



Règles de l'UE relatives aux droits des passagers aériens **L'organisme en charge des plaintes au Luxembourg se présente**

Mercredi, 4 décembre 2019 de 12h30 à 13h30

Maison de l'Union européenne - 7, rue du Marché-aux-Herbes – Luxembourg

Qui n'a jamais eu à gérer les imprévus liés à un vol annulé ou retardé sans parler d'une surréservation? Se plaindre auprès de la compagnie aérienne et se voir opposer une réponse automatique de circonstances exceptionnelles est un passage obligé. Comment alors espérer voir ses droits de passagers reconnus?

Les règles de l'UE obligent les États membres à désigner ou à créer des "organismes nationaux de contrôle", dont le rôle est de vérifier que les opérateurs de transport respectent les droits des passagers aériens en case de litiges. Les passagers qui estiment que leurs droits en vertu de la réglementation en la matière n'ont pas été respectés, peuvent contacter l'organisme situé dans le pays où l'incident s'est produit. Au Luxembourg, cet organisme est situé au sein du Ministère de la Protection des consommateurs.

Le Bureau au Luxembourg du Parlement européen, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg ont le plaisir de vous inviter à découvrir le fonctionnement de l'organisme de contrôle du Luxembourg et à poser vos questions à Mme Lynn Jacoby et M. Antonin Georgery-Terrazzani, du Ministère de la Protection des consommateurs, en charge de cet organisme.

Modération: Karin Basenach

La présentation aura lieu en français. Les questions pourront être posées en luxembourgeois, français et allemand.

Un sandwich-lunch vous sera offert par la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg avant la conférence.

**Merci de vous inscrire par mail comm-rep-lux@ec.europa.eu
ou par téléphone au +352 4301 34925**

Christoph Schröder
Chef du Bureau au Luxembourg
du Parlement européen

Karin Basenach
Directrice du Centre Européen des
Consommateurs - Luxembourg

Yuriko Backes
Représentante de la
Commission européenne au Luxembourg



