

Luxembourg, le 21 octobre 2021

## Communiqué de presse

# Une semaine sur le droit européen de la consommation

"8<sup>ème</sup> conférence sur des aspects du droit européen de la consommation" - le CEC Luxembourg invite à une semaine de conférence virtuelle

Une semaine entière consacrée au droit européen de la consommation. Du lundi 18 octobre 2021 au vendredi 22 octobre 2021, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg organise une conférence internationale virtuelle sur des questions très actuelles touchant les consommateurs en Europe. Ainsi, des sujets comme le commerce électronique, les droits des voyageurs en temps de Corona, le dropshipping, les rencontres en ligne, l'internet des objets, la consommation durable, la médiation et les actions collectives seront traités.

Voici un aperçu du quatrième jour de la conférence :

Le quatrième jour de la conférence, qui avait pour thème "Voyager en temps de corona", a débuté par une présentation d'un expert reconnu en droit du voyage, l'avocat Holger Hopperdietzel. Il a donné un aperçu de l'évolution de la pandémie et des questions juridiques qui en découlent progressivement. Il était intéressant de l'entendre dire que la situation de pandémie a donné lieu à de nouvelles questions en matière de droit des voyages qui ne s'étaient pas encore posées aux juristes de cette manière et que les réponses à nombre de ces questions font encore défaut aujourd'hui. Bien qu'il existe désormais une jurisprudence de nombreux tribunaux, par exemple sur la question importante de la rétractation du contrat de voyage par le consommateur (en particulier ici aussi la résiliation dite "précipitée"), beaucoup de choses restent encore floues. Un autre point intéressant soulevé par l'avocat Hopperdietzel était que, du moins selon la jurisprudence allemande, un avertissement de voyage émis par le ministère des affaires étrangères permettrait au consommateur de se retirer du contrat de voyage. Les participants à la conférence ont regretté qu'il n'existe pas de réglementation uniforme à ce sujet dans toute l'Europe.

Steven Berger, juriste au BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), a rappelé que la directive européenne sur les voyages à forfait oblige les Etats membres à prévoir un système de protection contre l'insolvabilité pour les voyageurs, tel qu'une assurance privée ou un fonds public.

Steven Berger a aussi rappelé la faillite de Thomas Cook en 2019 et les 600000 clients affectés. Il a indiqué qu'il y a encore aujourd'hui 17000 personnes en France qui attendent un remboursement, tandis qu'en Allemagne l'Etat a dû couvrir ce qui n'avait pas été remboursé. La pandémie de coronavirus et sa « saga des bons à valoir » a également mis en lumière la nécessité de revoir certains principes. Il faudra notamment dans le futur pouvoir s'assurer que les fonds de garantie soient suffisamment approvisionnés, et étudier la question d'une protection contre l'insolvabilité pour d'autres services de voyage comme les vols secs. Une révision en profondeur du business model en matière de voyage est nécessaire, principalement en ce qui concerne les préparatifs. Enfin, la pandémie a également fait ressortir la nécessité d'un réel contrôle du respect des règles par les professionnels, et le besoin de développer le recours à des mécanismes alternatifs de règlement des litiges.

Pour conclure cette matinée, Fernand Heinisch, président de l'Union Luxembourgeoise des Agences de Voyages (ULAV), a évoqué la situation encore difficile du secteur des agences de voyages au Luxembourg, qui espère sortir de la crise en 2023. Il a expliqué le fonctionnement d'une agence de voyage et notamment le fait que la marge bénéficiaire nette de l'agence n'est que de 1 ou 2% du prix total payé par le client. Actuellement, les agences de voyages ont encore une perte de chiffre d'affaire de l'ordre de 50 % (contre moins 80 % en plein cœur de la crise), mais tournent encore avec 80 % de leur personnel. Il y a une légère reprise des voyages à forfait, dans lesquels les clients voient une certaine sécurité, mais pas dans les voyages d'affaire, les croisières et les voyages lointains. Fernand Heinisch a expliqué que les agences de voyages au Luxembourg ont pu suspendre les remboursements entre le 27 mars et le 24 juin 2020, mais que le Luxembourg n'a pas choisi d'imposer des bons à valoir comme en France ou en Belgique. Fernand Heinisch a mentionné la difficulté des agences de voyage à recevoir les remboursements de la part des compagnies aériennes. Il a expliqué que le secteur a toujours besoin actuellement des aides publiques. Enfin, Monsieur Heinisch a expliqué que les agences sont en train de se réinventer, cherchent des prestataires fiables et deviennent plutôt des „créateurs de voyage“ sur mesure.

Les personnes intéressées qui souhaitent assister à la suite de la conférence du CEC Luxembourg peuvent obtenir une invitation via [event@cecluxembourg.lu](mailto:event@cecluxembourg.lu).

Le programme complet de la conférence peut être consulté sur [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu).

Le CEC Luxembourg fait partie d'un réseau de 29 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Nos services sont gratuits.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'Intérêt Economique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Le CEC est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'Etat luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'ULC.

Vous pouvez joindre le CEC Luxembourg pour des questions concernant la protection des consommateurs en Europe ou dans les cas de litiges transfrontaliers à l'adresse suivante :

271, route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg  
Tél : (+352) 26 84 64-1

**Aide et conseil pour  
les consommateurs  
en Europe**



Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Fax : (+352) 26 84 57 61

E-mail : [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)

Contacts presse :

Karin Basenach – Directrice  
[basenach@cecluxembourg.lu](mailto:basenach@cecluxembourg.lu)

Tel. +352 26 84 64 601

GSM. +352 621 359 683

Gaëtane Frey – Directrice adjointe  
[frey@cecluxembourg.lu](mailto:frey@cecluxembourg.lu)

Tel. +352 26 84 64 604

GSM. +352 621 613 184



Co-funded by  
the European Union