

Communiqué de presse du Centre Européen des Consommateurs (CEC) GIE du Luxembourg

Passagers aériens, vous avez des droits!

Le CEC Luxembourg donne des conseils aux consommateurs

Ha les vacances, qu'est-ce qu'on ne ferait pas pour des vacances? En plus, on a le choix : visiter, se reposer, découvrir, stresser. Comment ça stresser?

Et oui, malheureusement les vacances ne sont pas toujours gaies. Entre les vols retardés, annulés ou encore les bagages perdus ou endommagés, on a tous déjà eu au moins une mauvaise surprise.

Mais que peut-on faire ? Quels sont nos droits? A-t-on seulement des droits?

Eh bien oui, nous avons des droits, ce qu'on appelle les droits des passagers. Que ce soit en avion, en bateau, en train ou même en bus, ces droits nous protègent, nous, les consommateurs. Bien sûr, nos droits diffèrent en fonction des situations.

Prenons donc l'exemple de l'avion qui est un moyen de transport fréquemment utilisé de nos jours pour partir en vacances.

En cas de :

- Retard de vol : en fonction de la distance que l'avion va parcourir et de la durée du retard, le transporteur devra vous prendre en charge (boissons, repas, deux communications et un hébergement si besoin). Et si votre vol a plus de 5 heures de retard, vous pouvez choisir de renoncer à votre voyage et d'être remboursé de votre billet d'avion.
- Annulation de vol : vous avez droit à un réacheminement vers votre destination finale OU au remboursement de votre billet. De plus, vous serez pris en charge par le transporteur.

- Refus d'embarquement (overbooking) : vous pourrez choisir de renoncer à votre vol et d'être remboursé avec quelques avantages, tout en étant pris en charge par le transporteur.

Vous avez aussi la possibilité de recevoir une compensation en fonction de différentes choses comme: la raison de l'annulation ou du retard du vol, la distance que doit parcourir l'avion ainsi que la durée du retard,...

Si le transporteur ne répond pas positivement à votre réclamation, vous pouvez également l'envoyer aux organismes créés dans chaque pays pour veiller au bon respect par les compagnies aériennes de la réglementation européenne en matière de droits des passagers aériens («national enforcement bodies» ou «NEB»). Pour les vols au départ du Luxembourg, vous pouvez par exemple contacter le «NEB» Luxembourg via passagersaeriens@mpc.etat.lu.

Bien évidemment, vous disposez d'autres droits qui sont expliqués plus en détails sur notre site internet (www.cecluxembourg.lu). Il est donc toujours intéressant de pouvoir se renseigner.

Alors si vous avez plus de questions, pour pouvoir partir l'esprit tranquille en vacances, n'hésitez pas à nous contacter via notre site internet, par téléphone (+352 26 84 64-1), par fax (+352 26 84 57 61), ou encore directement dans nos bureaux (2a, rue Kalchesbrück, L-1852). Nous serons ravis d'y répondre.

Luxembourg, le 22 août 2019



Co-funded by
the European Union