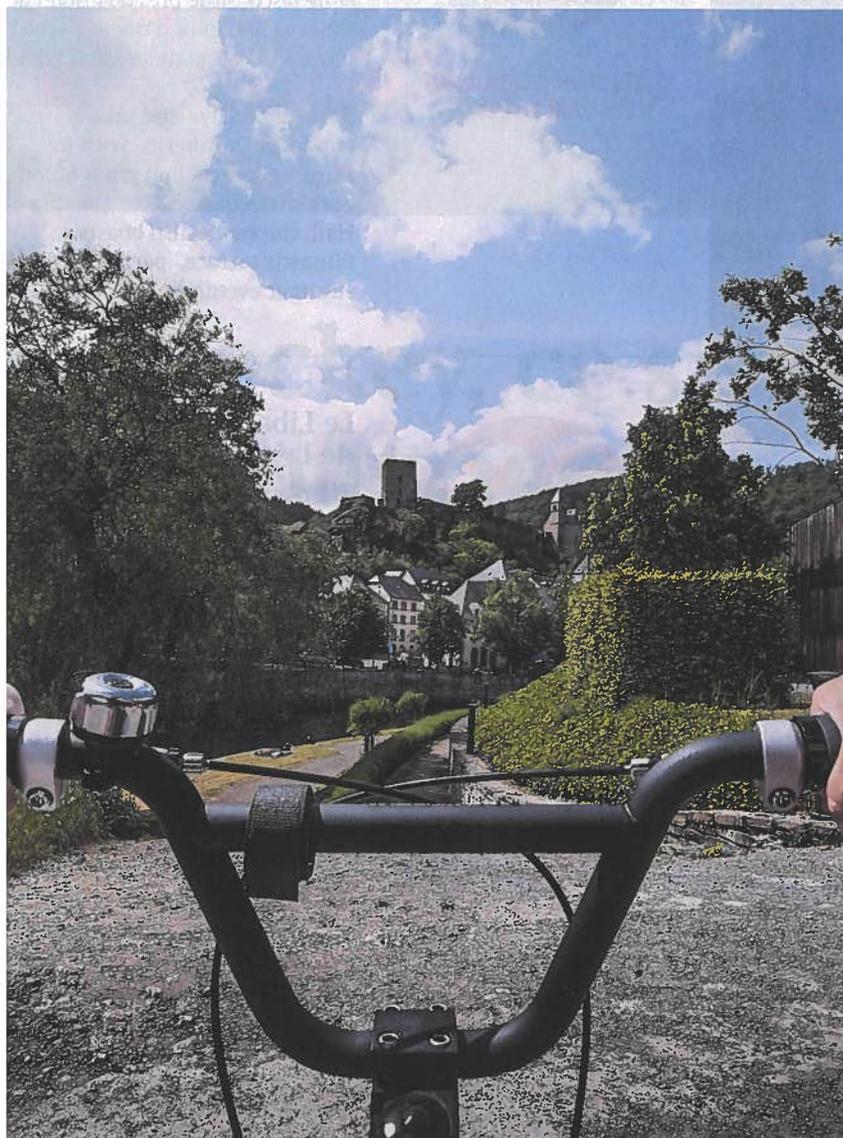




Cityshopping.lu

Pour suivre l'actualité shopping et tout connaître de vos commerçants locaux, consultez le site dédié. *To follow any shopping news and find out what your local retailers are up to, visit the dedicated website.*

www.cityshopping.lu



TOURISME

Vélosummer 2023

■ Du 29 juillet au 27 août, enfourchez votre vélo et pédalez à travers le pays en profitant des paysages vallonnés! Choisissez votre propre itinéraire et voyagez autrement. Si vous n'avez pas le vélo, la location est toujours possible.

■ This initiative running between 29 July and 27 August provides

the perfect opportunity to get on your bike and pedal across the country, taking in the rolling countryside as you go. Choose your own route and embrace the concept of alternative travel, and if you don't have your own bike, you can always rent one!

www.visitluxembourg.com/fr/velosummer

TOUT SAVOIR SUR...

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg



Karin Basenach
Directrice du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Qu'est-ce que le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC)? / What is the European Consumer Centre Luxembourg (ECC)?

Le CEC Luxembourg, faisant partie d'un réseau de CEC dans l'UE, informe, conseille et assiste gratuitement les consommateurs dans leurs litiges transfrontaliers. / The ECC Luxembourg, part of a network of ECCs in the EU, informs, advises and assists consumers free of charge in their cross-border disputes.

Qui peut s'adresser à vous? / Who can contact you?

Toute personne ayant une question sur le droit européen de la consommation. En cas de plainte contre une entreprise dans un autre pays, le CEC est là pour les résidents luxembourgeois. / Anyone with a question about European consumer law. In case of a complaint against a company in another country, the ECC is there for Luxembourg residents.

Dans quels cas pouvez-vous apporter votre aide? / When can you help?

En cas de vol retardé ou annulé, d'escroquerie sur Internet, de litige transfrontalier lors d'un achat en ligne ou en magasin, ou lors de la location d'une voiture ou d'un voyage à forfait, par exemple. / In the event of a delayed or cancelled flight, an Internet scam, a cross-border dispute when shopping online or in shops, or when renting a car or taking a package holiday, for example.

www.cecluxembourg.lu



Menu

Une

Luxembourg

Monde

Économie

People

Sports

D Rechercher...



Front | Luxembourg | [Avion retardé, bagage perdu... comment gérer les galères en vacances?](#)

Publié 10. juillet 2023, 16:06

AU LUXEMBOURG

Avion retardé, bagage perdu... comment gérer les galères en vacances?

LUXEMBOURG - Le Centre européen des consommateurs rappelle quels sont vos droits en matière de voyage.



par

Olivier Loyens

35

7

83



Avec l'arrivée des beaux jours, nombreux sont ceux qui attendent leur départ en vacances avec impatience! Cependant, même si voyage rime avec plaisir, certaines situations inattendues peuvent venir perturber le séjour: avion retardé, bagages perdus, location saisonnière en bordure d'autoroute, piscine de l'hôtel fermée, voiture louée non disponible, etc. Le Centre européen des consommateurs GIE Luxembourg (CEC) a organisé ce lundi une session d'informations pour informer et sensibiliser les résidents sur leurs droits en matière de voyage.

Les droits des passagers aériens

«Les problèmes les plus fréquents pour un voyage en avion sont l'annulation de vol, le retard ou des passagers refusés à l'embarquement», explique Laura Haas, juriste au CEC. Si votre vol est annulé, vous avez le choix entre le remboursement des billets (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ) ou un réacheminement vers votre destination finale.

En cas de retard de votre vol, vous avez droit à une assistance gratuite (rafraîchissements, communication, hébergement à l'hôtel et transport). Dans la mesure où votre vol est retardé de trois heures ou plus par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue et que le retard n'est pas dû à des circonstances extraordinaires, vous avez droit à une indemnisation forfaitaire (de 250 à 600 euros en fonction de la distance du vol).

En cas de refus d'embarquement, par exemple en cas de surréservation, vous avez droit à une assistance gratuite (rafraîchissements, communication, hébergement à l'hôtel et transport) et une indemnisation forfaitaire supplémentaire comprise entre 250 euros et

600 euros, en fonction de la distance du vol. En outre, vous avez le choix entre le remboursement des billets d'avion à condition de renoncer à entreprendre le voyage; ou un réacheminement vers votre destination finale.

Location de voitures

«Le problème le plus fréquent est celui des dommages de la voiture qu'on demande au client de payer, explique Julie Jasson, juriste au CEC. Pour se protéger, il faut vraiment faire attention au moment de la prise du véhicule. Tous les dommages présents doivent être mentionnés dans le contrat. Il faut demander à ajouter ceux qui n'ont pas été mentionnés».

Au moment de la restitution, il est nécessaire de bien prendre le temps de faire le tour de la voiture avec le loueur, s'il est disponible, poursuit la juriste. Sinon, il est conseillé de prendre des photos du véhicule pour montrer qu'il n'avait pas de dommages supplémentaires. «L'idée est de se couvrir en récoltant le maximum de preuves», résume Julie Jasson.

Pertes de bagages

«Si vous ne trouvez pas votre bagage à l'arrivée, il faut le signaler à l'agence de réclamation de l'aéroport», indique Cedric Arnasalon, juriste au CEC. Le bagage sera considéré comme perdu définitivement, soit au bout de 21 jours, soit si la compagnie aérienne vous le dit expressément».

Pendant ce temps, vous avez le droit de faire des achats de première nécessité, en restant raisonnable, note le juriste. Vous pouvez par la suite demander le remboursement. Si vous récupérez vos bagages pendant votre séjour ou après vos vacances, vous pouvez aussi demander le remboursement des achats de première nécessité.

Cédric Arnasalon conseille aussi de déclarer tout objet de valeur (et son montant), au moment de l'enregistrement des bagages à l'aéroport. «Si la valise est ensuite déclarée perdue, cela permettra de faciliter le remboursement des objets de valeur», argumente-t-il.

Le juriste conseille aussi de contracter des assurances de voyage pour les objets de valeur.

Les voyages à forfait

«Les problèmes les plus réguliers sont rencontrés sur le lieu des vacances, note Christophe Neisius, juriste au CEC. Par exemple, je réserve une chambre avec vue sur la mer, et je me retrouve avec une chambre avec vue sur la rue».

Christophe Neisius conseille alors de contacter l'organisateur et de lui demander que le problème soit résolu. «Si cela n'arrive pas, vous pouvez demander un remboursement partiel du voyage, explique le juriste. Il n'existe pas de barème fixe, mais une jurisprudence».

En Allemagne par exemple, il existe un tableau qui recense les défauts. Si vous rencontrez des bruits de travaux à l'hôtel, vous pouvez être remboursé entre 5 et 40% du voyage, illustre le juriste.

En ce qui concerne la modification du voyage avant le départ, les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix des transports (p. ex. augmentation du prix des carburants), du niveau des taxes (p. ex. taxes touristiques) ou du taux de change.

En cas de majoration du prix total du voyage de plus de 8%, le voyageur est en droit d'annuler son voyage sans frais. Aucune augmentation de prix n'est possible moins de 20 jours avant le départ.

Le Luxembourg en bref



Vous ne voulez rien rater de l'actualité au Luxembourg? N'en perdez pas une miette et retrouvez toutes les informations sur le Grand-Duché en bref dans notre ticker [en suivant ce lien](#) .

TON OPINION

Le sujet est important.

L'article est informatif.

L'article est objectif.

Trouvé des erreurs? [Dites-nous où!](#)

7 commentaires

POLITIQUE & INSTITUTIONS - INSTITUTIONS**LES CONSEILS DU CEC AVANT UN VOYAGE (1/4)**

En avion, en train ou en bateau: des droits à connaître

Écrit par**Maëlle****Hamma**

Publié le

11.07.2023

• Édité le

11.07.2023

à 15:47



L'Union européenne prévoit plusieurs dispositions pour prendre en charge et indemniser les voyageurs qui subissent des annulations ou retards de trains, avions ou d'autres modes de transports. (Photos: Shutterstock)

La saison des vacances d'été est lancée. Pour réduire les désagréments rencontrés lors d'un voyage, le Centre européen des consommateurs de Luxembourg rappelle quelques règles et donne des conseils avant le grand départ. Premier volet sur la question des transports, par mer, terre ou air...

Avant de profiter pleinement de ses vacances, faut-il déjà y aller. En voiture, en train, en avion ou par voie maritime, les péripéties impactant les voyageurs peuvent être nombreuses. Mais ils disposent de droits en la matière. Tour d'horizon des éléments à connaître.

4,06 millions de passagers ont voyagé au départ du Findel l'an dernier. Et cet été encore, les Luxembourgeois seront nombreux à emprunter l'avion pour partir en vacances. Des désagréments tels que des retards ou des annulations de vols sont toujours possibles et peuvent perturber les vacances. Le Cercle européen des consommateurs de Luxembourg (CEC) rappelle quelques points à connaître pour faire face à ces problématiques.

Premier cas de figure: **un refus d'embarquement**. Les passagers qui ne peuvent embarquer ont la possibilité de se faire offrir une assistance (comprenant notamment une collation). Ensuite, le passager a le choix entre un remboursement sous sept jours (et si nécessaire un vol gratuit vers le point de départ initial) et le réacheminement ou la poursuite du voyage dans les meilleurs délais. Les indemnisations varient selon le nombre de kilomètres parcourus par l'avion.



Attention toutefois, si le passager se voit refuser l'embarquement en raison de documents d'identités non valables ou de toutes autres «circonstances exceptionnelles» indépendantes de la volonté de la compagnie, l'indemnisation ne lui est plus due.

Autre cas de figure en avion: **le retard**. Pour être considéré comme tel, il doit être d'au moins deux heures pour les vols de moins de 1.500 km, trois heures pour les vols de 1.500 à 3.500 km et quatre heures pour les vols de plus de 3.500 km. Dans ce cas, une assistance (collation, hébergement) doit être proposée au passager. En cas de retard de 3 heures ou plus, le passager se voit proposer le remboursement de son billet sous sept jours.

Si au moment de monter à bord, vous vous retrouvez **surclassé par la compagnie**, cette dernière ne peut réclamer un supplément. Dans le cas inverse, si la compagnie déclassé le passager, il peut bénéficier d'un remboursement pouvant aller jusqu'à 30% du prix du billet.

Les réclamations doivent être adressées le plus tôt possible à la compagnie qui opère le vol et cette dernière dispose d'un délai de huit semaines pour y répondre. Délai au-delà duquel le passager a tout intérêt à transmettre sa demande à l'autorité nationale (du

lieu de l'incident) compétente. Au Luxembourg, c'est le ministère de la Protection des consommateurs qui tient ce rôle. Il est possible de les contacter directement par mail via une adresse dédiée: passagers@mpc.etat.lu.

Un outil développé par le Conseil norvégien des consommateurs, appelé «Flight calculator», permet aussi de calculer les droits d'un passager lorsqu'un problème en avion survient.

Du changement dans les trains

Concernant le transport par voie ferroviaire, un nouveau règlement a été adopté par l'Union européenne (UE) en juin dernier et modifie les règles du jeu. Il est à noter que certains États membres peuvent déroger à ces dispositions.

En cas d'annulation du train ou de retard de plus d'une heure, le passager se voit offrir plusieurs possibilités: un réacheminement dans les meilleurs délais ou à une date convenue, ou encore un remboursement sous une durée d'un mois (et si nécessaire le retour gratuit au point de départ initial). En gare ou à bord du train arrivé en retard, le voyageur doit se voir offrir une collation et un hébergement si nécessaire. Bon à savoir, car c'est là une nouveauté: le transporteur est désormais déchargé de sa responsabilité si l'annulation ou le retard du train est dû à des «circonstances extraordinaires inévitables». En France, la SNCF par exemple a indiqué qu'elle maintenait toutefois la possibilité d'indemnisation dans ces cas.

Si le voyageur décide de poursuivre son voyage sans demander de remboursement intégral, il peut tout de même bénéficier d'une indemnisation forfaitaire minimum de 25% du prix du billet pour un retard de 60 à 199 minutes et de 50% du prix du billet pour plus de 120 minutes de retard.

Les demandes de réclamations doivent être adressées à la compagnie ferroviaire auprès de laquelle le titre de transport a été acheté.

En bateau ou en bus

Ce sont là des modes de transports moins communément utilisés par les Luxembourgeois, mais des garanties sont tout de même prévues pour les passagers en cas d'annulation ou de retard. Pour le bus, afin de pouvoir bénéficier des dispositions du règlement de l'UE, la distance parcourue doit être d'au moins 250 km.

Si le trajet est annulé, si un retard de plus de 120 minutes survient, ou en cas de **surréservation**, deux choix s'offrent au passager: poursuivre son voyage sans coût supplémentaire et dans les meilleurs délais, ou un remboursement du billet sous 14 jours. Si le transporteur ne propose pas de réacheminement, le passager peut en plus bénéficier d'une indemnisation équivalente à 50% du prix de son billet. Une collation doit aussi lui être offerte s'il subit un retard de plus de 90 minutes pour un voyage de trois heures.

Enfin pour les trajets réalisés en mer, **en cas d'annulation ou de retard** de plus de 90 minutes au départ, le passager peut être remboursé ou réacheminé. Il peut aussi disposer d'un hébergement (pour trois nuits au maximum sans dépasser 80 euros par nuit), ainsi qu'une indemnisation allant de 25 à 50% du prix du billet. Attention, le règlement européen ne s'applique pas aux bateaux de moins de 12 passagers ou pour les courtes excursions touristiques.

La location de voiture

Solution prisée par les voyageurs qui se rendent loin de leur domicile par d'autres moyens que la voiture, la location d'un

véhicule sur le lieu de vacances peut aussi être source de difficultés. Pour la réservation d'abord, le meilleur conseil à donner est celui de l'anticipation. Réserver en ligne et à distance avant le voyage permet de pouvoir comparer les prix et d'être sûr d'avoir un véhicule le jour de l'arrivée à destination.

Lors de la réservation, le choix d'une assurance sera demandé. Le CEC conseille de «conclure une assurance tous risques/casco qui couvre aussi les dommages à la voiture de location» indique une de ses juristes, Julie Jasson. À noter que pour certaines assurances, une franchise existe. «Afin de limiter ou d'exclure une franchise en cas de sinistre, il est conseillé de conclure un contrat de limitation de responsabilité», ajoute-t-elle. Concernant le carburant, le véhicule étant en général à rendre avec le plein, le CEC conseille de bien conserver le reçu et de prendre une photo de la jauge de carburant.

On l'aura compris, en cas de location d'un véhicule, l'appareil photo sera le meilleur allié du client. «Avant le retrait du véhicule, examinez soigneusement la voiture. En cas de présence de dommages, il faut oser le dire pour qu'ils soient inscrits. Il ne faut pas hésiter à prendre des photos de chaque dommage», ajoute la juriste. Mieux vaut trop de photos que pas assez! À garder en mémoire aussi: en cas de restitution du véhicule en dehors des horaires d'ouverture, «vous êtes responsable pour vol ou dommages éventuels jusqu'à la reprise de la voiture par l'entreprise le lendemain».

Notre série sur les conseils du CEC avant un voyage se poursuit cette semaine. Mercredi 12 juillet, un deuxième article portera sur les problématiques liées aux hébergements. Jeudi, nous aborderons la question de l'assurance obligatoire, exigée dans certains pays. Vendredi, nous terminerons avec un récapitulatif de certains éléments indispensables à connaître avant de partir, et

quelques astuces aussi...

Cercle européen des consommateurs

Union européenne

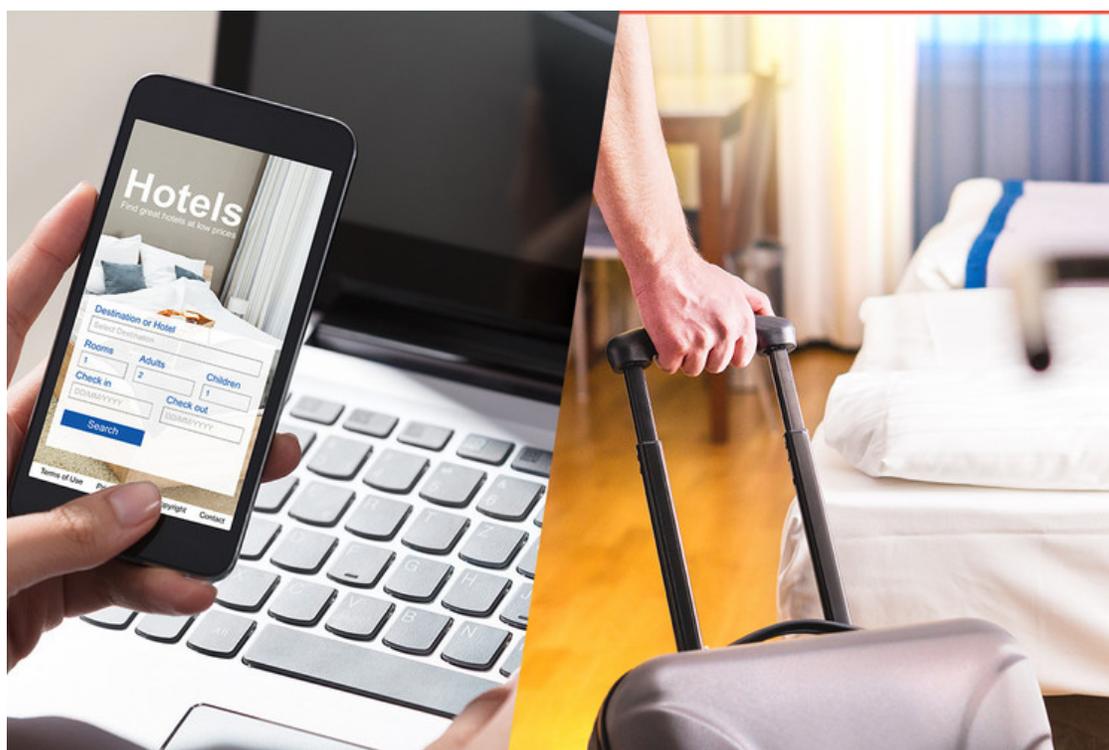


POLITIQUE & INSTITUTIONS - EUROPE

LES CONSEILS DU CEC AVANT UN VOYAGE (2/4)

Hébergement de vacances: à savoir pour ne pas se retrouver lésé

Écrit
par
Maëlle
Hamma
Publié à
12:00



À l'hôtel ou dans un logement particulier, quelques règles sont à connaître pour éviter les mauvaises surprises le jour J. (Photos: Shutterstock)

La saison d'été est lancée. Pour réduire les désagréments pouvant être rencontrés lors d'un voyage, le Centre

européen des consommateurs du Luxembourg (CEC) rappelle quelques règles et donne des conseils avant le grand départ. Deuxième volet sur la question de l'hébergement.

Souvent réservé en ligne avant le départ, l'hébergement de vacances peut révéler quelques mauvaises surprises aux voyageurs lors de leur arrivée. Si dans certains cas des voies de recours existent, dans d'autres, le consommateur peut se retrouver lésé, souvent à cause d'un manque de prudence au moment de la réservation en ligne. Le premier conseil qui relève du bon sens et qui est valable pour tout type d'hébergement, que ce soit un hôtel ou un appartement en location: attention aux offres trop alléchantes et aux descriptions qu'il faut éplucher dans les moindres détails.

Prenons le cas le plus basique: **l'hôtel**. Peu importe son standing, un problème peut toujours survenir. Dans ce cas, il faut d'abord se tourner vers l'établissement lui-même, et non la plateforme sur laquelle la réservation a été réalisée, car le contrat est bien conclu entre l'établissement et le client. La plateforme ne joue qu'un rôle d'intermédiaire.

Publicité



Dans certains cas, la plateforme propose une pré-réservation qu'il est possible d'annuler avant une certaine date, avant la date effective du début de la réservation. Il s'agit là d'une option intéressante, dans la mesure où une fois la réservation confirmée et réglée, «le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation», précise le CEC. Si l'annulation reste évidemment possible, le remboursement lui n'est pas garanti. Certains hôtels acceptent d'effectuer des remboursements dans certains cas, mais selon leur bon vouloir. Bien souvent, ces conditions de remboursement figurent dans la réservation.

Penser à tous les à-côtés...

Dans le cas d'**une location de logement auprès d'un particulier**, via une plateforme dédiée ou non, la vigilance est de mise, rappelle le CEC. Si le particulier ne loue pas son logement à des fins commerciales, les dispositions du droit de la consommation ne s'appliquent pas. Le CEC conseille de «demander les coordonnées complètes ainsi qu'un descriptif détaillé», «demander le prix total qui peut varier du prix hebdomadaire», ou encore de penser à tous les à-côtés tels que le montant de la caution, le nettoyage final, la taxe de séjour, une éventuelle refacturation de l'eau, de l'électricité et du gaz.

Enfin, pour les **voyages à forfait, autrement dit une offre qui combine à la fois le titre de transport et l'hébergement**, depuis 2018, les droits des clients sont renforcés. En cas de modification de certaines caractéristiques du voyage avant qu'il ne commence, le client est en droit de résilier le contrat sans frais. En cas de majoration du prix total du voyage de plus de 8%, le voyageur est là aussi en droit de l'annuler sans frais. À noter que l'organisateur ne peut augmenter le prix moins de 20 jours avant le

départ.

Sans changement dans l'offre, si le voyageur souhaite tout de même annuler son voyage, il en a la possibilité, bien que des frais de résiliation pourront lui être demandés. Autre option: céder le contrat à un autre voyageur, au plus tard sept jours avant le voyage.

La plateforme responsable dans certains cas

Pour tous types de logements cités plus haut, si l'hébergement ne correspond pas à l'annonce publiée, le CEC conseille au consommateur de prendre des photos des anomalies constatées et de contacter à l'hébergeur, mais aussi le service client de la plateforme par laquelle il est potentiellement passé pour faire sa réservation. Car «si le problème porte sur la réservation elle-même (prix différents, mauvaises dates de séjour, moyen de paiement non accepté), la plateforme est directement responsable», souligne le CEC.

Après un premier volet sur le thème des transports, mardi 11 juillet, notre série sur les conseils du CEC avant un voyage se poursuit cette semaine. Jeudi 13 juillet, un troisième article portera sur l'assurance obligatoire exigée dans certains pays, seulement recommandée dans d'autres. Vendredi, nous terminerons avec un récapitulatif de certains éléments indispensables à connaître avant de partir, et quelques astuces aussi...

Tourisme

Voyages: Le point sur vos droits en tant que citoyens européens

Les vacances ne sont pas toujours synonymes de détente mais parfois de grosses galères. Zoom sur diverses situations où l'Union européenne protège vos droits en tant que voyageurs.



Un ensemble de règlements et de directives européennes protègent les voyageurs citoyens de l'UE.
© PHOTO: Shutterstock

16/07/2023



Les beaux jours sont là et vous êtes sur le départ, que ce soit seul, en famille ou entre amis. Les imprévus seront peut-être de la partie, raison pour laquelle le CEC - Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg a fait le point sur vos droits en cas de problèmes, selon le moyen de transport choisi.

Lire aussi : [Les destinations de vacances préférées des Luxembourgeois](#)

Les voyages organisés

Vous avez choisi un séjour avec un ensemble de prestations touristiques proposé par un tour opérateur et rien ne se passe comme prévu? Depuis le 1er juillet 2018, c'est la directive (UE) 2015/2302 qui fixe les droits des consommateurs qui réservent des voyages à forfait.

Ainsi, sachez qu'en cas de modification significative par l'organisateur de certaines caractéristiques principales avant l'effectivité du séjour, comme le prix ou la classification de l'hôtel, vous êtes en droit de résilier votre séjour sans frais.

Du point de vue des majorations de prix, ces dernières sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix des transports (notamment l'augmentation du prix des carburants pour les avions), du niveau des taxes touristiques ou du taux de change pour les séjours en dehors de l'UE.

Dans le cas d'une majoration du prix total du voyage de plus de 8%, là aussi, vous êtes en droit de résilier votre voyage sans frais. Par ailleurs, aucune augmentation de prix n'est possible moins de 20 jours avant le départ. Enfin, quelle que soit la situation, vous êtes toujours en droit de résilier un contrat de voyage à forfait à tout moment avant le départ convenu, mais des frais de résiliation raisonnables et justifiables pourront être demandés.

Lire aussi : [Le last minute, moins économique mais toujours possible pour l'été 2023](#)

Point notable, tout voyageur est en droit de céder le contrat à une autre personne mais il doit impérativement en informer le vendeur au plus tard sept jours avant le début du voyage. Dans ce cas de figure, les frais de cession doivent être clairement indiqués et raisonnables et conformes au coût réel qu'implique le changement de voyageur.

En cas de problème lors du séjour, il est bon de savoir que l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat convenu, et ceci indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services.

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Union européenne, c'est l'agence de voyage établie dans un État membre de l'Europe qui est responsable. Dans le cadre d'une annulation de l'une ou de plusieurs activités comprises dans le séjour, l'organisateur se doit de proposer sans supplément de prix des prestations similaires ou de qualité supérieure.

Lire aussi : [Une A31 particulièrement chargée pour le premier week-end des vacances scolaires](#)

Si aucune activité n'est proposée en compensation ou que ce sont des prestations de qualité moindre, tout voyageur a le droit d'obtenir un remboursement d'une partie du prix de son voyage. En cas de problème, les voyageurs sont en droit de contacter directement le tour opérateur ou le détaillant, qui est alors dans l'obligation de transmettre les réclamations au tour opérateur.

Enfin, il existe une protection contre l'insolvabilité des tours opérateurs afin de garantir

un remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs en cas de faillite de l'organisateur. Si le transport des passagers est inclus dans leur contrat, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le bon rapatriement des voyageurs.

En avion

Pour les vols aériens, il y a deux cas de figure qui peuvent être particulièrement embarrassants: votre avion est annulé ou vous êtes refusé à l'embarquement. Juridiquement, c'est le règlement européen (CE) n° 261/2004 sur le droit des passagers aériens, ainsi que par la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) qui regroupent vos droits.

Pour le premier cas de figure, vous avez le droit à une assistance gratuite (rafraichissements, communication, hébergement à l'hôtel et transport). Si votre vol est retardé de trois heures ou plus par rapport à l'heure d'arrivée prévue au départ et que ce retard n'est pas dû à des circonstances extraordinaires, vous avez droit à une indemnisation forfaitaire dont le montant est le suivant:

- 250€ pour tous les vols de 1.500 km ou moins;
- 400€ pour tous les vols intracommunautaires de plus 1.500 km et pour tous les autres vols de 1.500 à 3.500 km;
- 600€ pour tous les vols de plus de 3.500 km.

Pour un retard d'au moins cinq heures, le transporteur aérien doit également vous rembourser le prix du billet (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ), à condition que vous renonciez à votre voyage.

Les mêmes droits s'appliquent en cas de refus d'embarquement pour cause de surréservation par exemple, mais un refus peut exceptionnellement être justifié. Le vol peut vous être refusé pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou en raison de documents de voyage insuffisants (carte d'identité périmée, absence de visa...).

Lire aussi : [La SNCF va proposer 200.000 billets à tarif réduit sur les Intercités cet été](#)

En cas de déconvenues, il est recommandé de transmettre une réclamation dans les meilleurs délais, par écrit, à la compagnie aérienne concernée. Pour cela, il faut joindre à toute demande l'ensemble des documents de voyage, tels que la confirmation de réservation, la carte d'embarquement et d'éventuelles attestations d'incident délivrées par la compagnie aérienne, sans oublier les reçus justifiant les frais engagés.

En cas de refus ou d'absence de réponse de la compagnie dans un délai de huit semaines, tout voyageur peut transmettre son dossier à l'autorité nationale (du lieu de l'incident) instaurée dans chaque Etat membre pour contrôler l'application du règlement 261/2004. Au Grand-Duché, c'est au ministère de la Protection des consommateurs qu'il faut s'adresser par [mail](#).

En bus

Depuis 2013, c'est le règlement n° 181/2011 de l'Union européenne relatif aux droits des passagers voyageant en autocar qui régit les droits des voyageurs en autobus et autocar.

Ce règlement est intégralement applicable si vous voyagez avec un service régulier (horaire fixe, trajet fixe, arrêts fixes) lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un Etat membre ou lorsque la distance prévue est supérieure ou égale à 250 km.

Pour ce qui concerne d'éventuels retards, ils ne sont considérés comme tels qu'au départ et non à l'arrivée. Dans ce cas de situation ou en cas d'annulation du trajet, tout transporteur est tenu d'informer les passagers dans les plus brefs délais et au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue.

Lire aussi : [Pour un road-trip tout en équilibre](#)

Si cela fait rater une ou plusieurs correspondances aux passagers, le transporteur doit informer les passagers des autres correspondances possibles.

Si la course est complètement annulée ou si le retard excède 120 minutes ou s'il y a surréservation, le passager a le choix entre:

- Poursuivre le voyage ou être réacheminé vers la destination finale sans frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais.
- Le remboursement de son billet dans un délai de deux semaines et, si nécessaire, un service de transport de retour gratuit dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial.

Si le transporteur n'offre pas ces dispositions, le passager a droit à une indemnisation équivalente à 50% du prix du billet en plus du remboursement du billet.

Par ailleurs, en cas d'accident sur la route, le transporteur doit fournir une assistance raisonnable et proportionnée de premier secours, d'hébergement, de nourriture, de vêtements ou de transport selon la gravité des faits.

Le montant de l'indemnisation en cas de décès, lésions corporelles ou détérioration des bagages est calculé conformément au droit national, mais est au minimum de 220.000€ par passager et de 1.200€ par bagage.

[voyage](#)

[Union européenne](#)

Sur le même sujet

POLITIQUE & INSTITUTIONS - MONDE

LES CONSEILS DU CEC AVANT UN VOYAGE (4/4)

Quelques infos et astuces à connaître pour faciliter le départ

Écrit par

Maëlle

Hamma

Publié le

14.07.2023



La CEC indique «quoi faire» en cas de problèmes de bagages. Une indemnisation est possible. En revanche, en cas d'oubli de documents officiels... pas de solution! (Photos: Shutterstock)

C'est l'heure du départ en vacances. Après un rappel de quelques règles en matière de transports, d'hébergement, et quelques conseils pour bien choisir son assurance voyage, voici certaines informations de bases à ne pas oublier, et quelques petites choses bonnes à savoir.

Cela peut paraître évident et pourtant, combien de voyageurs se sont retrouvés contraints de revoir leurs plans arrivés à l'aéroport, en se rendant compte que leur passeport était en fait périmé ou sur le point de l'être?

Pensez donc bien à **vérifier les exigences en matière de visa et de passeport pour un voyage en dehors de l'Union européenne** (UE). Certains pays peuvent exiger que le passeport soit valide pendant au moins six mois après la date d'entrée prévue. Avant le départ, pensez aussi à **photocopier vos documents d'identité**. Alors certes, la photocopie n'aura jamais la valeur du vrai document, mais en cas de perte, elle peut toujours être utile pour justifier de son identité. N'hésitez pas aussi à emporter avec vous les photocopies des réservations d'hôtels ou autres documents importants.

À vérifier aussi: **les options de votre carte bancaire à l'étranger** (et de votre forfait mobile au passage). Cela permettrait peut-être d'éviter certaines commissions lors d'un retrait ou d'un paiement à l'étranger. Pourquoi pas informer votre banque avant un voyage également, afin que les transactions opérées à l'étranger ne soient pas considérées comme suspectes. Toujours en matière d'argent, si le pays visité dispose d'une autre devise que l'euro, il peut être intéressant de **surveiller régulièrement avant le départ les variations de taux de change**, et de faire la conversion avant le départ au moment opportun, pour avoir ne serait-ce qu'un peu de liquide sur soi à l'arrivée. Plusieurs solutions existent: bureaux de change, échange entre particuliers, achat de devises en ligne.

Un problème de bagages?

En cas de retard, de perte ou de détérioration des bagages lors d'un voyage, le voyageur a des droits, rappelle le Centre européen des consommateurs du Luxembourg (CEC). «Il faut **déclarer**

l'incident au service bagage de l'aéroport et demander une attestation de non-délivrance. Si un kit contenant des biens de première nécessité ne vous est pas fourni, vous avez le droit de vous procurer ces biens (produits d'hygiène corporelle, sous-vêtements, vêtements). Toutefois, restez raisonnable afin d'éviter un risque de non-remboursement par la compagnie aérienne», détaille le CEC. Les bagages sont considérés comme perdus lorsque la compagnie aérienne l'admet, ou lorsqu'un délai de 21 jours suivants la date du vol s'est écoulé.

La demande d'indemnisation ou de remboursement doit être formulée par écrit auprès de la compagnie aérienne (de préférence par lettre recommandée, dans un délai de 21 jours après la réception du bagage ou de la perte). La limitation de responsabilité peut varier et est établie dans la Convention de Montréal (limitation de 1.300€) ou la Convention de Varsovie (21,50€ par kilo de bagage). Cela dépend du pays de départ et d'arrivée, mais dans l'UE, «l'ensemble des pays membres ont signé la Convention de Montréal, c'est donc celle-ci qui s'applique pour un vol entre deux pays de l'UE».

En cas de destruction ou de détérioration constatée à l'aéroport, il faut introduire une réclamation auprès des représentants de la compagnie aérienne sur place et confirmer avec une réclamation écrite en lettre recommandée, dans un délai de sept jours après le vol. Si les dégâts sont constatés à l'ouverture des bagages, la réclamation doit se faire par écrit directement, dans les mêmes conditions.

Quelques sites internet utiles

Côté santé, pensez à vérifier si des vaccins sont nécessaires ou recommandés avant le départ. Si vous suivez habituellement un traitement médical et que vous emmenez avec vous ce traitement, pensez à bien prendre votre ordonnance. Sur le site de l'Organisation mondiale de la santé, on retrouve aussi toute une

liste de recommandations pour les voyages internationaux et des différents risques sanitaires en fonction des pays.

Le site du Centre européen des consommateurs de Luxembourg dispose de tout un panel de ressources et d'informations qui pourront aider le voyageur en cas de problème. Utile à consulter avant de partir aussi, le site Your Europe qui regorge d'informations utiles et de conseils.

Centre européen des consommateurs

CEC Luxembourg



INTERNATIONAL /

13. Juli 2023 um 16 .07 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum in Luxemburg / Hilfe, wenn bei der Reise etwas schief läuft



Foto: Editpress/Julien Garroy

[Wenn Reisegepäck verloren geht, ist das ärgerlich. Das Europäische Verbraucherzentrum in Luxemburg hilft zum Beispiel, wenn es um Entschädigung geht.](#)

Bald sind Sommerferien. Wie immer steht das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Luxemburg den Reisenden zur Seite, um ihre Rechte geltend zu machen und Zweifel zum Thema Reisen zu klären. Das Zentrum hatte am Montag zu einem „Midi des consommateurs“ eingeladen, um das Bewusstsein für dieses Thema zu schärfen und über die Rechte der Reisenden zu informieren. Denn auch wenn Reisen Spaß macht, können unerwartete Situationen den langersehten Urlaub stören und ihn mitunter vermiesen: Flug-, Bus- oder Zugverspätungen, verlorenes Gepäck, Zustand der Ferienunterkunft, Leistungen, die

nicht eingehalten werden, wie zum Beispiel ein geschlossenes Schwimmbecken oder ein nicht verfügbares Mietauto. Beispiele gibt es viele. Die Juristen des EVZ zeigen, wie die EU in solchen und ähnlichen Fällen die Rechte der Reisenden schützt. Bereits seit 1991 ist das Europäische Verbraucherzentrum in Luxemburg Anlaufstelle, um Bürger bei grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten kostenlos zu informieren, zu beraten und zu unterstützen. Kontakt und Info: info@cecluxembourg.lu. (mago)



110 Jahre Tagesblatt

110 Tage Tagesblatt für 1 €

Dieses Angebot erlaubt es Ihnen, von dem Tag der Bestellung bis zum 17. Oktober das Tagesblatt digital zu lesen.

JETZT FÜR 1 € ABONNIEREN

Dieses Angebot gilt für max. 110 Tage, wenn Sie Ihr digitales Tagesblatt Abo am 30. Juni aktivieren.

(Die maximale Dauer von 110 Tagen gilt ab dem 30. Juni und endet am 17. Oktober 2023)

Wir halten Sie täglich auf dem Laufenden – mit unserem kostenlosen Newsletter. Registrieren Sie sich jetzt.

Erhalten Sie jeden Tag die wichtigsten News bequem per E-Mail.

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) gelesen und akzeptiere sie.

Ihre E-Mail Adresse

JETZT ABONNIEREN



Sie müssen angemeldet sein um kommentieren zu können.

[Melden sie sich an](#)

[Registrieren Sie sich kostenlos](#)

#Tag/Headlines

POLITIQUE & INSTITUTIONS - MONDE**LES CONSEILS DU CEC AVANT UN VOYAGE (3/4)**

Des conseils avisés pour bien choisir son assurance voyage

Écrit par**Maëlle****Hamma**

Publié le

13.07.2023

• Édité le

13.07.2023

à 15:25



Lire le contrat peut paraître un conseil tout bête, mais souvent, «on ne lit pas tous les termes». L'existence d'une franchise ou d'un plafond trop bas risque d'occasionner un reste à charge qui pourrait bien gâcher vos vacances. (Photo: Shutterstock)

Obligatoire dans certains pays seulement, l'assurance voyage qui couvre notamment les frais de santé à l'étranger

doit faire l'objet d'une attention particulière pour éviter les mauvaises surprises en cas d'incident pendant le voyage. Le CEC et l'Aca donnent quelques conseils pour la choisir en toute connaissance de cause.

Avant Covid, les choses étaient plus simples. L'assurance voyage qui couvre notamment les frais de santé à l'étranger et propose une assistance était obligatoire seulement dans six pays: la Russie, la Chine, l'Algérie, la Mongolie, l'Arabie saoudite et Cuba.

Mais depuis la pandémie, d'autres pays ont rejoint la liste de ceux qui l'exigent. Dans certains cas où un visa est exigé, l'attribution de ce dernier peut en dépendre. Dans d'autres pays, comme les États-Unis, elle n'a pas de caractère obligatoire mais est très fortement conseillée. «Nous ne disposons pas de liste des pays dans lesquels elle est obligatoire. C'est du cas par cas, il faut regarder pour chaque pays. Le mieux est de se rendre sur les sites officiels des ministères», conseille Julie Jasson, juriste du Centre européen des consommateurs de Luxembourg (CEC).

Bien regarder les plafonds de remboursement

Mais alors comment choisir la bonne assurance voyage? Quels sont les critères importants à étudier?  Marc Hengen, administrateur délégué de l'Association des compagnies d'assurances et de réassurances (Aca) livre quelques éléments de réponses et des conseils. «Pour l'UE, ce n'est pas vraiment une question car notre sécurité sociale est reconnue dans toute l'Europe», annonce-t-il. En revanche, disposer de la carte européenne d'assurance maladie sur soi facilitera toujours les choses en cas d'accident ou de blessure.





La CNS indique qu'«entre le moment de la demande de la Carte européenne d'assurance maladie et sa livraison, il faut compter au maximum trois semaines». (Photo: Shutterstock)

Première question à se poser selon Marc Hengen: «Il faut déjà voir quelles garanties sont proposées dans l'assurance, quels sont les plafonds de prise en charge et savoir si des garanties supplémentaires sont nécessaires», indique ce spécialiste. Par exemple, l'assurance peut tout à fait vous couvrir pour vos vacances, mais pas forcément pour des activités jugées périlleuses, comme la plongée, le ski, qui peuvent exiger parfois de souscrire des garanties supplémentaires.

«Il est très important de se mettre d'accord sur ce qui est assuré, et regarder les limites et les exclusions. Il faut bien vérifier que le pays visité soit couvert par l'assurance. Il y a des formules européennes et mondiales, il faut donc regarder l'étendue territoriale d'abord, et bien sûr les sommes assurées», répète-t-il

Mais comment estimer les dépenses de santé dans un pays que l'on ne connaît pas et donc opter pour la meilleure assurance qui soit? «Oui, c'est difficile à estimer, mais il faut toujours prévoir au plus

grand», pense-t-il. Autre question qui se pose: quand la souscrire? Pour les assurances de type couverture médicale, il n'y a pas de délai minimal pour souscrire. Évidemment, mieux vaut s'y prendre au plus tôt, «il faut toujours préparer cela au plus tôt, au moment de la réservation par exemple».

Votre carte de crédit peut vous assurer, dans certaines conditions

Certaines mentions sont obligatoires. L'assureur ou son intermédiaire doit bien détailler tout ce qui a été cité plus haut. «Ces éléments sont fournis, mais parfois, on n'y apporte pas l'attention nécessaire. Pourtant ce sont des informations qui peuvent aider à choisir la bonne assurance. Trois interlocuteurs peuvent être de mise: son assureur habituel, celui qui vous vend le voyage, et il y a parfois des cartes bancaires qui incluent une assurance, à condition que l'on paie le voyage avec cette carte bleue». Mais celle-ci suffira-t-elle? «Cela dépendra des cartes. Les cartes qui coutent le moins en cotisation annuelle offriront forcément une couverture plus basse. Le mieux c'est de comparer avant de souscrire», répond-il.

Sur la question du prix, Marc Hengen indique qu'il est «difficile de donner un montant», cela dépend des garanties, de l'assureur, de la durée du voyage et de la destination. Mais en général, plus le système de santé est coûteux dans le pays visité, plus le prix de l'assurance grimpera. Tout comme le fait d'ajouter des garanties spécifiques pour des activités particulières, comme les sports extrêmes par exemple.

Pour un départ en famille, il est tout à fait possible de souscrire une assurance pour toute la famille. «Le plus rationnel, c'est de prendre pour tous les membres de la famille, souvent on raisonne en termes de ménages, de personnes vivant sous le même toit.» Dans certains cas, elles peuvent aussi proposer une protection pour les bagages ou le vol des appareils électroniques.

Attention, des franchises et des exclusions sont possibles. «Parfois, il y en a, parfois non. Cela dépendra des contrats. Parmi les exclusions, il s'agit souvent de cas de force majeure comme des événements de guerre, des émeutes.»

En Europe, pas une mauvaise idée non plus...

«Même en Europe, il peut y avoir un intérêt à prendre une assurance voyage, pour d'éventuels frais médicaux supplémentaires, au-delà de ce que la caisse rembourserait? Par exemple dans un autre pays d'Europe, la CNS remboursera, mais sur la base de ce qu'elle rembourserait au Luxembourg, ce qui peut parfois occasionner un "vide" de remboursement», ajoute Marc Hengen.

Différente de l'assurance voyage, l'assurance annulation comporte elle quelques différences. «Par exemple, ce type d'assurance vous couvrira pour une maladie non déclarée au moment de la réservation, pas parce que vous n'avez plus envie d'y aller ou pour des raisons autres. Pour les assurances annulation de voyage, sont souvent exclues les maladies pour lesquelles on souffre déjà.» «C'est aussi la mode de louer des logements de vacances, il faut aussi savoir jusqu'où va la responsabilité du locataire, et dans quelle mesure ces maisons de villégiatures sont couvertes par le propriétaire», souligne encore Marc Hengen.

Pour résumer, «il n'y a pas une seule façon de faire pour bien choisir son assurance voyage, il faut poser des questions, ne pas trop se précipiter, bien prendre le temps de regarder les garanties et comparer.»

Marc Hengen **Aca**

Association des compagnies d'assurance et de réassurance

Le gouvernement luxembourgeois

gouvernement.lu

Bilan du National Enforcement Body relatif aux plaintes des passagers aériens

  Communiqué 17.07.2023

Le 17 juillet 2023, Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs, a invité à une conférence de presse pour présenter le bilan du National Enforcement Body (NEB), l'organisme national chargé de faire respecter les droits des passagers et dont notamment les passagers aériens.

©MPC





de g. à dr.) Karin Basenach, directrice du CEC Luxembourg ; Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs ; Aline Rosenbaum, directrice de l'Union luxembourgeoise des consommateurs

Une convention de collaboration dans le domaine de la gestion des plaintes des passagers aériens visant à simplifier les démarches pour faire valoir les droits des passagers aériens a été signée à la même occasion entre le ministère de la Protection des consommateurs (MPC), l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg). Par ailleurs, une campagne de communication visant à informer les consommateurs sur leurs droits en tant que passagers aériens a été lancée.

National Enforcement Body

Le NEB est l'organisme national de référence au Luxembourg chargé de superviser et de faire respecter les droits des passagers par tout moyen de transport conformément à la législation européenne et dont les activités sont rattachées auprès du ministère de la Protection des consommateurs. Il offre notamment un mécanisme de résolution des différends entre les passagers et les compagnies aériennes et veille au respect des droits des passagers. Le NEB, en tant qu'organisme national de référence, s'engage à garantir que les compagnies aériennes respectent pleinement les droits des passagers tels qu'énoncés dans la législation européenne, en particulier le règlement (CE) n°261/2004. Ce règlement vise à protéger les droits fondamentaux des passagers aériens et à établir des normes minimales pour les compensations en cas de perturbations des vols.

Ainsi, l'évolution du nombre de plaintes déposées auprès du NEB a connu une tendance à la baisse en 2021 et 2022, principalement en raison de la reprise timide des vols après la période difficile de la pandémie de COVID-19. Cette période marquée par des restrictions de voyage et une réduction significative du trafic aérien a naturellement réduit les interactions entre les passagers et les compagnies aériennes, ce qui a contribué à une diminution des plaintes enregistrées.

Cependant, alors que l'industrie de l'aviation a largement retrouvé sa vitesse de croisière en 2023, une augmentation sensible du nombre de plaintes déposées par les passagers auprès du NEB a été constatée. Cette augmentation peut être attribuée à plusieurs facteurs, notamment:

- › Une plus grande fréquence des vols;
- › Une augmentation du nombre de passagers transportés;
- › Une meilleure sensibilisation des voyageurs à leurs droits;
- › Une collaboration poussée du NEB et des partenaires du MPC, tels que l'ULC et le CEC.

Signature de convention

Une nouvelle convention a également été signée entre le MPC, l'ULC et le CEC Luxembourg, dont l'objectif est la simplification des démarches en cas de dépôt de plainte. Cette convention permettra de mieux faire valoir les droits des passagers aériens grâce à une collaboration poussée entre les signataires. Ainsi, toute plainte adressée à une des parties signataires sera automatiquement transmise à l'autorité compétente, à savoir le NEB, et sous réserve de l'accord de la personne concernée, de manière à ce que le passager n'aura plus à se soucier des compétences des différents acteurs impliqués.

C'est dans ce contexte que Aline Rosenbaum, directrice de l'ULC, a également présenté les activités de l'ULC en rapport avec les passagers aériens, en particulier en ce qui concerne les voyages à forfait. Karin Basenach, directrice du CEC Luxembourg, a quant à elle précisé que le CEC est également confronté à bon nombre de plaintes, notamment en matière de bagages perdus ou endommagés.

Campagne d'information

Finalement, une campagne d'information a été lancée par le MPC/NEB et qui complète les informations et les campagnes parallèles de ses partenaires ULC et CEC pour informer les consommateurs sur leurs droits en tant que passagers aériens. Cette campagne se traduit par une présence à l'aéroport de Luxembourg à différents niveaux, que ce soit par l'affichage d'animations traitant des droits des passagers sur les écrans publicitaires, par la présence physique des partenaires signataires de la convention sur un stand d'information commun ou encore par la distribution de matériel et de gadgets d'information à l'adresse des passagers.

À l'issue de la conférence de presse, Paulette Lenert a souligné que "notre objectif est de faire en sorte que chaque passager aérien au Luxembourg se sente en confiance lors de ses voyages. C'est la raison pour laquelle nous nous mobilisons en cette période de grands départs en vacances pour mieux informer les consommateurs sur leurs droits en tant que passagers aériens. À cet égard, il nous importe de renforcer notre coopération avec l'ULC et le CEC Luxembourg afin d'améliorer encore davantage la qualité des services offerts aux passagers et de leur simplifier les démarches en cas de problème afin de garantir le respect de leurs droits".

Communiqué par le ministère de la Protection des consommateurs

Plus

[Présentation-droits des passagers aériens \(Pdf - 1,42 Mo\)](#)

Ministre(s)

[LENERT Paulette](#)

Organisation(s)

[Ministère de la Protection des consommateurs](#)

Thèmes

[Luxembourg : Généralités](#)

Date de l'événement

17.07.2023

Dernière mise à jour 17.07.2023

POLITIQUE & INSTITUTIONS - ECONOMIE

APRÈS LES «ANNÉES COVID»

Passagers aériens: les plaintes redécollent

Écrit par

Thierry

Labro



Publié le

17.07.2023

• Édité à

18.07.2023

à 07:14



Trois avions sur quatre décollent dans le quart d'heure prévu... mais plus d'un tiers des plaintes portent sur des retards. (Photo: Maison Moderne/Archives)

Après les années Covid, de 2020 à 2022, les plaintes des passagers aériens pourraient atteindre le record de 1.000 cette année, selon le ministère de la Protection des

consommateurs. Plus de la moitié d'entre elles portent sur des annulations.

2023 pourrait être l'année de tous les records. Dans le domaine des plaintes. Selon le ministère de la Protection des consommateurs, le total des 1.000 ne sera pas loin, soit dix fois plus qu'il y a dix ans et deux fois plus qu'en 2022.

Cela ne veut pas forcément dire que les choses s'aggravent, mais que les consommateurs ont commencé à comprendre qu'ils avaient des droits et commencé aussi à les faire respecter.

Les plaintes pour annulation restent la majorité (55,9% attendues en 2023) devant les retards (34,1%), les refus d'embarquement (3%) et les autres (7%), selon le bilan présenté ce lundi après-midi au Findel par la ministre en charge de la Protection des consommateurs,  Paulette Lenert (LSAP), la directrice de l'Union luxembourgeoise des consommateurs, Aline Rosenbaum, et la directrice du Centre européen des consommateurs, Karin Basenach. Deux tiers des vols décollent à l'heure, selon les statistiques d'Eurocontrol, et 12,8% ont cinq à dix minutes de retard. Les retards qui pourraient donner lieu à une indemnisation (3h) sont regroupés dans «les retards de plus de 60 minutes» (6,2%).

Transporteur-passager: match nul

Un tiers (36,5%) des plaintes sont réglées dans les quinze jours, 41,9% entre 15 et 90 jours et 21,6% plus de trois mois après avoir été déposées. 28,9% se terminent en faveur du transporteur, 38,4% en faveur du passager... et 28,6% sont en dehors de la compétence du Neb.

Le Neb? Le «national enforcement body», organisme chargé de faire respecter ces droits, recevra désormais directement les plaintes grâce à une nouvelle convention entre le ministère, l'ULC et le CEC. «Notre objectif est de faire en sorte que chaque passager

aérien au Luxembourg se sente en confiance lors de ses voyages. C'est la raison pour laquelle nous nous mobilisons en cette période de grands départs en vacances pour mieux informer les consommateurs sur leurs droits en tant que passagers aériens», a souligné la ministre.

Car ce n'est pas simple: en cas de souci, il convient de déposer une réclamation auprès du transporteur, puis de demander conseil avant de déposer une plainte, puis de déposer une plainte si le transporteur ne répond pas dans les deux mois ou si la réponse n'est pas satisfaisante. Le consommateur peut espérer obtenir de 250 euros (pour un vol de moins de 1.500 km) à 400 euros (pour un vol de plus de 1.500 km), voire même 600 euros (pour un vol de plus de 3.500 km en dehors de l'UE), en plus du remboursement. Même chose pour les vols de plus de trois heures.

Paulette Lenert

LSAP

CEC

ULC

Aline Rosenbaum

Karin Basenach

Eurocontrol

NEB

Voyages en avion

Près de 1.000 plaintes pour annulations ou retards au Findel

RTL | Actualisé: 18.07.2023 07:02 | [0 Commentaire\(s\)](#)



© RTL

Les vacances d'été ont commencé samedi au Luxembourg. De nombreux résidents préfèrent l'avion pour se déplacer, même si des problèmes peuvent survenir. Le nombre des plaintes s'est envolé au Findel.

Ces derniers mois, le Luxembourg a connu quelques turbulences, notamment durant les vacances de Pâques avec la compagnie aérienne nationale qui a dû annuler plusieurs vols. La ministre en charge du Droit des consommateurs a présenté l'évolution des plaintes relatives ce lundi au Findel. Un nombre qui a bien augmenté dernièrement.

998 plaintes ont ainsi été déjà enregistrées en 2023, du jamais vu. Depuis 2018, ce nombre a augmenté de 46%, après deux années de pandémie de Covid (en 2021 et 2022).

Même si le nombre de passagers a également augmenté durant cette période, cela ne devrait pas être lié avec la hausse des plaintes, mais les responsables ne considèrent pas cela comme un mauvais signe. Paulette Lenert conclut que "**les citoyens sont davantage informés de leurs droits, diverses campagnes ont eu pour objectif d'augmenter la prise de conscience chez les consommateurs, notamment s'ils devaient rencontrer des problèmes lors d'un voyage. Cela semble fonctionner, les chiffres confirment ce résultat**".



© Eric Ebstein / RTL

La **plupart des plaintes** ont été déposées suite à un retard ou une annulation de vol. Dans 38,4% des cas, une décision a été prise en faveur du passager, alors que 29% des décisions étaient en faveur de la compagnie. Les autres vols ne faisaient pas partie du ressort du ministère. Un remboursement, une prise en charge par la compagnie ou encore une indemnisation dépendent toujours de la distance du vol, du nombre d'heures de retard et de certaines conditions, notamment météorologiques aux aéroports concernés.

Il est important de se faire entendre en cas de problème, en premier lieu auprès de la compagnie, mais après 60 jours sans réponse satisfaisante, le National Enforcement Body (le service qui s'occupe des droits des passagers pour les compagnies ayant leur siège au Luxembourg au sein du ministère de la Protection des consommateurs) doit être mis au courant de la situation. Pour les compagnies dont le siège est en dehors du pays, il faudra alors contacter le Centre européen des consommateurs.

En cas de perte ou de retard dans la livraison de bagages, il faut réagir immédiatement notamment auprès du guichet correspondant à l'aéroport afin de déclarer une perte ou un dégât. Il est important de contacter la compagnie en charge du vol endéans les sept jours.

Le reportage (en luxembourgeois) de *RTL Télé*:



SOCIÉTÉ

La défense s'organise pour les passagers mécontents d'un vol aérien

Vol en retard ou annulé, bagages perdus, correspondance manquée : ce ne sont pas les soucis qui manquent (parfois) quand on part en avion. Au Luxembourg, trois partenaires ont décidé d'unir leurs forces au service des clients déçus.

Publié par [Edouard Tréfle](#) le 18/07/2023 à 12:07

[f Je partage](#)[t Twitter](#)[in LinkedIn](#)[📌 Restez informé](#)

Au Grand-Duché, les **plaintes de clients mécontents** de leur compagnie aérienne ne cessent de prendre de l'altitude. Déjà **près de 500 sur le seul premier trimestre 2023**. Soit presque autant que pour l'ensemble de l'année 2017 si l'on remonte le temps. Ce n'est pas tant que la ponctualité régresse dans les aéroports mais bien parce que les passagers impactés par un problème n'hésitent plus à **faire valoir leurs droits**.

Car des droits, il en existe bien. A l'heure où les grands départs d'été sont d'actualité, c'est le message qu'ont tenu à rappeler le **ministère de la Protection des consommateurs**, le **Centre européen des consommateurs** (CEC) et l'**Union luxembourgeoise des consommateurs** (ULC). Trois acteurs qui peuvent aider à solutionner bien des **différents entre usagers mécontents et le prestataire d'un vol** qui n'aurait pas tenu ses engagements.

- A lire > [Vol surbooké, parking complet : le voyage cauchemardesque d'une famille depuis le Findel](#)

Désormais, les clients qui estimerait devoir porter une réclamation à l'égard de leur compagnie aérienne pourront s'adresser à l'une ou l'autre des deux associations. Sachant que ce recours peut intervenir après que le passager ait tenté de défendre sa cause auprès de l'entreprise concernée. Celle-ci ayant deux mois maximum pour solutionner le différend.

Méconnaissance des textes

Passé ce délai, si la solution trouvée n'est pas satisfaisante, CEC et ULC peuvent reprendre les commandes. Et tracer la route vers un dédommagement ou une compensation, si le client est dans son bon droit.

En effet, bien des compagnies jouent sur la méconnaissance des textes par les consommateurs pour ne pas les indemniser à hauteur


[EMPLOI](#)
[FISCALITÉ](#)
[MOBILITÉ](#)
[FAMILLE](#)
[SANTÉ](#)
[SOCIÉTÉ](#)
[NOUVEL ARRIVANT](#)
[DETENTE](#)

Ainsi, pour un petit vol (moins de 1.500 km), un passager peut se voir verser 250 euros en guise de "consolation". Somme qui passe à 400 € pour un trajet de moins de 3.500 km, voire 600 euros pour une plus longue distance encore... Sachant que ce remboursement est autre en d'autres points du globe.

Pour les partenaires, il est surtout important que tout client ayant subi une péripétie (perte de bagages, vol retardé au-delà de l'admissible, voyage annulé à la dernière minute, etc) sachent qu'il peut être défendu. Avec tout de même cette lumière au milieu des nuages : plus de deux tiers des vols en Europe décollent et atterrissent à l'heure.

- A lire > [Près de 4,4 millions de passagers attendus au Findel en 2023](#)

Suivez l'actualité de [frontaliers.lu](#) aussi sur Instagram



Ne manquez aucune actualité. Inscrivez-vous gratuitement à la newsletter !

Mon adresse email

J'accepte de recevoir cette newsletter en sachant que je peux me désabonner facilement à tout moment.

JE M'ABONNE

[RÉAGIR À CET ARTICLE](#)

AILLEURS SUR LE WEB



[6 façons d'éviter le phishing et le smishing](#)

ING Luxembourg



[Plongée au coeur de l'Histoire dans les Casemates au Luxembourg](#)

LCTO



[Succession: comment transmettre l'entreprise familiale à ses enfants ?](#)

Mylife



[Harcèlement moral au travail ? Vos droits et moyens !](#)

LCGB

[EMPLOI](#)[FISCALITÉ](#)[MOBILITÉ](#)[FAMILLE](#)[SANTÉ](#)[SOCIÉTÉ](#)[NOUVEL ARRIVANT](#)[DETENTE](#)

MOBILITÉ

Comparatif des prix des carburants au Luxembourg, en Lorraine, Wallonie et Allemagne

Il n'y a pas que les températures qui grimpent ces derniers temps. Avec les congés scolaires, les prix des différents carburants ont eux aussi pris un coup de chaud sur la Grande Région.

[EMPLOI](#)[FISCALITÉ](#)[MOBILITÉ](#)[FAMILLE](#)[SANTÉ](#)[SOCIÉTÉ](#)[NOUVEL ARRIVANT](#)[DÉTENTE](#)**DÉTENTE**

Cet été, Metz a la tête dans les étoiles

Entre modernités artistiques et Histoire, les Constellations de Metz n'ont pas fini d'en faire rêver plus d'un. Jusqu'au 2 septembre, des parcours et oeuvres d'arts transforment la ville, autrement, pour ses résidents Lorrains comme pour les frontaliers.

**EMPLOI**

94 dérogations au congé collectif validées par l'ITM

Un peu moins de 900 ouvriers du Bâtiment et génie civil ne partiront pas en même temps que leurs collègues du secteur, au Luxembourg. Un choix validé par l'Inspection du travail dans 56% des dossiers de dérogation déposés.

[EMPLOI](#)[FISCALITÉ](#)[MOBILITÉ](#)[FAMILLE](#)[SANTÉ](#)[SOCIÉTÉ](#)[NOUVEL ARRIVANT](#)[DETENTE](#)**SOCIÉTÉ**

La préoccupante grimpée des coûts de construction

Matières premières, énergie, coût salarial : tout a augmenté ces derniers mois pour les entreprises du BTP luxembourgeoises La répercussion sur leurs factures a été immédiate : +5% en un semestre.

**SOCIÉTÉ**

Cargolux vole "plus propre"

La compagnie luxembourgeoise spécialisée dans le fret aérien est capable de relier le Findel à la Chine en vol neutre en carbone. Et cela en ayant recours à un nouveau type de carburant 100% à base de déchets recyclés.



[EMPLOI](#)

[FISCALITÉ](#)

[MOBILITÉ](#)

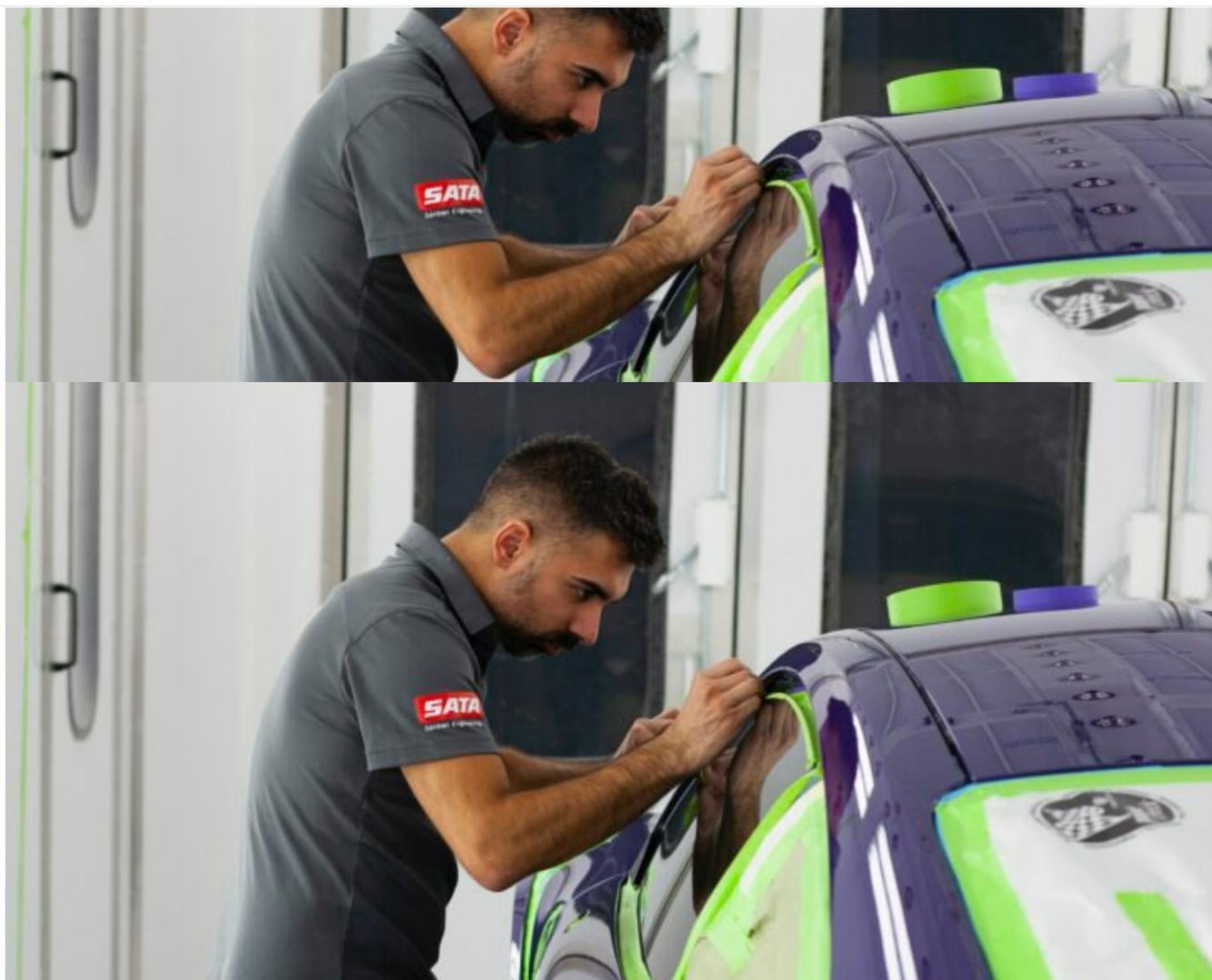
[FAMILLE](#)

[SANTÉ](#)

[SOCIÉTÉ](#)

[NOUVEL ARRIVANT](#)

[DETENTE](#)



MOBILITÉ

Les automobilistes luxembourgeois restent fidèles au... gris

Depuis 2019, c'est LA teinte choisie par la plupart des acheteurs de voitures neuves au Grand-Duché. Une sobriété qui s'explique.

[EMPLOI](#)[FISCALITÉ](#)[MOBILITÉ](#)[FAMILLE](#)[SANTÉ](#)[SOCIÉTÉ](#)[NOUVEL ARRIVANT](#)[DÉTENTE](#)

EMPLOI

L'Etat économise déjà pour le prochain index

Pour le dernier trimestre, une nouvelle augmentation des salaires, pensions et traitements sera déclenchée au Luxembourg. Le gouvernement s'est engagé à prendre en charge ce 3e index 2023. La "facture" se précise.



DÉTENTE

Petit abécédaire de la prochaine saison du Casino 2000

Lieu de spectacles incontournable du Luxembourg et de la Grande Région, le Casino de Mondorf-les-Bains lève le voile sur ses futures dates (et encore on a oublié de mentionner la venue de Garou, Frédéric François ou Ahmed Sylla !)



DÉTENTE

À la découverte des châteaux de la Grande Région

Au Luxembourg, en France, en Belgique et en Allemagne, cet été visitez les plus beaux châteaux tout près de chez vous !

TROUVEZ UN EMPLOI

Découvrez les dernières offres d'emploi au Luxembourg

CLIQUEZ ICI

LES APPLICATIONS

Téléchargez l'application des Frontaliers pour ne perdre aucune actualité !

Sélectionnez votre store :



LES PLUS LUS



FAMILLE

Le congé paternité évolue au Luxembourg

La saison des feux de végétation est revenue

La saison des feux de végétation est revenue. Ces derniers mois fait craindre de nombreux départs d'incendies dans les champs, forêts ou abords de voies ferrées. Des gestes simples pour éviter des catastrophes.



Un radar pervers (mais «essentiel») sévit à Hollerich



EMPLOI

L'Etat économise déjà pour le prochain index



SOCIÉTÉ

Les salariés perdants face à la hausse des prix au Grand-Duché



Voir plus



TRAFIC



COMMUNAUTÉ



FORUM



PETITES ANNONCES



DE

[S'INSCRIRE](#)

[SE CONNECTER](#)



[EMPLOI](#)

[FISCALITÉ](#)

[MOBILITÉ](#)

[FAMILLE](#)

[SANTÉ](#)

[SOCIÉTÉ](#)

[NOUVEL ARRIVANT](#)

[DETENTE](#)



[Calculatrice Fiscale](#)



[Calculatrice Allocations](#)



[Salairoscope](#)

LES GUIDES



[Le Guide des Impôts](#)



[Le Guide des Nouveaux Arrivants](#)

EN DIRECT DU FORUM

<u>LES DERNIERS</u>	LE TOP DES SUJETS
<p>1. Allocations familiales Anonymous69 Il y'a 1 heure</p>	
<p>2. Pension carriere mixte lux/fr - régime de sécu Tuggi70 Il y'a 2 heures</p>	
<p>3. Revenus fonciers français : double peine ? Montserrat Il y'a 8 heures</p>	
<p>4. Je cherche expert-comptable pour étude de faisabilité Montserrat Il y'a 20 heures</p>	

[Voir tous les sujets](#)

RESTONS EN CONTACT



TRAFIC



COMMUNAUTÉ



FORUM



PETITES ANNONCES



DE

[S'INSCRIRE](#)

[SE CONNECTER](#)



[EMPLOI](#)

[FISCALITÉ](#)

[MOBILITÉ](#)

[FAMILLE](#)

[SANTÉ](#)

[SOCIÉTÉ](#)

[NOUVEL ARRIVANT](#)

[DETENTE](#)

J'accepte de recevoir cette newsletter en sachant que je peux me désabonner facilement à tout moment.

JE M'ABONNE



NOS RUBRIQUES

[Emploi](#)

[Fiscalité](#)

[Mobilité](#)

[Famille](#)

[Santé](#)

[Société](#)

[Nouvel](#)

[Arrivant](#)

[Detente](#)

NOS OUTILS

[Calculatrice Fiscale](#)

[Calculatrice Allocations](#)

[Salairoscope](#)

[Annuaire](#)

[Petites Annonces](#)

[Forum](#)

[Liste Des Membres](#)

LE SITE

[A Propos](#)

[CGU](#)

[Politique De Confidentialité](#)

[Nous Contacter](#)

En savoir plus sur les droits

2017/123 Escatid

FINDEL À l'aéroport, Noémie, 23 ans, et Luca, 20 ans, des étudiants, évoquent les droits des passagers avec les voyageurs. «Nous distribuons des gadgets et nous menons une rapide enquête, afin de savoir s'ils sont bien in-



Noémie et Luca vont rester deux semaines.

formés des démarches à suivre», explique la jeune femme. Or, il s'avère «qu'environ un tiers» donne la bonne réponse. Celle-ci varie selon les cas, entre les annulations, retards et pertes de bagages. «Nous leur donnons des renseignements lorsqu'ils parlent de leur expérience», glisse Luca. Les deux jeunes sont missionnés pendant deux semaines par le ministère et le Centre européen des consommateurs.

ENTREPRISES & STRATÉGIES - INDUSTRIE**PROTECTION DES DONNÉES**

Ryanair et sa reconnaissance faciale pointées du doigt

Écrit par**Mathilde****Obert**

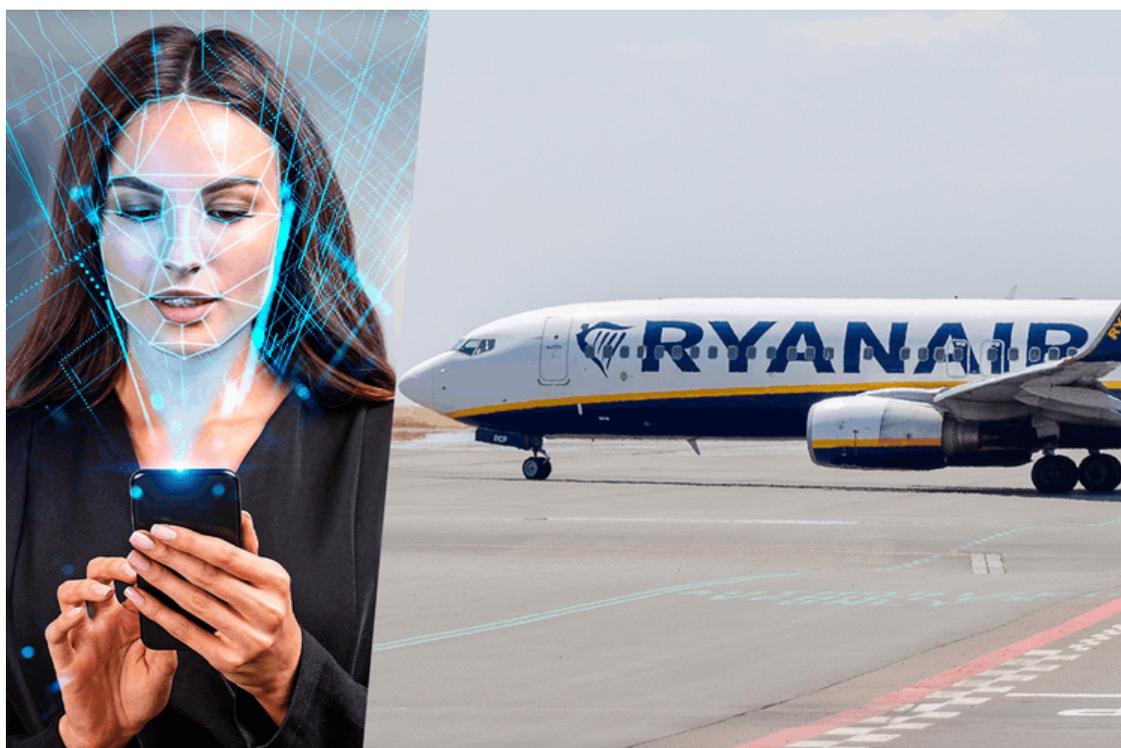
Publié le

27.07.2023

• Édité le

27.07.2023

à 15:05



La reconnaissance faciale fait partie du processus de vérification de Ryanair pour les clients d'agences en ligne. Ce qui pose question. Au Luxembourg, aucun client ne s'est plaint auprès du CEC à ce sujet... pour le moment. (Photos: Shutterstock; Romain Gamba/Maison Moderne. Montage: Maison Moderne)

L'organisation Noyb porte plainte contre Ryanair et son processus de vérification de l'identité des passagers par

reconnaissance faciale, considéré comme «abusif». Il concerne les clients ayant réservé via une agence en ligne. Ryanair estime de son côté respecter le RGPD.

Un processus de vérification, avec reconnaissance faciale, «invasif»? Ce sont les accusations portées par l'organisation Noyb (pour «Ma vie privée est None Of Your Business»), fondée par l'activiste autrichien pour la protection des données Max Schrems, contre Ryanair.

«Après avoir réservé un vol Ryanair par l'intermédiaire de l'agence de voyages en ligne eDreams, la plaignante a reçu un mail de Ryanair lui demandant d'effectuer un “processus de vérification”», détaille Noyb dans un article. «Elle avait le choix entre vérifier par reconnaissance faciale ou se rendre au comptoir d'enregistrement de l'aéroport plus de deux heures avant le départ. La personne n'aurait pas pu embarquer sur le vol si elle avait refusé d'obéir à ces instructions. Elle a même dû s'acquitter de charges pour le “processus de vérification”.»

Selon Noyb, «il n'y a aucune justification raisonnable à la mise en œuvre de ce système par Ryanair. Au contraire, il semble que la compagnie viole volontairement le droit de ses clients à la protection de leurs données afin d'obtenir un avantage concurrentiel déloyal par rapport aux autres canaux de réservation». La plateforme autrichienne a donc déposé une plainte contre Ryanair auprès de l'Autorité espagnole de protection des données, ce jeudi 27 juillet.

Contactée, la compagnie aérienne rétorque: «Ryanair n'a aucune relation commerciale avec les OTA (agences de voyages en ligne), qui ne sont pas autorisées à vendre nos vols. Les OTA récupèrent l'inventaire de Ryanair et, dans de nombreux cas, vendent à tort nos vols et services auxiliaires avec des majorations cachées et fournissent des informations (contact client, détails de paiement) incorrectes». C'est pourquoi «tous les clients qui réservent via un

OTA sont tenus de suivre un processus de vérification. Ils peuvent choisir la vérification biométrique ou remplir un formulaire de vérification numérique, processus qui sont tous deux entièrement conformes au Règlement général sur la protection des données (RGPD)».

Un processus de vérification détaillé dans les conditions de vente

Les conditions de vente de l'agence de voyages en ligne espagnole eDreams précisent que: «Si vous sélectionnez un billet d'avion avec une compagnie aérienne low cost, eDreams effectuera l'achat dudit billet en votre nom et vous recevrez un mail de confirmation directement de la compagnie aérienne low cost. Votre contrat sera conclu avec la compagnie aérienne low cost concernée et soumis aux termes et conditions de celle-ci.»

Et dans ses conditions de vente, Ryanair détaille: «La vérification peut être effectuée en ligne ici jusqu'à 120 minutes avant le départ. Dans le cas où vous ne compléteriez pas la vérification en ligne, vous pourrez également le faire au comptoir de l'aéroport concerné 60 minutes avant le départ. Dans ce cas, les passagers seront facturés pour les frais d'enregistrement à l'aéroport.» La rubrique «frais» de Ryanair indique alors que l'enregistrement à l'aéroport coûte 55 euros.

«Si vous choisissez la vérification en ligne, deux options sont disponibles: la vérification express et la vérification standard», peut-on encore lire dans les conditions de vente de la compagnie aérienne. «**La vérification express** exige que vous effectuiez les étapes suivantes:

1. payer les frais de 0,59 euro
3. fournir une photographie de vos documents de voyage (c.-à-d. passeport ou carte d'identité);

4. fournir une photo de votre visage pour vérifier les documents de voyage que vous avez fournis à l'étape 3;
5. effectuer une vérification en direct de votre visage en réalisant certaines actions que l'on vous demandera de faire; et
6. fournir votre adresse e-mail personnelle.»

Alors qu'avec **la vérification standard**, les étapes sont les suivantes:

- «1. fournir un formulaire de Vérification dûment signé et rempli ;
2. fournir votre code de référence de réservation (PNR) et le(s) nom(s) du ou des passager(s);
3. fournir une photographie de vos documents de voyage (c.-à-d. passeport ou carte d'identité); et
4. fournir votre adresse e-mail personnelle.»

Une pratique «discriminatoire», pour eDreams

Pour eDreams, ce n'est «que le dernier ajout à une longue liste de pratiques anticonsommateurs que [Ryanair] a conçues pour exploiter et tirer profit des voyageurs. Leur décision d'introduire un processus dit de vérification, qui entraîne un coût supplémentaire pour les voyageurs et implique la collecte de données personnelles sensibles, est à la fois injustifiée et discriminatoire.»

D'autres compagnies, avec lesquelles travaille eDreams, imposent-elles des vérifications similaires? «Cette décision sans précédent de Ryanair se distingue comme la première du genre dans notre industrie», répond alors l'agence en ligne, qui affirme proposer les vols de 700 compagnies aériennes mondiales.

eDreams ajoute: «En tant qu'agence de voyages, nous possédons le droit de vendre au détail le contenu des compagnies aériennes, y

compris celui de Ryanair.»

Ce conflit entre Ryanair et les agences en ligne dure depuis des années. En avril, le tribunal fédéral suisse avait, selon plusieurs médias, donné raison à Lastminute, l'autorisant à vendre des vols Ryanair à ses clients. Tandis que le tribunal de Barcelone avait donné raison à la compagnie irlandaise en juin dans son litige contre les agences de voyages en ligne et leurs pratiques «préjudiciables».

Pas de plaintes au Luxembourg

Au Luxembourg, le Centre européen des consommateurs (CEC) «n'a enregistré aucune plainte concernant Ryanair ou toute autre compagnie aérienne» relative à un processus de vérification qui serait considéré comme abusif, affirme le juriste Cédric Arnasalon.

Et si cela arrivait? «Les consommateurs devraient bénéficier d'un traitement équitable lors de leurs réservations, que ce soit sur une plateforme en ligne ou directement sur le site de la compagnie aérienne. La reconnaissance faciale, en tant que moyen de vérification, soulève des questions quant à sa nécessité et à sa conformité avec les dispositions légales de protection des données personnelles», analyse le juriste.

«Ce processus utilisant des données biométriques sensibles comme la reconnaissance faciale nécessiterait une base légale appropriée en vertu du RGPD. De plus, il est essentiel de s'assurer que toute mesure de sécurité mise en place par une compagnie aérienne est proportionnée et justifiée, conformément aux principes énoncés par la législation européenne en matière de protection des données.»

Contactée, la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) n'avait pas encore commenté au moment de la publication de l'article.

Ryanair

eDreams

Noyb

Max Schrems

Cédric Arnason

CEC





Menu

Une

Luxembourg

Monde

Économie

People

Sports

D Rechercher...

Front | Luxembourg | [Transport aérien au Luxembourg: Les plaintes augmentent, les passagers «sont plus conscients de leurs ...](#)

Publié 18. juillet 2023, 10:00

TRANSPORT AÉRIEN AU LUXEMBOURG

Les plaintes augmentent, les passagers «sont plus conscients de leurs droits»

LUXEMBOURG – Une convention a été signée lundi afin d'améliorer les droits des passagers du secteur aérien, qui déposent de plus en plus de plaintes.



par

Joseph Gaulier

30

32



aéroport du Findel

Les passagers ne pensent pas toujours à faire valoir leurs droits.

Vincent Lescaut

«Le droit des passagers aériens est complexe, ce n'est pas toujours facile de savoir où s'adresser», reconnaît Paulette Lenert (LSAP), ministre de la Protection des consommateurs. Elle a signé lundi une convention avec l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et le Centre européen des consommateurs (CEC), chacun ayant des compétences pour certains types de problèmes que rencontrent les passagers. Désormais, «le consommateur qui s'adressera à l'un des acteurs sera réorienté», explique Aline Rosenbaum, directrice de l'ULC.

PUBLICITÉ



Les plaintes dans le secteur aérien sont en augmentation, passant de 543 en 2018 à 499 sur les six premiers mois de 2023. «Les compagnies ont l'air d'avoir les mêmes taux de problèmes qu'avant le Covid. Notre conclusion est que les passagers sont plus conscients de leurs droits, probablement parce qu'ils ont eu des problèmes et qu'ils sont sensibilisés», analyse Patrick Wildgen, responsable NEB (National enforcement body) au ministère. La majorité des réclamations concernent «deux motifs: annulation et retard».

Actuellement, il existe «un danger que les passagers se découragent» à faire valoir leurs droits devant «la complexité des démarches, avec les différents acteurs», déplore Aline Rosenbaum. Une nouvelle campagne «doit les rassurer, leur permettre d'aller au bout de leur réclamation». La sensibilisation des voyageurs «est le premier défi», abonde Karin Basenach, directrice du CEC. Un barème d'indemnisation est prévu en cas de vol annulé ou retardé. «Les passagers ont beaucoup de droits, mais souvent ne se plaignent pas, car pensent que cela ne vaut pas la peine», glisse Patrick Wildgen.



Karin Basenach, Paulette Lenert et Aline Rosenbaum ont signé la convention lundi.
Editpress/Claude Lenert

30

Trouvé des erreurs? [Dites-nous où!](#)

32

Voyage

Un accord pour mieux traiter les plaintes liées à l'aviation

Pour défendre un passager aérien lésé, il existe beaucoup de droits. Si les faire valoir était jusqu'à présent un peu compliqué, cela devrait bientôt changer.



Attendre fait partie du voyage en avion. Mais si le vol a du retard, certaines règles s'appliquent. © PHOTO: Uwe Hentschel

Uwe Hentschel

18/07/2023



Pour une grande partie des Luxembourgeois, les vacances bien méritées commenceront dans les jours et semaines à venir. Et la plupart d'entre eux partent soit en voiture, soit en avion. Les deux modes de transport ont leurs avantages et leurs inconvénients, et dans les deux cas, il faut toujours s'attendre à ce que quelque chose se passe mal. Contrairement au voyage en voiture, le voyage en avion offre la possibilité de faire une réclamation en cas d'incident dont le voyageur n'est pas responsable.

Lire aussi : [Voyages: Le point sur vos droits en tant que citoyens européens](#)

Afin que les consommateurs puissent faire usage de ce droit, la procédure doit être simplifiée. Un accord en ce sens a été signé lundi après-midi par le ministère de la Consommation, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) et le Centre Européen de la Consommation (CEC).

Quel est l'intérêt de cet accord?

PUBLICITÉ



MOBILITÉ DE DEMAIN

CFL - Sponsored

En Savoir Plus

Si un vol est annulé ou retardé, ou si par exemple les bagages atterrissent dans le mauvais avion, et que la compagnie aérienne ou le fournisseur responsable ne prend pas en charge l'indemnisation dans la mesure souhaitée, les personnes concernées au Luxembourg ont la possibilité de s'adresser soit à l'autorité d'exécution correspondante du ministère de la protection des consommateurs, [le National Enforcement Body \(NEB\)](#), soit à l'une des deux organisations de protection des consommateurs, le CEC et l'UCL. Le problème, c'est que les compétences de ces différents interlocuteurs ne sont pas les mêmes. L'UCL, par exemple, s'occupe exclusivement des questions nationales, tandis que le CEC ne peut être sollicité que si le problème est intervenu au sein de l'UE.

«Nous voulons ainsi supprimer la complexité de la question.»

Paulette Lenert

Ministre de la Protection des consommateurs

L'accord entre les trois acteurs vise à les mettre en réseau. «À l'avenir, le consommateur ne devra plus se soucier de savoir à qui il s'adresse», explique la ministre de la Protection des consommateurs, Paulette Lenert (LSAP). L'important, c'est que le voyageur lésé sache quels sont ses droits et comment il doit procéder. La question du choix de l'interlocuteur habilité à lui venir en aide est ensuite réglée en interne. «Nous voulons ainsi éliminer la complexité de la procédure», explique Paulette Lenert.

Quels sont les droits des voyageurs aériens?

PUBLICITÉ

 **EXPAT DAY**
Sponsored



Learn More

EXPAT DAY Join us on 3 September to discover everything Luxembourg has to offer newcomers !

Les droits des voyageurs sont définis à l'échelle européenne. L'existence et l'étendue d'un droit de réclamation dépendent de différents facteurs. Si un vol est annulé, l'indemnisation est proportionnelle à la distance de vol réservée. Si la distance est inférieure à 1.500 kilomètres, le client a droit à 250 euros, si elle est inférieure ou égale à 3.500 kilomètres, il a droit à 400 euros, et si elle est supérieure à 3.500 kilomètres, la personne concernée reçoit 600 euros. Le droit à une indemnisation, à un remboursement ou à des dommages et intérêts existe également si le vol a subi un retard important ou si les bagages n'ont pas été transportés correctement.

Lire aussi : [L'aéroport de Catane ferme ses portes jusqu'à mercredi](#)

Comme l'explique Patrick Wildgen du service compétent du ministère, les voyageurs aériens dont les bagages ont été oubliés ou chargés dans un mauvais avion ont par exemple le droit de se procurer sur leur lieu de vacances «dans une mesure raisonnable» des vêtements appropriés et un remplacement de leurs effets personnels manquants. La facture peut alors être présentée à la compagnie responsable.

À partir de quand un retard de vol donne-t-il droit à une indemnisation?

«Ce droit ne s'applique qu'à partir d'un retard d'au moins deux heures et, pour les vols plus longs, d'au moins trois heures», explique Patrick Wildgen. Et c'est l'heure d'arrivée prévue et non l'heure de décollage prévue qui est déterminante. Selon les chiffres d'Eurocontrol, environ deux tiers des vols en Europe sont à l'heure. Ces dernières années, des retards de plus d'une heure ont été enregistrés pour 8 à 11% des vols.

Dans quel délai une réclamation est-elle traitée?

Comme l'expliquent les défenseurs des consommateurs, les personnes concernées doivent d'abord s'adresser à l'entreprise responsable. Celle-ci dispose alors de deux mois pour traiter le dossier et, le cas échéant, veiller à une indemnisation. Parallèlement, le consommateur peut déjà demander conseil à l'un des acteurs de la protection des consommateurs au sujet d'une plainte. Ceux-ci interviennent si l'entreprise ne respecte pas le délai de deux mois ou si elle ne réagit pas comme elle le souhaite à la réclamation.

Lire aussi : [Des conseils pour passer de bonnes vacances quand on voyage seul](#)

Le traitement au sein du ministère de la protection des consommateurs peut alors prendre encore plusieurs mois. En raison du grand nombre de réclamations pendant la pandémie de covid, de nombreux cas se sont accumulés au ministère, de sorte que l'année dernière, le délai de traitement a dépassé 90 jours pour deux tiers des cas.

Quelles sont les chances de succès?

Alors qu'au cours de l'année 2021, les litiges ont abouti dans deux tiers des cas à une décision favorable aux consommateurs, les chances de succès n'étaient plus que de 20 à 30% en 2022. L'année dernière, un litige sur trois s'est terminé en faveur de l'entreprise. Dans près de 40% des cas, les parties sont parvenues à un accord ou ont trouvé une autre solution. «Si un consommateur n'obtient pas gain de cause, cela ne signifie pas nécessairement qu'il est dans son tort», explique Paulette Lenert. Ce qui est déterminant pour obtenir une indemnisation, c'est toujours de savoir dans quelle mesure on se situe

pour obtenir une indemnisation, c'est toujours de savoir dans quelle mesure on se situe dans le cadre du droit européen.

Cet article a été initialement publié sur le site du [Luxemburger Wort](#).

Adaptation: Thomas Berthol

Union luxembourgeoise des consommateurs

Sur le même sujet

Tageblatt

LÉTZEBUERG

POLITIK /

Verbraucherschutz / Flug verspätet oder abgesagt? – Das sind die Rechte der Reisenden innerhalb der EU



bevor es mit dem lang ersehnten Urlaub überhaupt losgeht. Doch es gibt Lösungen – nicht für alle Fälle. Gut, wenn man weiß, was zu tun ist – sofort vor Ort, wenn ein Problem auftaucht, aber



V.l.: Karin Basenach vom europäischen Verbraucherzentrum, Luxemburgs Verbraucherschutzministerin Paulette Lenert und Aline Rosenbaum vom Verbraucherschutz Foto: Editpress/Claude Lenert

Die Prozedur, um sein Recht als Flugreisender einzufordern, ist oft kompliziert und umständlich. Das Verbraucherschutzministerium, seine Anlaufstelle für Passagierrechte, der Luxemburger Konsumentenschutzrat und das europäische Verbraucherschutzbüro in Luxemburg (ECC) wollen ihre Kräfte noch mehr bündeln und sich gegenseitig informieren und ihnen zielorientierter helfen zu können. Neu ist diese Hilfe nicht, dafür aber die Zusammenarbeit aufgenommen und an die kompetenteste Stelle weitergeleitet werden. In diesem Sinne wurde am 12. Juni 2024 in einer Pressekonferenz am Luxemburger Flughafen ein Abkommen unterschrieben.

Seit 2018 versuche das Verbraucherschutzministerium, sich besser aufzustellen, so die zuständige Ministerin Paulette Lenert. „Damit die Menschen im Bilde sind und wissen, was sie tun sollen, um ihre Rechte zu kennen und zu nutzen, können. Das Abkommen soll die Zusammenarbeit stärken und dem gemeinsamen Anliegen, mehr Rechte für europäische Bürger*innen noch einen weiteren Push geben.“



Ein Informationsstand am Findel über die Rechte von Flugreisenden Foto: Editpress/Claude Lenert

nachfragen und sich alles attestieren lassen. Wichtig ist auch, sämtliche Belege aufzubewahren, wenn Änderungen im Flugplan getätigt wurden.

Bei allem Respekt vor neuen Unternehmungen hinsichtlich mehr Verbraucherschutz der Flugreise für Touristen: Es bleibt viel zu tun. Vor allem, was eine verständliche, klare Kommunikation anbelangt, oft ganz einfach überfordert.

Europa hilft

Die Fluggastrechte-Verordnung (EG Nr 261/2004) gilt für alle von einem in der EU gelegenen Flughafen aus abfliegenden Flügen und dies unabhängig davon, wo die Fluggesellschaft ihren Sitz hat. Für Flüge von einem Drittland aus

dass der Teufel im Detail steckt. Beispiel: Wenn technische Probleme die Flüge verhindern und es zu erheblichen Verspätungen für Reisende im Prinzip das Recht auf Entschädigung auf dem Flughafen Luxemburg gibt, wenn ein Flug landet, weil eine Cargolux-Maschine einen Schaden erleidet, der die Piste beschädigt, was durch höhere Gewalt verursacht wird. Verspätungen und Annullierungen aus demselben Grund. Gleiches gilt für Schlechtwetterausfälle. Diese Vorfälle sind gemeint, wenn es um die „Rechte der Reisenden“ geht.

Von solchen Einschränkungen sind die Rechte als Reisender allerdings nicht betroffen. Bei der Pressekonferenz am Montag hat die Kommission vier Arten von Rechten gibt. Diese Rechte in Geltung kommen, müssen aber nicht immer angewendet werden. Trotzdem sind sie wichtig.

– erstens: das Recht auf Erstattung des Geldes, wenn eine Verspätung hat oder annulliert wird. Dies umfasst auch das Recht, Essen, Trinken, Transportmittel zu erhalten.

– zweitens: das Recht auf eine neue Unterkunft, wenn abends das mögliche Recht auf Erstattung des Geldes nicht in Anspruch genommen wird; Erstversorgung;

– drittens: Ein allgemeines Recht auf Entschädigung für Verspätung, Umbuchung oder Annullierung. Dies bezieht sich allerdings auf einen bestimmten Betrag.

Für den Reisenden gilt es, mehr zu wissen. Vor allem sollte man im Problemfall sofort handeln.



Über Letzte Artikel



Marco Goetz

Nach Erfahrungen bei RTL Radio und Tele sowie beim Luxemburger Wort arbeitet Marco Goetz seit 2011 in verschiedenen Bereichen der Tageblatt-Redaktion.

Komentieren Sie den Artikel

Kommentar

Name
info

Veröffentlichen

#Tag/Headlines

