress / Julien Garry)

Triste anniversaire

De: Sophie Wiessler ■ Dans Editoriaux Mis à jour le 06/10/24 20:12 | Publié le 07/10/24 5:00

LIRE LE JOURNAL DU JOUR



PAGES

À propos de nous

Conditions générales d'utilisation et de vente

Contact



EDITPRESS

Editpress

Le gouvernement luxembourgeois

gouvernement.lu

Thomas Segrétain succède à Karin Basenach à la direction du Centre européen des consommateurs

Communiqué 04.10.2024

Dernière modification le 04.10.2024

La ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, a tenu une conférence de presse pour présenter le futur directeur du Centre européen des consommateurs (CEC), Thomas Segrétain, qui succédera à Karin Basenach à compter du 1er novembre.



(de g. à dr.) Thomas Segrétain, futur directeur du Centre européen des consommateurs ; Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs ; Karin Basenach, directrice du Centre européen des consommateurs

© Direction de la protection des consommateurs

À cette occasion, Karin Basenach a dressé le bilan de ses presque 23 années à la tête du CEC et a montré comment le CEC s'est adapté aux évolutions des grandes tendances de consommation et aux besoins des consommateurs. Ce faisant, elle a insisté sur le fait que les plus grandes avancées en matière de protection des consommateurs ont été rendues possibles grâce à l'Union européenne. À titre d'exemple, elle a cité les directives européennes sur le Timesharing, l'e-commerce ou encore les voyages à forfait ainsi que les règlements européens sur le Roaming, les droits des passagers aériens, le géoblocage et le Digital Services Act.

Thomas Segrétain a ensuite partagé ses priorités et sa vision pour l'avenir. Il a affirmé son engagement à poursuivre la mission du CEC tout en mettant en place de nouvelles initiatives pour mieux protéger et informer les consommateurs européens.

Convaincue par cette transition, Martine Hansen a déclaré: "Je suis certaine qu'avec

Thomas Segrétain, nous avons fait le choix d'une personne capable d'assurer une transition en douceur et de garantir la continuité ainsi que le développement des services du CEC au bénéfice des consommateurs. Je tiens également à remercier Karin Basenach pour son engagement sans faille au cours des 22 dernières années, durant lesquelles elle a assuré la direction du CEC."

Communiqué par la Direction de la protection des consommateurs / Centre européen des consommateurs / Union luxembourgeoise des consommateurs

Membre du gouvernement

[HANSEN Martine](#)

Organisation

[Direction de la protection des consommateurs](#)

Date de l'événement

04.10.2024

POLITICS & INSTITUTIONS - INSTITUTIONS

APPOINTMENT

Thomas Segrétain named director of the European Consumer Centre

Written by

Maëlle

Hamma

Published

on

04.10.2024



Thomas Segrétain is the future director of the European Consumer Centre and will succeed Karin Basenach on 1 November. Photo: SIP

The current director of the European Consumer Centre (ECC), Karin Basenach, will hand over the reins to Thomas Segrétain on 1 November. He has outlined his vision and priorities for ensuring the continuity and development of the ECC, whose main mission is to inform consumers about

European consumer law and assist them in settling consumer disputes.

The face of the management of the European Consumer Centre is changing, but the tasks and priorities of this structure, which is part of a European network, remain unchanged. Thomas Segrétain will take over from  Karin Basenach on 1 November. Basenach, who has been at the helm of the ECC for 23 years, stressed the importance of the European Union in advancing consumer protection. Indeed, the importance of the EU in consumer protection lies in its ability to create common rules and harmonise practices in all member states. This makes it possible to offer high and equal protection to all consumers, but also to facilitate trade within the single market.

Segrétain, who will take up his post on 1 November--just under a month's time--outlined his priorities and vision for the future at a press conference on Friday. The new director pledged to continue the ECC's mission and also spoke of "new initiatives to better protect and inform consumer."

Segrétain was previously a policy officer in the European Commission's tourism unit, which he joined in 2017. Before that, he was a parliamentary assistant in the French Senate.





L to r: the future director of the European Consumer Centre, Thomas Segrétain; the minister for consumer protection, Martine Hansen (CSV); and the current director of the ECC, Karin Basenach. Photo: SIP

“I am confident that, with Thomas Segrétain, we have chosen someone who can ensure a smooth transition and guarantee continuity, as well as the development of the ECC’s services for the benefit of consumers. I would also like to thank Karin Basenach for her unstinting commitment over the past 22 years, during which time she has been at the helm of the ECC,” commented Luxembourg’s minister for consumer protection,

 Martine Hansen (CSV).

This article was originally published in French.

Thomas Segrétain

European Consumer Centre

ECC

Karin Basenach

Martine Hansen

Fax du vendredi 4 octobre 2024 - Tous les titres

[Retour](#) << [Article précédent](#) [Article suivant](#) >>

Thomas Segrétain succède à Karin Basenach à la direction du Centre européen des consommateurs

La ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, a tenu une conférence de presse pour présenter le futur directeur du Centre européen des consommateurs (CEC), Thomas Segrétain, qui succédera à Karin Basenach à compter du 1er novembre. À cette occasion, Karin Basenach a dressé le bilan de ses presque 23 années à la tête du CEC et a montré comment le CEC s'est adapté aux évolutions des grandes tendances de consommation et aux besoins des consommateurs. Ce faisant, elle a insisté sur le fait que les plus grandes avancées en matière de protection des consommateurs ont été rendues possibles grâce à l'Union européenne. À titre d'exemple, elle a cité les directives européennes sur le Timesharing, l'e-commerce ou encore les voyages à forfait ainsi que les...

Cette page n'est accessible qu'aux abonnés payants.

Veuillez vous identifier si vous êtes abonnés à la consultation de nos archives.

Nous vous invitons à [souscrire un abonnement](#), ou à [prendre contact avec nous](#).

This page is only accessible to paying subscribers.

Please identify yourself if you have subscribed to the consultation of our archives.

We invite you to [take out a subscription](#), or to [contact us](#).

Europäeschen Zenter fir Konsumenten CEC

Et wier net vu Muttwëll deen Zenter ze kennen, sou d'Martine Hansen

Jean-Marc Sturm. | Update: 04.10.2024 17:40



© Jean-Marc Sturm / RTL

Den europäesche Konsumenteschutz besteet antëscht aus engem Netzwierk an de 27 EU-Länner plus Island an Norwegen.

Esou een europäeschen Zenter fir d'Konsumente gëtt et zënter iwwer engem Véierelsjoerhonnert och hei am Land. Vile Leit ass deen CEC kee Begrëff.

Et wier awer net vu Muttwëll deen Zenter ze kennen, besonnesch hei bei eis, an engem oppene Land, seet och d'Ministesche fir Konsumenteschutz Martine Hansen

"Hei zu Lëtzebuerg ass et speziell wichteg, dass mir deen europäesche Konsumenteschutz hunn, well eis Leit hei zu Lëtzebuerg, déi sinn definitiv mobil, op dat am Digitalen ass oder um physische Wee: mir sinn grenziwwerschreidend. an dowéinst ass et wichteg, das mir hei grenziwwerschreidend Problemer direkt kënnen léisen"

Den neien Direkter Thomas Segrétain, ee Jurist, deen och fir d'EU-Kommissioun geschafft huet, bréngt déi grenziwwerschreidend Erfahrung mat.

Sënn an Zweck vum Centre européen des Consommateurs kann ee mat e puer konkrete

Beispiller erklären.

Arnaquen beim Timesharing vu Vakanze-Logementer, den e-commerce oder den Handel via sozial Medien, D'Rechter vun de Fluchpassagéier oder nach déi iwwerdeiert Roamingkäschten. Alles dat sinn Dossieren, bei deenen de CEC mat bewierkt huet, dass déi Sujeten op EU-Niveau méi kloer a streng Reegele kruten, am Sënn vum Konsument. Rezent Beispill waren nach déi sëllege Passagéier, déi blockéiert waren, wéinst enger technescher Pann um Findel, oder well et ee Lach an der Pist gouf.

Mat der Digitalisatioun, der kënschtlecher Intelligenz an dem Volet Nohaltegkeet ginn d'Defien fir den CEC ëmmer méi grouss, well besonnesch de Konsument um Enn vun all deenen Transitione betraff ass.

Tëscht Januar a September huet den CEC sech schonn mat bal 3.400 Fäll befaasst an dierft dëst Joer fir Konsumente ronn eng Millioun Euro recuperéieren

D'Assistance ass iwweregens gratis.

Detailer fann Dir op cecluxembourg.lu

POLITIQUE & INSTITUTIONS - INSTITUTIONS

NOMINATION

Thomas Segrétain, nouveau directeur du Centre européen des consommateurs



Écrit par

MaëlleHamma

Publié le

04.10.2024



Thomas Segrétain est le futur directeur du Centre européen des consommateurs et succédera à Karin Basenach au 1er novembre. (Photo: SIP)

L'actuelle directrice du Centre européen des consommateurs (CEC), Karin Basenach, passera le relais à Thomas Segrétain à partir du 1er novembre. Il a exposé sa vision et ses priorités pour assurer la continuité et le développement du CEC, dont la principale mission est

d'informer les consommateurs à propos du droit européen de la consommation et de les assister dans le règlement de litiges de consommation.

Le visage de la direction du Centre européen des consommateurs change, mais les missions et les priorités de cette structure qui fait partie d'un réseau européen demeurent inchangées.

Thomas Segrétain succédera ainsi à  Karin Basenach à compter du 1^{er} novembre. Cette dernière, après 23 ans à la tête du CEC, a rappelé l'importance de l'Union européenne dans les avancées en matière de protection des consommateurs. En effet, l'importance de l'UE en matière de protection des consommateurs réside dans sa capacité à créer des règles communes et à harmoniser les pratiques dans tous les États membres. Cela permet donc d'offrir une protection élevée et égale à tous les consommateurs, mais aussi de faciliter les échanges au sein du marché unique.

Son futur directeur Thomas Segrétain, qui prendra ses fonctions dans un peu moins d'un mois, le 1^{er} novembre, a détaillé ce vendredi, lors d'une conférence de presse, ses priorités et sa vision pour l'avenir. Il s'engage ainsi à poursuivre la mission du CEC et a aussi évoqué de «nouvelles initiatives pour mieux protéger et informer les consommateurs».

Jusqu'alors, Thomas Segrétain occupait les fonctions de chargé de mission au sein de l'unité Tourisme de la Commission européenne, qu'il a intégrée en 2017. Auparavant, il a été assistant parlementaire au Sénat, en France.





(de g. à dr.) Le futur directeur du Centre européen des consommateurs, Thomas Segrétain; la ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, et l'actuelle directrice du CEC, Karin Basenach. (Photo: SIP)

«Je suis certaine qu'avec Thomas Segrétain, nous avons fait le choix d'une personne capable d'assurer une transition en douceur et de garantir la continuité, ainsi que le développement des services du CEC au bénéfice des consommateurs. Je tiens également à remercier Karin Basenach pour son engagement sans faille au cours des 22 dernières années, durant lesquelles elle a assuré la direction du CEC», a réagi la ministre de la Protection des consommateurs,  Martine Hansen (CSV).

CEC Luxembourg

Karin Basenach

Thomas Segrétain

Centre européen des consommateurs

Martine Hansen



Wirtschaft



Marco Goetz

Marco Goetz

6. Oktober 2024 - 18.18 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum Direktion: Thomas Segrétain wird Nachfolger von Karin Basenach, ein Wechsel in der Kontinuität



Im Dienste europäischer Verbraucher: Noch-Direktorin Karin Basenach (2.v.l.) sowie der künftige Direktor Thomas Segrétain und ein Teil des ECC-Teams Foto: Editpress/Julien Garroy

Es war Begrüßung und Abschied zugleich, am vergangenen Freitag im Europäischen Verbraucherzentrum in Luxemburg. Direktorin Karin Basenach geht, Direktor Thomas Segrétain kommt. Was Basenach in gut 22 Jahren im Bereich Verbraucherschutz aufgebaut hat, will Segrétain bewahren. Sein Plan: Kontinuität, Aktualität und Kommunikation.

Als Karin Basenach im Januar 2002 die Stelle als Direktorin des Europäischen Verbraucherzentrums antritt, ist die Welt eine andere. Vor allem was Verbraucherschutz angeht, aber auch sonst. Nun geht sie in Rente, also fast. Am Freitag zog sie jedenfalls schon mal Bilanz. 22 Jahre und zehn Monate seien vergangen, sagte sie. Viel sei in all den Jahren passiert und viel Arbeit im Dienste der Verbraucher geleistet worden, dank auch angepasster und verbesserter EU-Gesetzgebung.

2002 habe es 12 Verbrauchzentren gegeben, heute bestehe das Netzwerk aus 29 Büros.

Als sie, die Juristin, Direktorin wurde, habe eigentlich niemand über Digitalisierung gesprochen, künstliche Intelligenz und auch Nachhaltigkeit seien noch nicht so ganz vollumfängliche Themen gewesen. Damals seien Leuten an den Mittelmeerstränden übertölpelt und mit aggressiven Methoden zum

Kauf einer Ferienwohnung mit Teilzeitwohnrecht gedrängt worden. Damals hätte das Luxemburger Verbraucherzentrum, aber auch andere Zentren, solche Fälle gesammelt und an den Gesetzgeber weitergegeben. So sei es zu einer Änderung der Legislation im Interesse der Bürger gekommen. Gleiches gilt für das Roaming beim Mobilfunk. Klagen von Kunden wegen exorbitanter Rechnungen hätten zu Veränderungen beigetragen.

Gemeinsam stärker

In der Zusammenarbeit liege die Stärke des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren. Vor Ort, in verschiedenen Ländern, im Gespräch mit den Bürgern und nach Analyse der Fälle, habe man den Regierungen Handlungsbedarf empfohlen. Das gelte bis heute, so kann man Karin Basenach verstehen. Das gelte auch in vielen anderen Fällen. Rückgaberecht beim Onlineshopping, Fluggastverordnung und vieles mehr. Das in den letzten Jahren geschaffene Verfahren für „kleinere“ Probleme sei eine gute Sache. Schnell, unkompliziert und ohne großen Bürokratieaufwand sei es anzuwenden und habe Erfolg.

Karin Basenach hätte ihre Aufzählung viel länger fortsetzen können. Wichtig, in der Zusammenfassung, ist die Botschaft, dass sich die EU in vielen Bereichen, oft unbemerkt, um den Verbraucher sorgt. Das bleibt auch in Zukunft eine Herausforderung, denn es gibt nach wie vor viel zu tun. Bürger sind gefordert, mitzumachen, sich mitzuteilen, sich zu informieren. Andererseits muss auch das Verbraucherzentrum dran bleiben, sich auf dem neuesten Stand der Anforderungen halten und dafür sorgen, in der Öffentlichkeit präsent(er) zu sein.

Kontinuität

Karin Basenachs Nachfolger Thomas Segrétain findet eine gesunde Basis vor, auf der er aufbauen kann. Der Jurist, der bisher bei der Europäischen Kommission in Brüssel gearbeitet hat, sieht das wohl auch so. Kontinuität, Aktualität und Kommunikation seien die drei Stichwörter seines künftigen Schaffens, seiner Prioritäten und Visionen zur Sicherung der Weiterentwicklung des Europäischen Verbraucherzentrums in Luxemburg. Neue Ideen seien stets willkommen, so kann man ihn verstehen. Er wirkt charmant und weltoffen.

Karin Basenach, rentenberechtigt, aber zu fit, um sich auf dem Sofa Netflix-Serien anzuschauen, hat bereits ein neues Arbeitsfeld erschlossen. Coach aus Überzeugung möchte sie sein, Herausforderungen willkommen heißen, neugierig auf die Welt sein und Freude daran haben, andere Menschen glücklich zu sehen. Hoffentlich schafft sie letzteres bei ihrem Nachfolger.

- Letzte Artikel
- Über

Marco Goetz

Journalist

-

Die Gîtes am Minett-Trail / Escher Herberge bereitet Probleme und könnte bald nach Belval umziehen

6 Oktober 2024

-

Der Politflüsterer / Die Caritas-Krise ist nicht gelöst

5 Oktober 2024

•

Schiefergruben in Ober-Martelingen / 375 Stufen bis zur Französischen Revolution – auch im Winter

3 Oktober 2024

Alle anzeigen

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



Sie müssen angemeldet sein um kommentieren zu können

Melden sie sich an
Registrieren Sie sich kostenlos

ABONNIEREN SIE UNSEREN NEWSLETTER

Tageblatt-Espresso / Unser täglicher Nachrichtenüberblick.

Sie sind bereits angemeldet, Ihr Profil wurde aktualisiert.

Danke, dass Sie sich für unseren Newsletter angemeldet haben

Sie geht, er kommt, Konsumentenschutz bleibt

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM Thomas Segrétain folgt auf Karin Basenach

Marco Goetz

Es war Begrüßung und Abschied zugleich, am vergangenen Freitag im Europäischen Verbraucherzentrum in Luxemburg. Direktorin Karin Basenach geht, Direktor Thomas Segrétain kommt. Was Basenach in gut 22 Jahren im Bereich Verbraucherschutz aufgebaut hat, will Segrétain bewahren. Sein Plan: Kontinuität, Aktualität und Kommunikation.

Als Karin Basenach im Januar 2002 die Stelle als Direktorin des Europäischen Verbraucherzentrums antritt, ist die Welt eine andere. Vor allem was Verbraucherschutz anbelangt, aber auch sonst. Nun geht sie in Rente, also fast. Am Freitag zog sie jedenfalls schon mal Bilanz. 22 Jahre und zehn Monate seien vergangen, sagte sie. Viel sei in all den Jahren passiert und viel Arbeit im Dienste der Verbraucher geleistet worden, dank auch angepasster und verbesserter EU-Gesetzgebung.

Gemeinsam stärker

2002 habe es 12 Verbrauchszentren gegeben, heute bestehe das Netzwerk aus 29 Büros. Als sie, die Juristin, Direktorin wurde, habe eigentlich niemand über Digitalisierung gesprochen, künstliche Intelligenz und auch Nachhaltigkeit seien noch nicht so ganz vollumfängliche Themen gewesen.

Damals seien Leuten an den Mittelmeerstränden übertölpelt und mit aggressiven Methoden zum Kauf einer Ferienwohnung mit Teilzeitwohnrecht gedrängt worden. Damals hätte das Luxemburger Verbraucherzentrum, aber auch andere Zentren, solche Fälle gesammelt und an den Gesetzgeber weitergegeben. So sei es zu einer Änderung der Legislation im Interesse der Bürger gekommen. Gleiches gilt für das Roaming beim Mobilfunk. Klagen von Kunden wegen exorbitanter Rechnungen hätten zu Veränderungen beigetragen.

In der Zusammenarbeit liege die Stärke des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren. Vor Ort, in verschiedenen Ländern, im Gespräch mit den Bürgern und nach Analyse der Fälle, habe man den Regierungen Handlungsbedarf empfohlen. Das gelte bis heute, so kann man Karin Basenach verstehen. Das gelte auch in vielen anderen Fällen. Rückgaberecht beim Onlineshopping, Fluggastverordnung und vieles mehr. Das in den letzten Jahren geschaffene Verfahren für „kleinere“ Probleme sei eine gute Sache. Schnell, unkompliziert und ohne großen Bürokratieaufwand sei es anzuwenden und habe Erfolg.

Karin Basenach hätte ihre Aufzählung viel länger fortsetzen können. Wichtig, in der Zusammenfassung, ist die Botschaft, dass sich die EU in vielen Bereichen, oft unbemerkt, um den Verbraucher sorgt. Das bleibt auch

in Zukunft eine Herausforderung, denn es gibt nach wie vor viel zu tun. Bürger sind gefordert, mitzumachen, sich mitzuteilen, sich zu informieren. Andererseits muss auch das Verbraucherzentrum dran bleiben, sich auf dem neuesten Stand der Anforderungen halten und dafür sorgen, in der Öffentlichkeit präsent(er) zu sein.

Kontinuität

Karin Basenachs Nachfolger Thomas Segrétain findet eine gesunde Basis vor, auf der er aufbauen kann. Der Jurist, der bisher bei der Europäischen Kommission in Brüssel gearbeitet hat, sieht das wohl auch so. Kontinuität, Aktualität und Kommunikation seien die drei Stichwörter seines künftigen Schaffens, seiner Prioritäten und Visionen zur Sicherung der Weiterentwicklung des Europäischen Verbraucherzentrums in Luxemburg. Neue Ideen seien stets willkommen, so kann man ihn verstehen. Er wirkt charmant und weltoffen.

Karin Basenach, rentenberechtigt, aber zu fit, um sich auf dem Sofa Netflix-Serien anzuschauen, hat bereits ein neues Arbeitsfeld erschlossen. Coach aus Überzeugung möchte sie sein, Herausforderungen willkommen heißen, neugierig auf die Welt sein und Freude daran haben, andere Menschen glücklich zu sehen. Hoffentlich schafft sie letzteres bei ihrem Nachfolger.



Martine Depez va recevoir un grand nombre d'acteurs.

Le débat s'ouvre sur les retraites

LUXEMBOURG Cette semaine débutent les réunions autour de Martine Depez, ministre de la Sécurité sociale, sur les retraites. Les syndicats OGBL et LOGB seront les premiers reçus. L'UEL, la Fondation IDEA, l'Association des compagnies d'assurances (ACA) ou encore le Conseil supérieur pour un développement durable sont aussi au programme cette semaine. La Conférence nationale des élèves, le Parlement des

jeunes, les syndicats agricole, ou encore le Conseil national des finances publiques seront aussi reçus, de même que des acteurs de la société civile. À la fin, «une synthèse des discussions et suggestions» sera effectuée. Puis «des groupes d'experts reprendront ces suggestions pour les étoffer et les analyser au vu de leur pertinence». Une réforme est envisagée à partir de ces échanges dans les prochains mois.

Vite lu



Un nouveau directeur

LUXEMBOURG Le Centre européen des consommateurs (CEC) au Luxembourg aura un nouveau directeur à partir du 1^{er} novembre prochain: Thomas Segréain. Il succédera à Karin Basenach, qui était à la tête du CEC depuis près de 23 ans.

La CGFP pose les bases

LUXEMBOURG Une hausse de la valeur du point d'indice. Voilà ce que réclame la CGFP au gouvernement, alors que les négociations pour l'accord salarial dans le public vont débuter. Le syndicat demande aussi que la protection contre le licenciement soit prolongée.

Le diesel est plus cher

LUXEMBOURG Après l'essence, c'est au tour du litre de diesel de voir son prix augmenter à la pompe. Depuis samedi, il s'affiche à 1,426 euro (+3,5 centimes). Les prix du SP95 et SP98 restent quant à eux inchangés, à 1,459 euro et 1,559 euro par litre.

Le fils de la victime a mis sa vie «entre parenthèses»

LUXEMBOURG L'avocate du fils de la femme tuée à Niederkorn explique que ce dernier traverse «des moments de souffrance».

«Dans un procès pénal, il est important de ne pas perdre de vue la souffrance des victimes», estime Maître Meryem Akboga. Cette avocate, qui représente le fils de la défunte dans le double meurtre de Niederkorn, explique que son client traverse «des moments de souffrance indescriptibles» depuis le drame du 17 octobre 2022. Le procès doit se poursuivre jusqu'à ce mardi, avec le plaidoyer de Maître Lynn Frank, avocate du prévenu.

«Mon client, fonctionnaire dans le sud-est de la France, est en arrêt maladie depuis le drame, raconte Maître Akboga.



Le fils ne veut pas dormir dans la maison du crime.

Il n'arrive pas à reprendre le travail. Il est suivi psychologiquement car il a fait un deuil assez compliqué, en sachant qu'il est fils unique. Il se réveille plusieurs fois dans la nuit. Il

Une peine de 20 ans de prison demandée

Le parquet a demandé vendredi pour le tireur présumé de 76 ans une peine de 20 ans de prison. «C'est une bonne chose que le ministère public ait pris en compte des circonstances atténuantes

dans le cadre de la querelle de voisinage, notamment l'article 71-1 (NDLR: la personne était atteinte de troubles mentaux ayant altéré son discernement)», indique Maître Lynn Frank.

a mis sa vie entre parenthèses». D'autant que le fils de la défunte a vu comment sa mère avait été tuée, via une vidéo TikTok qui a été diffusée peu après les faits, ajoute-t-elle. L'avocate explique que son client de 44 ans espère aller de l'avant grâce au procès, qui constitue pour lui une «reconnaissance». Ce sont des mots «que l'on a mis sur sa souffrance et qui lui permettent de trouver un certain réconfort», ajoute-t-elle.

Le prochain défi pour son

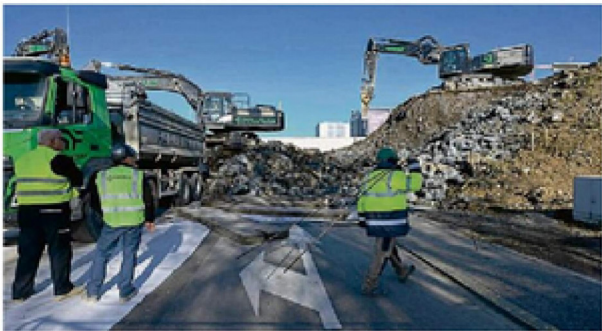
client est de «trouver la force» de déménager les meubles qui se trouvent toujours dans la maison de Niederkorn, qu'il a héritée de sa mère après le drame de 2022. «Pour assister au procès, il a préféré aller à l'hôtel plutôt que de dormir dans la maison, raconte Maître Akboga. Pour lui, c'est trop dur». «Je ne peux pas rester dans un logement où je sais que ma mère a été tuée», a-t-il confié à sa représentante. La date du jugement n'est pas encore connue. OLIVIER LORENS

Un blessé grave dans l'accident

EISENBORN Un grave accident s'est produit hier soir sur le CR119 entre Stalélor et Eisenborn, au nord de la capitale. Vers 18h, une voiture et un tracteur se sont percutés. Le conducteur de la voiture a été gravement blessé et conduit à l'hôpital. Son pronostic vital est engagé», a indiqué la police à L'essentiel. La police technique s'est rendue sur place. La route n'a pu rouvrir que vers 21 h 30.

Le pont démolit à Pontpierre

PONTPIERRE À Pontpierre, le vieux pont de pierre a vécu. Programmées dans le cadre du vaste chantier de l'échangeur Pontpierre, les opérations de démolition du pont de la rue d'Europe sur la N13 (Grand-Rue) se sont déroulées ce week-end, nécessitant la fermeture de la Grand-Rue de vendredi, 21h, jusqu'à ce matin, 5h. La rue de l'Europe va quant à elle devenir une impasse, puisque la nouvelle sortie sera directement connectée au rond-point.



Les opérations de démolition ont nécessité la fermeture de la Grand-Rue. PHOTO: EDITPRESS

KI a Konsumenteschutz

Um leschte Stand bleiwen an d'Reegelen identifizéieren als gréissten Defien

Raphaëlle Dickes | Update: 28.10.2024 20:07 | [4 Commentaire\(n\)](#)

Zanter August ass d'KI-Gesetz, de sougenannten "AI Act", an der EU a Kraaft.

Fir de Konsumenteschutz bleift d'Kënschtlech Intelligenz awer nach eng grouss Erausfuerderung.

Net ëmmer si mer eis et bewosst, mee d'Kënschtlech Intelligenz ass haut scho Bestanddeel vun eisem Alldag. Iwwer de Sproochassistent op eisem Smartphone. Op social Media bestëmmt den Algorithmus wéi eng Noriichte mer gewise kréien, Clientservicer funktionéieren haut dacks mat sougenannten Chatbots. D'Méiglechkeete vun der KI ginn awer vill méi wäit, si entwéckelt sech a rasantem Tempo.

Eng vun de gréissten Erausfuerderunge fir d'Notzer wier et, sech um leschte Stand ze halen an déi zoustänneg Reegelen z'identifizéieren, seet den Dr Felix Pfücke, Gaaschtriedner leschte Freideg um Midi du Consommateur Européen iwwer d'Kënschtlech Intelligenz an d'Erausfuerderunge fir de Konsumenteschutz. De Fuerscher vun der uni.lu verweist op eng grouss Schwächt vum AI Act.

"Den Titel vum AI Act ass irrefürend, well ni eft deem och aner Rechtsakten, den Digital Service Act, den Digital Market Act, Interoperable Europe Act, Financial Data Access Regulation zur Uwendung kommen."

Bei deene ville verschiddene Reegele géif et Iwwerschneidungen. Doduerch wier net ëmmer kloer, ween zoustänneg wär. Och fir ze iwwerwaachen, ob den AI Act agehale gétt.

"Dat ass den Hauptproblem. Mir hunn d'EU-Kommissioun an den AI Office, mee et sinn och déi national Behörden, déi do aktiv musse ginn. Well duerch déi vill verschidde Reegelen, Iwwerschneidungen entstinn an d'Zoustännegkeet net ofgegrenzt ass."

Am beschte wier een iwwergräifend Gesetz, mengt de Fuerscher. Den AI Act ass zanter August a Kraaft, d'Entreprises hannendrun hu gewëssen Delaie bis se konform musse sinn. D'EU-Kommissioun plangt eng Campagne fir d'Leit iwwer hir Rechter ze informéieren.

Leit, déi mengen, Affer ginn ze sinn duerch d'Violatioun vum KI-Gesetz, kënnen sech beim Europäesche Konsumenteschutz op der Areler Strooss mellen.



Menu

Une

Luxembourg

Élections US

Monde

Économie

Peop

Rechercher...



Front | Luxembourg | **Centre européen des consommateurs: Chaque consommateur luxembourgeois devrait connaître ces jur...**

Publié 30. octobre 2024, 11:00

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Chaque consommateur luxembourgeois devrait connaître ces juristes

LUXEMBOURG - Le Centre européen des consommateurs est à vos côtés pour vous aider à surmonter les obstacles juridiques: les consommateurs ont accès à ce service gratuitement.



par

Miriam Meinecke

4

0

14

3 / 3

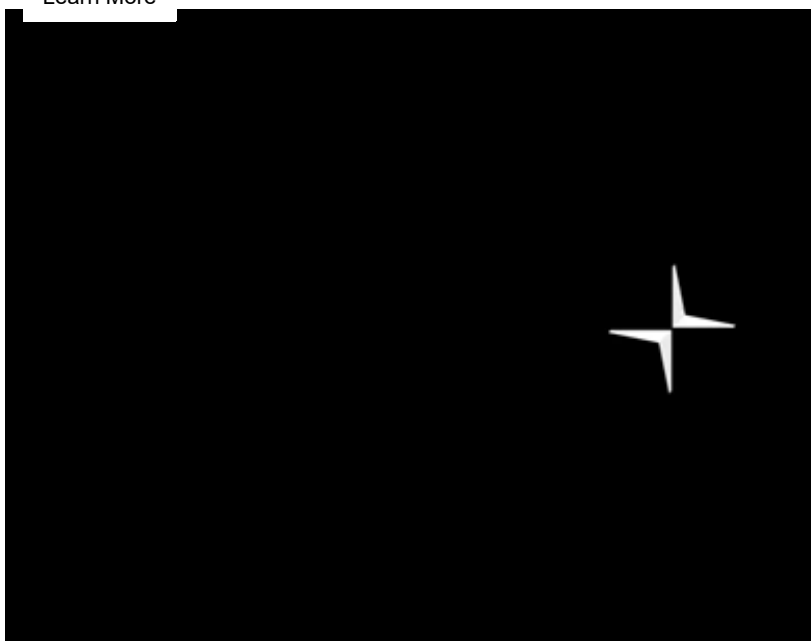


Après avoir dirigé le CEC pendant près de 23 ans, Karin Basenach le quittera fin octobre. Thomas Segrétain lui succédera.

L'essentiel

Prendre rapidement un crédit en Belgique, faire appel à une entreprise artisanale allemande, signer un contrat de location pour des études à l'étranger ou réserver un vol en ligne... Les achats et services transfrontaliers ne sont plus un problème depuis la création de l'Union européenne et l'essor du commerce électronique. Mais cette liberté s'accompagne aussi de défis. Le **Centre européen des consommateurs (CEC)** Luxembourg aide à surmonter les obstacles tels que les différentes lois et les barrières linguistiques pour faire valoir les droits des consommateurs.

Publicité

[Learn More](#)

«Nous aidons les consommateurs au Luxembourg qui ont des problèmes avec des entreprises dans d'autres pays de l'UE ou en Norvège et en Islande», illustre Christoph Neisius, l'un des juristes du Centre. Ceux qui s'adressent au CEC bénéficient d'un réseau international. Les juristes évaluent les cas et les transmettent au centre concerné dans le pays de l'entreprise en question, qui se charge ensuite d'établir un contact direct. Objectif principal: trouver un accord à l'amiable afin d'éviter des procédures judiciaires coûteuses et fastidieuses. «Nous ne sommes toutefois pas des médiateurs neutres, mais nous représentons les intérêts des consommateurs», souligne Karin Basenach, directrice du CEC Luxembourg.

60% des quelque 4 000 cas annuels sont résolus à l'amiable grâce au centre. «Les entreprises savent aussi que lorsque les centres leur écrivent, ce ne sont pas des revendications non filtrées des consommateurs. Ils examinent alors l'affaire de plus près», explique Christoph Neisius.

Procédure européenne



Si aucun accord n'est trouvé, le CEC va plus loin. L'une des possibilités est la procédure européenne pour les demandes de faible importance allant jusqu'à 5 000 euros, que les consommateurs peuvent faire valoir sans avocat et sans se présenter personnellement au tribunal à l'aide d'un formulaire. «Dans la pratique, cela réussit souvent», rapporte Christoph Neisius, «et nous aidons également les consommateurs dans cette procédure».

Reste un problème: beaucoup ne savent pas où s'adresser. La responsable raconte: «Nous entendons souvent: "Je ne savais même pas que vous existiez. Pourquoi n'est-ce

pas plus connu?"». Le fait que les Centres européens des consommateurs soient financés pour moitié par l'UE et pour moitié par les États membres rend possible ce service gratuit.

«Dans le meilleur des cas, les consommateurs viennent nous voir avant même qu'il y ait un problème», souligne Christoph Neisius. Le CEC conseille en cas de litige, mais aussi de manière préventive, par exemple en cas de projet de crédit ou de location à l'étranger, afin d'éviter d'éventuels pièges.

«Plus les arguments sont bons, plus les chances sont grandes...»

Pour le Luxembourg, le réseau des centres de protection des consommateurs présente quelques particularités. «Au Grand-Duché - en tant que petit pays entouré d'autres pays - le commerce transfrontalier est particulièrement fréquent», explique Christoph Neisius. De plus, l'équipe est souvent confrontée à des cas venant de l'étranger, le Luxembourg étant le siège de grandes entreprises internationales, ajoute-t-il.

L'équipe CEC elle-même est internationale: «Ce n'est pas le cas partout», explique Karin Basenach. Ce qui est un grand avantage selon Christoph Neisius: «Lorsque nous discutons de cas, nos juristes belges, luxembourgeois, français et allemands ont déjà l'expérience». Karin Basenach conclut: «Plus les arguments sont bons, plus les chances sont grandes... Et avec de bons juristes à nos côtés - nous les avons».

Abonne-toi à notre chaîne, active la petite 🔔 et tu recevras un **récap de l'actu** chaque jour en **début de soirée**.

S'abonner ici

TON OPINION

Le sujet est important.

L'article est informatif.

L'article est objectif.

Trouvé des erreurs? [Dites-nous où!](#)

0 commentaires

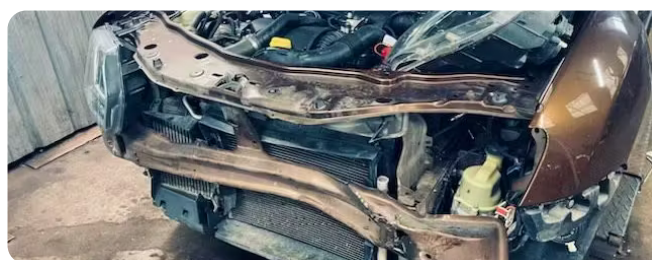
Participez à la discussion!

Vous souhaitez commenter ce sujet ? Pas de problème, il faut juste vous enregistrer avant. [Pourquoi ?](#) Dans le but d'améliorer la qualité du débat. La démarche est simple et rapide, alors n'hésitez pas. Ensuite, vous serez libre de vous exprimer, mais toujours dans le respect. On se réjouit de vous lire.

[S'inscrire maintenant](#)

Déjà enregistré? [Login](#)

D'autres articles à lire



ACCIDENT AU LUXEMBOURG

«Cela m'a touché qu'il soit si généreux et pas en colère»



EN PHOTOS

INONDATIONS EN ESPAGNE



Menu

ont

Luxemburg

US-Wahlen

Ausland

Panorama

Wirtsch

Suche nach...



L

Front | Luxemburg | [Europäisches Verbraucherzentrum: Diese Juristen sollte jeder Verbraucher in Luxemburg kennen](#)

Publiziert 30. Oktober 2024, 08:26

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM

Diese Juristen sollte jeder Verbraucher in Luxemburg kennen

LUXEMBURG – Das Europäische Verbraucherzentrum steht zur Seite, um rechtliche Hürden zu meistern: Verbraucher, die Fragen oder Probleme mit grenzüberschreitenden Verträgen haben, können den Dienst kostenlos zu Rate ziehen.



von

Miriam Meinecke

17

0

16

1/3



Karin Basenach und Christoph Neisius erklären, was das CEC für Verbraucher tun kann.

L'essentiel

Schnell einen Kredit in Belgien aufnehmen, ein deutsches Handwerksunternehmen beauftragen, einen Mietvertrag fürs Auslandsstudium unterschreiben oder online einen Flug buchen: Grenzüberschreitende Einkäufe und Dienstleistungen sind seit der EU-Gründung und dem Boom des E-Commerce kein Problem mehr. Aber diese Freiheit bringt auch ihre Herausforderungen mit sich. Das **Europäische Verbraucherzentrum (CEC) Luxemburg** hilft dabei, Hürden wie unterschiedliche Gesetze und Sprachbarrieren zu überwinden und die Rechte der Verbraucher durchzusetzen.

Christoph Neisius, einer der Juristen des Zentrums, erklärt: «Wir unterstützen Verbraucher in Luxemburg, die Probleme mit Unternehmen im EU-Ausland oder in Norwegen und Island haben.» Wer sich an das CEC wendet, profitiert von einem internationalen Netzwerk. Die Juristen bewerten die Fälle und leiten diese an das jeweilige Zentrum im Land des betroffenen Unternehmens weiter, das dann den direkten Kontakt übernimmt. Hauptziel: eine gütliche Einigung, um teure und langwierige Gerichtsverfahren zu vermeiden. «Wir sind aber keine neutralen Mediatoren, sondern vertreten die Interessen der Verbraucher», betont Karin Basenach, Leiterin des CEC Luxemburg.

Etwa 60 Prozent der rund 4000 jährlichen Fälle können auf diese Weise gütlich gelöst werden. «Die Unternehmen wissen auch: Wenn die Zentren sie anschreiben, sind das keine ungefilterten Ansprüche der Verbraucher. Dann schauen die sich die Sache nochmal genauer an», erklärt Neisius. Das erleichtere es enorm, gütliche Einigungen zu finden.

EU-Verfahren für geringfügige Forderungen



Falls keine Einigung erreicht wird, hilft das CEC weitere Schritte zu finden. Eine Möglichkeit ist das EU-Verfahren für geringfügige Forderungen von bis zu 5000 Euro, das Verbraucher ohne Anwalt und ohne persönliches Erscheinen beim Gericht mithilfe eines Formulars durchsetzen können. «In der Praxis hat das oft Erfolg», berichtet Christoph Neisius, «und wir unterstützen die Verbraucher auch bei diesem Vorgang.»

Ein Problem: Viele wissen nicht, wohin sie sich wenden können. Die Leiterin berichtet: «Ein Feedback, das wir häufig hören: «Ich wusste gar nicht, dass es euch gibt. Warum ist das nicht besser bekannt? Auch, weil es nichts kostet»». Dass die Europäischen Verbraucherzentren je zur Hälfte von der EU und national finanziert werden, macht den Gratiservice möglich. «Im Optimalfall kommen Verbraucher schon zu uns, bevor es überhaupt ein Problem gibt», betont Neisius. Das CEC berät nämlich bei Streitfällen, aber auch präventiv, etwa bei geplanten Kredit- oder Mietverträgen im Ausland, um mögliche Fallstricke zu vermeiden.

Für Luxemburg gibt es im Netzwerk der Verbraucherschutzzentren ein paar Besonderheiten. «Im Großherzogtum – als kleines Land, das von mehreren Ländern umschlossen ist – ist grenzüberschreitender Handel besonders häufig», erläutert Neisius. Zudem sei das Team oft mit Fällen aus dem Ausland konfrontiert, da Luxemburg Standort großer internationaler Unternehmen ist. Auch das CEC-Team selbst ist international aufgestellt: «Das ist nicht überall so», sagt Basenach. Der große Vorteil laut Neisius: «Wenn wir Fälle diskutieren, kommen schon ohne Weiterleitung Ideen aus mindestens vier Rechtsbereichen.» Karin Basenach schließt: «Je besser die Argumente, desto besser die Chancen ... Und mit guten Juristen an der Seite – die haben wir.»

CEC Luxembourg

Hast Du schon einmal rechtliche Unterstützung bei grenzüberschreitenden Verträgen benötigt?

Ja, aber ich wusste nicht, an wen ich mich wenden soll.

Ja, und ich habe Hilfe vom Europäischen Verbraucherzentrum bekommen.


Nein, ich hatte bisher keine Probleme mit solchen Verträgen.

Ich vermeide grenzüberschreitende Verträge, um Komplikationen zu vermeiden.

 29 Abstimmungen

Folgst Du uns schon auf WhatsApp?



Abonniere unseren Kanal, aktiviere die kleine  und erhalte eine **News-Übersicht** sowie spannende Storys und Unterhaltung **zum Feierabend**.

Jetzt abonnieren

DEINE MEINUNG ZÄHLT

Das Thema bewegt mich.

Ich fühle mich gut informiert.

Der Artikel ist fair und ausgewogen.

Fehler gefunden? [Jetzt melden.](#)

0 Kommentare

Diskutiere mit!

Du willst diesen Artikel kommentieren? Cool! Bitte registriere dich dafür. Kommentiere sachlich, respektvoll und halte dich an unsere [Netiquette](#). Den Hass lässt du sonst wo. Wir freuen uns.

Registrieren und los gehts

Bereits registriert? [Login](#)