



Vol annulé à cause du coronavirus ?

Faites valoir vos droits de passager aérien grâce à l'organisme en charge des plaintes au Luxembourg !

Invitation au webinaire

Mercredi, 18 novembre 2020 de 12h30 à 13h30

La pandémie a entraîné une augmentation importante des plaintes liées à un vol annulé ou retardé. Alors vers qui se tourner pour obtenir de l'aide si la réclamation auprès du transporteur n'a pas abouti? Comment espérer voir ses droits de passagers aériens reconnus ?

Les règles de l'Union européenne 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 Elisabeth Kotthaus, Chef d'Unité à la Direction générale de la mobilité et des transports de la Commission européenne, et M. Antonin Georgery-Terrazzani, en charge de l'organisme national d'application de la réglementation.

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

La modération sera assurée par Mme Karin Basenach.

Nous nous réjouissons de vous accueillir et de pouvoir échanger avec vous lors de ce Midi.

Merci de vous inscrire via le lien [ZOOM](#) en suivant les informations pratiques ci-dessous

Christoph Schröder
Chef du Bureau au Luxembourg
du Parlement européen

Karin Basenach
Directrice du Centre Européen des
Consommateurs - Luxembourg

Stephan Koppelberg
Représentant f.f. de la
Commission européenne au Luxembourg



Informations pratiques

Vous pouvez participer activement au webinaire en posant vos questions sur ZOOM ou bien simplement le suivre en direct sur les pages Facebook du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (@CECLuxembourg), de la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg (@UEauLuxembourg), et du Bureau de liaison du Parlement européen au Luxembourg (@parlement.europeen.luxembourg).

Pour poser vos questions de façon interactive, inscrivez-vous via le lien **ZOOM** (avec votre nom et adresse email).

Ensuite, vous recevrez un courriel de confirmation avec un lien pour participer au webinaire.

Les présentations se feront en langue française, les questions pourront être posées en français, en luxembourgeois, en allemand et en anglais.

Principes généraux :

1. Lorsque vous participez au webinaire Zoom, vous arrivez d'abord dans une salle d'attente en cliquant sur le lien dans votre email de confirmation.
2. Dès que le débat commence, vous serez admis à rejoindre la discussion. En tant que participant, le son et l'image de votre ordinateur seront désactivés.
3. Suite aux différentes interventions, vous pourrez utiliser la fonction « Main levée » de Zoom pour poser vos questions. Le modérateur vous donnera alors la possibilité de rejoindre la discussion du webinaire avec le son et l'image pour poser vous-même votre question.