

Viele Luxemburger haben noch immer keine Flugticket-Entschädigung erhalten

Rückerstattung lässt auf sich warten



Die Rechtslage ist klar: Wird ein Flug gestrichen, bekommen Passagiere ihr Geld zurück. Foto: AFP

WIRTSCHAFT / NADIA DI PILLO

Wegen der Corona-Pandemie entfielen in den vergangenen zwölf Monaten unzählige Flüge. Passagiere haben mitunter ein Recht auf eine Rückerstattung des Reisepreises. Doch einige Fluggesellschaften machen es den Kunden alles andere als leicht. „Es gibt ein paar Fluggesellschaften, bei denen die Kontaktaufnahme schwierig ist und die ihren Kunden Schwierigkeiten bereiten“, berichtet Jean-Loup Stradella, Jurist beim Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC Luxemburg).

Seit Beginn der Pandemie hat das europäische Verbraucherzentrum rund 1 000 Dossiers in diesem Zusammenhang eröffnet, die meisten betreffen Airlines. Rund die Hälfte der Verbraucher haben ihr Geld zurückbekommen, manche haben aufgegeben, keine Rückerstattung bekommen oder haben sich an andere Anlaufstellen gewandt, wenn Kontaktversuche mit Airlines, Hotels oder anderen Anbietern erfolglos geblieben sind. In manchen Fällen haben Kunden keine Rückerstattung bekommen.

Als Beispiel nennt das CEC „Fremdsprachen-Lernreisen“ im Ausland, für die Flug, Aufenthalt in einer Gastfamilie und Kurse wegen Corona abgesagt wurden. In vielen Fällen erhielten die Verbraucher keine Erstattung.

Derzeit hat das Verbraucherzentrum noch 100 offene Vorgänge, die noch nicht entschädigt wurden. „Allerdings bekommen wir jede Woche noch Anrufe von Verbrauchern, die sich über nicht erstattete Flüge beschweren“, sagt Jean-Loup Stradella.

„Geduld nicht verlieren“

Zwar zeigen viele Reisende Verständnis für Verzögerungen, wenn aber nach mehreren Monaten das Geld immer noch nicht überwiesen wird, wächst natürlich der Ärger. „Die Verbraucher sollten dennoch jetzt nicht die Geduld verlieren, denn auch nach einem Jahr kann ein Flugticket zurückerstattet werden“, sagt Jean-Loup Stradella. Die Fristen für rechtliche Schritte, um eine Entschädigung für einen annullierten Flug einzufordern, seien in den meisten Fällen immer noch gültig. Die Bestimmungen hängen von den nationalen Gesetzen der einzelnen europäischen Länder ab und sind daher EU-weit unterschiedlich; manche Fristen hätten eine Dauer von bis zu zehn Jahren. Es sei demnach noch nicht zu spät, um einen Antrag zu stellen.

„Am Ende sind es doch sehr wenig Fluggesellschaften, die den Flugpreis nicht zurückerstatten. Es kommt manchmal zu Verzögerungen oder zu größeren Schwierigkeiten, aber die meisten Airlines, ob klassische oder Lowcost, entschädigen ihre Kunden nach einer gewissen Zeit.“

Das CEC Luxemburg ist Teil eines Netzwerkes von 30 europäischen Verbraucherzentren in der EU sowie in Island, Norwegen und im Vereinigten Königreich (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Die Dienstleistungen sind kostenfrei. Das CEC Luxemburg ist ein vom luxemburgischen Staat und von der Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) gegründetes „groupement d'intérêt économique“.

#coronavirus

MÉDIATION

Les voyages lestent les litiges de consommation

Écrit par **Catherine Kurzawa**

Publié à 06:00 • Édité à 08:01



Entre les vols annulés et les remboursements promis non effectués, les organisations de soutien aux consommateurs ont du pain sur la planche. (Photo: Matic Zorman/Maison Moderne)



Écoutez cet article

0:00 / 3:18 1X

En 2020, tant l'ULC que le Centre européen des consommateurs ont fait face à un pic de demandes de personnes empêtrées dans des litiges de voyages. Et il semble bien que la tendance se prolonge cette année.

Une chose est certaine: depuis l'éclatement de la crise sanitaire du Covid-19 en mars 2020, rares sont les choses que l'on peut encore prévoir, et des projets tels que des voyages en font pleinement les frais.

Ainsi, les annulations et reports de voyages ont gonflé la demande de conseils et soutien de clients parfois désespérés face à un tour-opérateur, une compagnie aérienne, ou encore un prestataire d'hébergement touristique, indiquent les organisations de soutien aux consommateurs actives au Luxembourg.

Ainsi, à l'ULC, les dossiers soumis pour des voyages à forfait ont été multipliés par six entre 2019 et 2020, à 251 unités. Pour le transport aérien, les cas ont triplé, à 213, indique encore l'asbl, qui propose un service de contentieux et d'assistance juridique.

Du côté du Centre européen des consommateurs, les dossiers liés à des annulations de vol ont quadruplé, pour atteindre plus de 1.100 demandes en 2020.

L'impact du Covid reste marqué en 2021

«Aujourd'hui encore, on reçoit de nouveaux appels, soit parce que des vols ou des voyages sont annulés, soit parce que des personnes qui avaient reçu des vouchers ou des promesses de remboursement il y a quelques semaines ou quelques mois n'ont rien reçu et nous reviennent», observe Jean-Loup Stradella, juriste au sein de ce GIE, qui propose des conseils juridiques gratuits.

«La situation du Covid n'est pas tout à fait réglée, et elle se tend même un peu plus, il y a de nouveau des annulations», ajoute notre interlocuteur. Celui-ci rencontre aussi des cas de litiges autour d'événements annulés, comme en 2020.

Sur l'ensemble de l'année 2020, le CEC Luxembourg a connu un bond des dossiers de 46%. Outre les vacances, l'organisme observe une recrudescence des litiges autour de séjours linguistiques annulés, de locations de salles, ou encore de cours d'apprentissage. Leur point commun? Tous ces dossiers ont un caractère transfrontalier, tandis que l'ULC est axée sur les dossiers domestiques.

Celle-ci a vu le nombre de demandes croître plus modérément l'an dernier, de 2,33%, à un peu plus de 5.000 unités. Des hausses du nombre d'arnaques au dépannage ou encore de requêtes autour de la construction ont été signalées, tandis que les demandes autour des baux et des restitutions de garanties locatives

se sont tassées. «Peut-être que moins de locataires ont renoncé à changer de logement, vu le contexte de crise», avance Aline Rosenbaum, juriste et responsable du service Contentieux de l'ULC.

L'organisation voit aussi un effet de vases communicants dans la demande, avec un premier semestre marqué par la prédominance des voyages, puis un second où les dossiers plus classiques pour l'ULC ont regagné en présence dans son activité, sans pour autant faire trop d'ombre aux annulations de concerts et autres litiges autour des abonnements aux salles de fitness.

Enfin, l'un des secteurs à avoir tiré leur épingle du jeu face au Covid, l'e-commerce a également donné du grain à moudre aux organisations. Ce type de litige a été multiplié par trois auprès du Médiateur de la consommation, a-t-il annoncé la semaine dernière .

ULC

CEC-Luxembourg

Aline Rosenbaum

Jean-Loup Stradella

Médiateur de la consommation

