N°2816
Entrée le 29.09.2025
Chambre des Députés

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère des Finances

Gemeinsam Äntwert vum Finanzminister, Gilles Roth, a vun der Ministesch fir Konsumenteschutz, Martine Hansen, op d'parlamentaresch Fro n°2816 vum 28. August 2025 vum éierbaren Deputéierten Sven Clement

1. **Wéi eng konkret Moossnamen huet d'Regierung virgesi fir ze garantéieren, dass d'Konsumente besser iwwer hir Rechter ënner dem SEPA Direct Debit Scheme keinforméiert ginn, besonnesch iwwer hiert Recht, autoriséiert Lastschrëften bannent 8 Wochen ze widderruffen an onberechtegt Transaktioune bis zu 13 Méint ze reklaméieren?**

2. **Wéi eng Initiative gi plangt, fir d'Prozeduren ze vereinfachen, déi et de Konsumenten erlaben, méi einfach Reklamatioune bei onberechtegten Transaktiounen ze deposéieren?**

3. **Wat fir Informatiouns-Kanäl ginn entwéckelt oder verstäerkt fir d'Clienten direkt ze informéieren, wann esou systematesch Zwëschefäll bei Bezueldéngschter entstinn?**

4. **Wéi eng Roll spillt d'CSSF bei der Koordinatioun mat aneren europäeschen Autoritéite, fir sécher ze stellen, dass d'Konsumenten europawäit gläichzäiteg a kohärent informéiert ginn?**

5. **Ginn et Pläng fir eng national Informatiounsplattform ze schafen, déi d'Konsumenten iwwer hir Rechter bei Lastschrëften-Zwëschefäll informéiert an hinnen hëlleft, séier an einfach Reklamatiounen ze maachen?**

6. **Wéi gëtt garantéiert, dass d'Banken zu Lëtzebuerg hir Clientë proaktiv iwwer esou Zwëschefäll informéieren an hinnen erklären, wéi si hir Konte kontrolléiere kënnen?**

7. **Wat fir Mesurë ginn ënnerholl oder gi geplangt fir ze garantéieren, dass betraffene Konsumente séier Ersatz kréien, wann et zu onberechtegten Transaktioune komm ass?**

Den éierbaren Deputéierte stellt eng Rei Froen zu SEPA-Laaschtschrëften, och nach Domiciliatioune genannt, an zu de Rechter vun de Konsumenten, wann et zu Tëschefäll bei Bezueldéngschtleeschter kënnt.

SEPA-Laaschtschrëften ënnerleien engem harmoniséierten EU-Reegelwierk. Kënnt et zu Tëschefäll, sinn d'Bezueldéngschtleeschter gesetzlech verflicht, hir Clienten doriwwer z'informéieren an hinnen d'Moossname matzedeelen, déi si kënne huelen, fir de Schued ze limitéieren. Dat geschitt iwwer verschidden digital Kanäl – vu generelle Messagen iwwer personaliséiert Notifikatioune bis hin zu Kommunikatioun iwwer d'Press am Fall vun engem systeemesche Virfall.

Laut den Artikelen 89 a 90 vum ofgeännerten Gesetz vum 10 November 2009 iwwert Bezueldéngschtleeschtungen, huet de Client bei enger autoriséierter Laaschtschrëft Recht op e bedéngungslose Remboursement bannent aacht Wochen . Bei enger net autoriséierter oder schlecht ausgefouerter Ofbuchung kann de Client bis zu dräizéng Méint dono eng Zréckbezuelung afuerderen. De Client muss duerfir de Bezueldéngschtleeschter ouni onbegrënnte Verspéidung iwwer dës Buchung a Kenntnis setzen.

Clienten hunn och ronderëm d'Auer (24/24) d'Méiglechkeet iwwer Web-Banking, e Remboursement unzefroen oder kënnen sech un de Service Client vun hirer Bank wenden.

D'CSSF iwwerwaacht d'Anhale vun de gesetzleche Bestëmmungen zu Lëtzebuerg. D'CSSF huet eng Reklamatiounsprozedur, wann et zu Onstëmmegkeeten tëscht dem Bezueldéngschtleeschter an dem Client kënnt. Dës Prozedur ass um Internetsite vun der CSSF publizéiert: https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/.

Op europäeschem Niveau kooperéiert d'CSSF, am Aklang mat den uwennbaren Texter, mat den zoustännegen Autoritéiten an aneren EU-Länner, insofern déi betraffen Entitéiten Déngschtleeschtungen an deene Länner erbréngen.

D'Opklärung an d'Sensibiliséierung vun de Konsumente bleift eng wichteg Aufgab. D'CSSF koordinéiert d'Moossname fir d'Finanzedukatioun vun de Konsumenten zu Lëtzebuerg a bitt, iwwert den Internetsite Lëtzfin.lu, Informatiounen iwwer aktuell Finanzthemen, dorënner och allgemeng Informatiounen iwwer d'SEPA-Reglementatioun.

Och d'Banken informéieren hir Clienten a ginn hinne praktesch Rotschléi, fir z.B. hir SEPA-Laaschtschrëften a Kontobeweegungen reegelméisseg ze kontrolléieren, onberechtegt Ofbuchungen séier ze contestéieren an online Funktiounen ze notzen, fir SEPA-Mandater ze blockéieren oder e Montantsplafong festzeleeën.

Lëtzebuerg, den 29. September 2025
De Finanzminister
(s.) Gilles Roth