

POLITIQUE & INSTITUTIONS - POLITIQUE

#Élections européennes

AVANT LES ÉLECTIONS EUROPÉENNES

# Ces mesures qui façonnent le quotidien des Européens



Écrit par

Maëlle

Hamma

Publié le

08.05.2024



De la libre circulation au roaming, en passant par des directives et règlements plus récents, les mesures prises au niveau européen ont un impact sur le quotidien des citoyens. (Photo: Shutterstock)



Écoutez cet article

0:00 / 15:28 1X


**Libre circulation et fin des contrôles aux frontières, roaming, monnaie unique, droits des passagers, carte**

**européenne d'assurance maladie: autant d'acquis dont les Européens bénéficient au quotidien. Mais l'Europe continue d'avancer. Voici dix mesures, plus récentes, adoptées ou encore en discussion.**

Dans un contexte européen en constante évolution, les mesures prises par l'Union européenne façonnent la vie quotidienne de ses citoyens, que ce soit en matière de droits des consommateurs ou d'une façon plus générale. Les juristes du Centre européen des consommateurs et la représentante de la Commission européenne au Luxembourg reviennent sur une série de mesures, déjà adoptées ou en cours de discussion, qui influencent les aspects les plus concrets de notre vie quotidienne.

## **Davantage de garanties lors des achats**

Parmi ces mesures qui impactent le quotidien des Européens, la directive «Omnibus», datée de 2019 et déjà transposée en droit luxembourgeois. «Cette directive a revu les droits des consommateurs et a élargi le champ d'application, notamment en ce qui concerne la surprotection du consommateur. **Elle renforce ainsi la garantie après l'achat d'un produit de six mois à deux ans** concernant le droit de remplacement ou de remboursement. Avant, il était beaucoup plus compliqué en cas de problème d'obtenir réparation auprès du vendeur», détaille la juriste au Centre européen de consommateurs (CEC) Julie Jasson.

Ce n'est pas le seul point de cette directive, plus large, «qui implique aussi, par exemple, d'**indiquer le prix de référence d'un produit en plus de son prix remis pendant les soldes**», ou encore «de spécifier et d'ajouter de nouvelles pratiques commerciales déloyales», complète la directrice du CEC,  Karin Basenach. «Par exemple, lorsque vous faites une recherche sur Google, les premiers résultats qui apparaissent sont souvent des contenus sponsorisés ou publicitaires. Grâce à la directive, ceci doit être spécifié sur le moteur de recherche»,

illustre Julie Jasson. De quoi éviter au consommateur de se retrouver lésé.

Toujours en cours de discussion, une autre directive va aussi dans le sens d'un renforcement des droits des consommateurs. «Ça n'est pas encore effectif ni voté, mais une directive est très discutée en ce moment: **la directive 'Right to repair'**, partant de l'idée que les consommateurs jettent trop rapidement certains produits au lieu de les réparer. Ce n'est pas forcément la faute du consommateur, c'est parfois plus rapide, plus facile et moins cher de racheter que de réparer compte tenu du contexte», explique Karin Basenach. Une bonne chose pour les consommateurs, mais aussi pour la planète, puisque plus de réparation doit rimer avec réduction des déchets. De nouvelles mesures doivent donc permettre de promouvoir et de faciliter la réparation. Le consommateur peut réclamer une réparation aux producteurs lorsque les produits sont techniquement réparables (comme pour un téléviseur ou une machine à laver). De leur côté, les producteurs auront l'obligation d'informer les consommateurs sur la réparabilité du produit. Une plateforme de mise en relation en ligne est aussi envisagée pour mettre en lien consommateurs et réparateurs, ainsi qu'un formulaire européen afin que le consommateur puisse comparer les offres des réparateurs. Une norme européenne de qualité pour les services de réparation sera aussi élaborée.

## **Plus d'harmonie sur les crédits à la consommation**

Datée de 2023, une nouvelle directive concerne les contrats de crédit à la consommation. «Là encore, nous sommes sur une directive qui a été élargie, au regard des tendances sur le marché», pointe Julie Jasson. «Nous expliquions justement que les directives évoluent selon les problématiques du quotidien. Au CEC, nous sommes en première ligne pour recueillir les problématiques rencontrées par les consommateurs, et nous sommes en échange régulier avec la Direction de la protection des consommateurs au

Luxembourg et avec la Commission européenne, de façon à leur faire remonter ces problématiques. Dans le contexte actuel, avec l'inflation, le recours à ces crédits est peut-être plus important qu'avant», souligne la directrice Karin Basenach. Cette directive veut donc définir les règles européennes applicables aux contrats de crédit à la consommation. Mais elle ne s'applique pas dans certains cas: si les contrats sont garantis par une hypothèque; si le contrat est d'un montant supérieur à 100.000€; si le système de crédit sans intérêt ou avec un faible intérêt est proposé par l'employeur à ses salariés; s'il s'agit de paiements différés; si le contrat est un contrat de location ou de crédit-bail. **«Cette directive renforce les droits des consommateurs qui souscrivent un crédit à la consommation.** Elle exige par exemple que les informations communiquées soient fournies gratuitement», note Julie Jasson. Elle interdit aussi la publicité trompeuse laissant penser que le crédit améliorerait la situation financière des consommateurs. La directive doit être transposée en droit national avant le 20 novembre 2025. Ces règles devraient s'appliquer à compter du 20 novembre 2026.

## **Des contenus numériques, partout**

Ce règlement européen devrait particulièrement plaire aux amateurs de films et de séries qui voyagent régulièrement. À noter qu'un règlement diffère d'une directive: le premier est immédiatement applicable, tandis que la deuxième doit être transposée dans le droit de chaque État membre, selon un délai prescrit. **La portabilité du contenu désigne le droit des citoyens de l'Union européenne (UE) d'accéder à des services de contenu en ligne payants dans d'autres États membres de l'UE selon les mêmes modalités que dans leur pays d'origine.** Les abonnés peuvent télécharger et regarder les mêmes films et séries télévisuelles partout au sein de l'UE. Outre la vidéo à la demande, la télévision en ligne, la diffusion de musique en continu et les plateformes de jeux en ligne, les livres et magazines

numériques ainsi que les manifestations sportives sont également concernés.



Au CEC, la juriste Julie Jasson (à gauche) et la directrice Karin Basenach travaillent en lien avec la Commission européenne, à qui elles font remonter les problématiques rencontrées par les citoyens et consommateurs luxembourgeois. (Photo: Maëlle Hamma/Maison Moderne)

«Auparavant, il y a souvent eu des plaintes concernant les abonnements de streaming dont il était impossible de bénéficier à l'étranger. Par exemple, si vous aviez souscrit dans un pays un abonnement à une plateforme en ligne, dans certains cas, le contenu n'était pas accessible dans un autre pays», rappelle Julie Jasson. Ce règlement de 2017 garantit ainsi que le contenu mis à disposition dans les autres États membres est le même contenu, sur la même gamme et le même nombre d'appareils, pour le même nombre d'utilisateurs, avec les mêmes fonctionnalités, et sans frais supplémentaires.

## Enfin le même chargeur pour tous

La directive de 2014 sur **l'introduction du chargeur universel**

**pour les appareils électroniques** aura mis du temps à devenir réalité, après que le géant Apple, notamment, a longtemps fait de la résistance avant de s'y conformer. Au Luxembourg, les députés ont adopté à l'unanimité, en février, un projet de loi transposant cette directive dans le droit luxembourgeois. Cette règle s'appliquera également aux ordinateurs portables à partir du 28 avril 2026, selon le site de la Chambre des députés. Dix ans, donc, pour que la directive devienne une réalité. «Il n'existe pas un unique délai pour transposer une directive dans le droit national, cela dépend de la directive, c'est plus ou moins long», précise Julie Jasson.

«Cette directive a aussi introduit un **pictogramme précisant si un chargeur est proposé avec le nouvel appareil**, pour que les consommateurs sachent exactement ce qu'ils achètent.

**L'ensemble de ces changements ne seront applicables qu'à partir de fin 2024**», rappelle la représentante de la Commission européenne au Luxembourg,  Anne Calteux.

## **Pour les petits litiges...**

D'ailleurs, parmi les directives dont la transposition se fait toujours attendre: l'introduction de l'action en réparation collective. À l'échelle européenne, une telle action est rendue possible par une directive. Un projet essentiel pour le CEC, qui y voit une nouvelle façon pour les consommateurs de se défendre. «Parfois, on peut être réticent à engager une action tout seul; à plusieurs, c'est différent. Nous l'avons vu avec l'affaire du Dieselgate en Allemagne. Il serait bien que cela soit harmonisé», défend Karin Basenach.

Mais cela n'est pas le cas, du moins pas encore, puisque le Luxembourg n'a toujours pas transposé cette directive, bien que le délai était fixé au 25 décembre 2022. Les citoyens luxembourgeois devront faire preuve d'encore un peu de patience, le dossier étant toujours en commission, à la Chambre des députés.

En attendant, une autre procédure, là aussi mise en place par l'UE, peut aider les consommateurs, mais dans le cas de litiges moins importants. C'est «**la procédure européenne de règlement des petits litiges**», aussi appelés «small claims». La procédure est gratuite au Luxembourg, dans le cas de litiges concernant des sommes inférieures à 5.000€. «Grâce à un formulaire en ligne et facile à remplir, en cas de litige transfrontalier par exemple, un consommateur peut saisir le tribunal, de façon gratuite. Le délai de la procédure est normalement de trois mois, même si en pratique, il peut parfois être un peu plus long», explique Karin Basenach. Une procédure plus rapide et simple pour obtenir réparation, également permise par l'UE.

## Un environnement numérique plus sûr

Règlement qui a vocation à s'appliquer sans passer par la transposition dans le droit national de chaque État membre, le Digital Service Act va aussi dans le sens d'une meilleure protection des citoyens européens. Il impose **des conditions générales plus faciles à lire, des informations plus claires et des signalements de contenus illégaux plus simples à effectuer**. Il est entré en vigueur en août 2023. «Là encore, on est typiquement sur un cas de figure où le règlement européen veut s'adapter aux tendances sur le terrain et à la réalité. D'ailleurs, Ursula von der Leyen a défini les grandes lignes de la transformation digitale comme une thématique forte», glisse Karin Basenach.

Autre règlement, l'European Data Act, entré en vigueur en janvier, est le règlement relatif aux règles harmonisées concernant l'accès et l'utilisation des données. Il est désigné comme un pilier de la stratégie européenne en matière de données. «Cet acte **comprend également des mesures visant à accroître l'équité et la concurrence sur le marché européen** de l'informatique en nuage et à **protéger les entreprises** contre les clauses contractuelles abusives liées au partage des données imposées par

des acteurs plus forts. En outre, il introduit des garanties pour **éviter que les organismes gouvernementaux de pays tiers puissent accéder à des données à caractère non personnel** lorsque cela irait à l'encontre du droit de l'Union ou du droit national. Cette législation a été **élaborée par les équipes de la DG CNECT basées au Luxembourg**», détaille la représentante de la Commission européenne, Anne Calteux, qui ajoute: «L'Union est et restera un projet qui place l'être humain au centre et dont le but ultime est de garantir la prospérité de notre société et le bien-être de ses citoyens.»

## **Des échanges transfrontaliers plus efficaces**

Toujours sur le plan numérique, un autre règlement devrait intéresser les citoyens: celui pour une Europe interopérable. Il entrera en vigueur le 11 avril et doit faciliter l'échange transfrontalier de données et accélérer la transformation numérique du secteur public. «Les citoyens, les entreprises et les administrations publiques tireront le plus grand profit du nouveau règlement lorsqu'ils utiliseront des services publics numériques interconnectés nécessitant un échange transfrontalier de données. **Parmi ces services figurent la reconnaissance mutuelle des diplômes universitaires ou des qualifications professionnelles, l'échange de données sur les véhicules pour la sécurité routière, l'accès aux données relatives à la sécurité sociale et à la santé, l'échange d'informations liées à la fiscalité, aux douanes, à l'accréditation des marchés publics, aux permis de conduire numériques** et aux registres du commerce. Selon l'analyse d'impact, la loi devrait permettre **d'économiser jusqu'à 5 milliards d'euros** par an», explique Anne Calteux.





«L'Union est et restera un projet qui place l'être humain au centre et dont le but ultime est de garantir la prospérité de notre société et le bien-être de ses citoyens», insiste la représentante de la Commission européenne au Luxembourg, Anne Calteux. (Photo: Matic Zorman/Maison Moderne/archives)

À noter aussi: grâce au plan de relance européen NextGenerationEU et à son volet digital, **«presque 18 millions de foyers ont pu avoir accès à un internet haut débit**, et environ 247 millions d'utilisateurs ont pu bénéficier d'une amélioration ou de nouveaux services publics numériques», ajoute la représentante de la Commission au Luxembourg.

## **Pour le porte-monnaie et la planète**

Dans une étude réalisée en 2020, la Commission européenne avait constaté que 53,3% des 150 allégations environnementales examinées étaient vagues ou trompeuses. L'étude avait également identifié plus de 230 labels «verts» au sein de l'UE, dont les niveaux de transparence, de contrôle et de fiabilité variaient considérablement. C'est sur cette base que la directive Greenwashing a été adoptée. Les États membres sont tenus de la transposer avant fin mars 2026 et d'appliquer les mesures à partir

du 27 septembre. «Cela entre dans le cadre de la pratique commerciale déloyale. On a ajouté tous ces mensonges concernant de soi-disant avantages pour l'écologie», note Julie Jasson. **Cette directive va donc permettre aux consommateurs de prendre des décisions d'achat plus respectueuses de l'environnement, en toute connaissance de cause.** La même directive étend aussi la liste des pratiques commerciales qui doivent être considérées comme des pratiques d'obsolescence précoce et de greenwashing. Cette extension comprend notamment les interdictions suivantes: afficher un label de développement durable qui n'est pas fondé sur un système de certification ou qui n'a pas été mis en place par des autorités publiques; présenter une allégation environnementale générique au sujet de laquelle le professionnel n'est pas en mesure de démontrer l'excellente performance environnementale reconnue en rapport avec l'allégation; présenter une allégation environnementale concernant l'ensemble du produit ou de l'entreprise du professionnel, alors qu'elle ne concerne qu'un des aspects du produit ou une activité spécifique de l'entreprise du professionnel...

## **Pour la jeunesse**

Afin d'accompagner les jeunes Européens, plusieurs initiatives ont déjà été lancées, et la stratégie de l'UE en faveur de la jeunesse repose sur plusieurs instruments déjà plus ou moins connus: la garantie pour la jeunesse, les programmes d'échange ou encore le programme Erasmus+. Anne Calteux évoque aussi le pass Discover EU, dans le cadre d'Erasmus+, **donnant l'opportunité aux jeunes de 18 ans de découvrir l'Europe en train.** «Les voyageurs sélectionnés reçoivent également une carte 'jeunes' européenne DiscoverEU qui leur permet de bénéficier de toute une série de réductions sur des visites culturelles, des activités d'apprentissage, des activités sportives, des transports locaux, le logement et la nourriture. Environ 60.000 pass sont distribués chaque année à travers ce programme», détaille-t-elle.

## Et sur le plan social...

Sur le volet social aussi, l'UE propose des mesures impactant le quotidien des citoyens. Par exemple, en matière de santé mentale.

«**Le plan se concentre sur les personnes les plus vulnérables**, telles que les enfants, les jeunes et les personnes âgées, et comprend 20 initiatives phares et un **financement de 1,23 milliard d'euros** pour l'éducation et la sensibilisation.»

Adoptée en février, **une nouvelle carte européenne harmonisée servira de preuve de handicap partout dans l'UE**. «Les personnes handicapées constatent souvent que leurs cartes de handicap et leurs certificats d'invalidité nationaux ne sont pas reconnus lorsqu'elles voyagent ou séjournent dans d'autres pays de l'UE. Grâce à cette carte, les personnes handicapées devraient avoir **accès aux mêmes conditions spéciales et au même traitement préférentiel que les résidents du pays où elles voyagent**», indique Anne Calteux.

---

Anne Calteux

Commission européenne

Karin Basenach

Julie Jasson

Centre européen des consommateurs

---

---



○○○

Lokal



Marco Goetz  
Marco Goetz

15. Mai 2024 - 7.43 Uhr

Akt.: 15. Mai 2024 - 8.20 Uhr

## Verbraucherschutzserie (13) Strafzettel aus dem Ausland: Bei Nichtzahlung drohen Schwierigkeiten mit der Luxemburger Justiz



Zwischen einem Strafzettel im Ausland oder in Luxemburg besteht eigentlich kaum mehr ein Unterschied. Wer engeren Kontakt mit der Justiz vermeiden möchte, sollte auf jeden Fall binnen der gesetzten Frist bezahlen. Foto: Editpress-Archiv

Strafzettel aus dem Auslandsurlaub finden immer öfter den Weg in den heimischen Briefkasten. Ignorieren sollte man das nicht, sagt das Europäische Verbraucherzentrum in Luxemburg. Wer Schwierigkeiten mit der Justiz vermeiden möchte, sollte zahlen.

Ein Strafzettel hinterm Scheibenwischer? Vom Straßenradar wegen zu schnellen Fahrens geblitzt? Wem das im Ausland passierte, der konnte noch bis vor nicht allzu langer Zeit davon ausgehen, zu Hause in Ruhe gelassen zu werden. In den letzten Jahren hat sich das grundlegend geändert. Die Aufforderung, zu zahlen, selbst bei kleineren Vergehen, kommt per Postbote immer öfter in den heimischen Briefkasten.

Muss man dann bezahlen? – Ja, sagt das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Luxemburg. Grundsätzlich sollten Bußgeldbescheide aus dem Ausland keinesfalls ignoriert werden, da davon ausgegangen werden könne, dass der Bescheid legitim ist, insbesondere wenn man sich während des betreffenden Zeitraums am genannten Ort aufgehalten habe.

### Einspruch möglich

Es sei allerdings wichtig, den Inhalt des Bescheids sorgfältig zu prüfen. Sollte es Fragen oder Bedenken bezüglich des Bußgeldbescheids geben, könne man sich direkt an die zuständige Behörde wenden. Die Kontaktdaten der jeweiligen Behörde sind nämlich in der Regel auf dem Bußgeldbescheid angegeben. Wenn jemand der Meinung sei, dass der Bußgeldbescheid ungerechtfertigt sei oder zu Unrecht erlassen wurde, habe man grundsätzlich die Möglichkeit, innerhalb einer bestimmten Frist Einspruch einzulegen.

Das EVZ weist auch darauf hin, dass gemäß der Richtlinie zur „Erleichterung des grenzüberschreitenden Austauschs von Informationen über Straßenverkehrsverstöße“ der Austausch von Halterdaten zwischen den verschiedenen EU-Mitgliedstaaten möglich sei. Dies bedeute, dass eine Behörde im Ausland, die ein berechtigtes Interesse vorweisen kann, die Halterdaten in Luxemburg beantragen könne. Somit können die Bußgeldbescheide, die im Ausland von einer Behörde erstellt wurden, auch in Luxemburg geahndet werden.

Die ausländische Behörde, die den Bescheid erstellt hat, könne ein privates Inkassounternehmen mit der Zustellung und Vollstreckung des Bußgeldbescheids beauftragen. Wenn der Eigentümer oder Fahrzeughalter auf den erhaltenen Bußgeldbescheid nicht reagiere, könne dies an die luxemburgische Staatsanwaltschaft übergeben werden. In anderen Worten: Die Luxemburger Justiz reagiert dann so wie bei einem in Luxemburg ausgestellten Strafzettel.

## Mautnachforderung

Das EVZ weist dann auch auf ein recht neues Phänomen hin. Immer öfter würden sich Bürger melden, weil sie nach dem Auslandsaufenthalt eine Mautnachforderung erhalten hätten. Auf klassischen Mautstrecken mit Ticket passiert das nicht. Allerdings gibt es, in Frankreich oder Italien beispielsweise, vermehrt sogenannte „Free Flow“-Strecken. Um einen besseren Verkehrsfluss zu ermöglichen, gibt es dort kein Ticket mehr. Wer sich nicht vorher mit seinem Kennzeichen registriert hat oder später am Ende der Strecke auf einer Raststätte an einem speziellen Terminal, ebenfalls durch Eingabe des Kennzeichens, zahlt, riskiert eine Strafe.

Diese Nachforderungen würden wohl keine klassischen Bußgelder von einer Behörde darstellen, so das EVZ. Dennoch könnten die Halterdaten von der Autobahngesellschaft oder dem Inkassounternehmen, wie oben erwähnt, beantragt werden. Daher sei es ratsam, sich im Vorfeld einer Reise allgemein über Geschwindigkeitsbegrenzungen, Umweltzonen und Mautgebühren im bereisten Ausland zu informieren. Auf der Webseite des Luxemburger Automobilclubs, *acl.lu*, finden sich diesbezüglich vollumfängliche Informationen.

Hilfe und Informationen vor einer Reise gibt es zuhauf. Zu behaupten, dass man die Verkehrsregeln oder Verbote im Ausland nicht gekannt habe, entbindet jedenfalls nicht von der Verpflichtung, die verhängten Bußgelder zu zahlen.

- Letzte Artikel
- Über

## Marco Goetz

Journalist

•

### **Kultur mit wenig Geld / Frankreich und Luxemburg wollen Esch2022 weiterentwickeln**

15 Mai 2024

•

### **Keine Klage / Umgehungsstraße Käerjeng: Sanem beschließt, keinen Einspruch einzulegen**

10 Mai 2024

•

### **Schloss Weymerich / Über das Aus entscheidet die Fledermaus**

10 Mai 2024

Alle anzeigen

Nach Erfahrungen bei RTL Radio und Tele sowie beim Luxemburger Wort arbeitet Marco Goetz seit 2019 als Journalist in verschiedenen Bereichen der Tageblatt-Redaktion.



3 Kommentare

CG

15. Mai 2024 - 11.14

@Jemp Sollten die rechtsextremen Kräfte die Oberhand gewinnen ist es jedenfalls vorbei mit einheitlichen Regelungen in der EU. Dann werden wieder allgemeine Grenzkontrollen eingeführt, der EURO dürfte als nächstes verschwinden usw.

Bayrhammer Gust

15. Mai 2024 - 10.29

Die Bayern reklamieren zum 3. mal meinen Führerschein, den ich selbstverständlich nicht einschiebe.

Jemp

15. Mai 2024 - 9.07

Statt einheitliche Verkehrsregeln und Mautsysteme in der EU einzuführen vereinfacht man es irgendwelchen ausländischen Behörden und Inkassounternehmen Bußgelder einzutreiben, eventuell für Verkehrsvergehen, die es im Heimatland gar nicht gibt. Genauso treibt man den Leuten den Ekel in die EU-Politik ein. Und dann wundert man sich und kann nicht verstehen, dass extrem rechte Nationalisten Oberwasser haben.

## Sie müssen angemeldet sein um kommentieren zu können

Melden sie sich an

Registrieren Sie sich kostenlos

## ABONNIEREN SIE UNSEREN NEWSLETTER

Tageblatt-Espresso / Unser täglicher Nachrichtenüberblick.

Sie sind bereits angemeldet, Ihr Profil wurde aktualisiert.

Danke, dass Sie sich für unseren Newsletter angemeldet haben

Es ist ein Fehler aufgetreten, bitte versuchen Sie es später noch einmal

### Datenschutzerklärung

Ich habe die Datenschutzerklärung gelesen und akzeptiere sie.

### Auslosung

Ich möchte über Gewinnspiele auf tageblatt.lu benachrichtigt werden.

Sicherheitsüberprüfung, klicken Sie auf: den Schlüssel

○○○

Meinung



Claude Molinaro  
Claude Molinaro

15. Mai 2024 - 6.58 Uhr

Akt.: 15. Mai 2024 - 8.13 Uhr

### EditorialWissen ist Geld: Warum man seine Verbraucherrechte kennen sollte



Foto: Markus Scholz/dpa

Dieses Jahr „feiert“ die EU-Fluggastrechteverordnung 261/2004 ihren 20. Geburtstag. Passagiere sind seitdem den Reiseunternehmen nicht mehr schutzlos ausgeliefert. Ein Beispiel: Mindestens einer der Flüge von Porto nach Luxemburg verspätete sich diesen Montag um fast sechs Stunden. Laut der Verordnung haben Fluggäste je nach Dauer der Verspätung einen Anspruch auf 250 bis 600 Euro Entschädigung sowie auf Betreuungsleistungen wie zum Beispiel Snacks und Getränke.

Im Flughafen von Porto sucht man diesbezügliche Informationsblätter oder Anzeigen vergeblich. Eine Mitarbeiterin der Fluggesellschaft händigte auf Wunsch ohne viel Federlesens einen Gutschein für eine Mahlzeit aus, doch die Anzahl der Passagiere, die einen Essensgutschein forderten, hielt sich in Grenzen. Wer um seine Rechte weiß, kann gezielt nach den Entschädigungen fragen. Die Flughafenmitarbeiterin gab nicht nur bereitwillig Essensgutscheine, sondern erklärte auch – auch Nachfrage hin! –, wo man auf der Website der Fluggesellschaft einen Antrag auf Entschädigung stellen kann.

Um Anspruch auf sein Recht erheben zu können, muss man erst einmal wissen, dass man es hat. Die meisten Fluggesellschaften machen, aus verständlichen Gründen, keine massive Werbung damit. Laut einer Umfrage des Online-Portals airhelp.com von 2018 kannten 85 Prozent der Reisenden ihre Rechte nicht.

Europaweit seien im ersten Quartal 2023 knapp 32 Millionen Passagiere verspätet gewesen, heißt es in einem rezenten Beitrag auf [www.t-online.de](http://www.t-online.de), davon seien 3,4 Millionen Passagiere entschädigungsberechtigt gewesen. Nicht alle haben ihre Rechte eingefordert. Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg schreibt in seinem Tätigkeitsbericht, dass 14 Prozent aller behandelten Streitsachen (insgesamt 4.190) im Bereich der Passagierrechte angesiedelt waren.

Über Verbraucherrechte muss aber nicht nur regelmäßig informiert werden; sie müssen, wie jeder andere Gesetzestext, ihrer Zeit angepasst werden. Auch in diesem Bereich ist die Indexierung ein Thema. Seit der Einführung der Fluggastrechteverordnung sind die Ausgleichsbeträge unverändert. Die Preise für Flugtickets sind in den letzten zwei Jahren allerdings um 31 Prozent gestiegen. Fluggastvereinigungen fordern deshalb eine Anhebung der maximalen Sätze von 600 auf bis zu 900 Euro.

Verbraucherschutzverbände spielen eine wichtige Rolle sowohl bei der Überwachung der korrekten Anwendung der Gesetze als auch bei der Verbreitung diesbezüglicher Informationen. Seit November vorigen Jahres weisen regelmäßige *Tageblatt*-Beiträge auf Rechte in den verschiedensten Bereichen hin. In unserer heutigen Printausgabe (S.16) erfahren Sie zum Beispiel, was Sie bei Strafzetteln aus dem Ausland beachten müssen (hier geht es direkt zum Artikel).

Wissen ist Macht, heißt es, oder wie in diesem Fall, Geld. In diesem Sinne: Lassen Sie sich nicht für dumm verkaufen! Informieren Sie sich!

- Letzte Artikel
- Über

## Claude Molinaro

Journalist

•

### **Mini-Entreprise / Mehr als 400 Quizfragen über Luxemburg: Spielend lernen mit „Letz Guess“**

14 Mai 2024

•

### **In öffentlichen Parkanlagen / Elf Kilometer an Ausstellungen: In einem Jahr eröffnet „Luxembourg Urban Garden“**

9 Mai 2024

•

### **Unity Run 42 / Mondorfer Schüler motivierten ihre Schule zur Beteiligung am ING Marathon**

6 Mai 2024

Alle anzeigen

Claude Molinaro, geboren 1964, studierte Linguistik, Germanistik und Russisch in Brüssel und in Moskau. Seit 2006 arbeitet er beim Tageblatt, wo er sich vor allem mit Ereignissen in und um Luxemburg-Stadt befasst.



## **Sie müssen angemeldet sein um kommentieren zu können**

Melden sie sich an  
Registrieren Sie sich kostenlos

## **ABONNIEREN SIE UNSEREN NEWSLETTER**

Tageblatt-Espresso / Unser täglicher Nachrichtenüberblick.

Sie sind bereits angemeldet, Ihr Profil wurde aktualisiert.

Danke, dass Sie sich für unseren Newsletter angemeldet haben



menu close



radio100,7

- radio100,7
- opus100,7
- [Startsäit](#)
- [Noriichten](#)
- [Musek & Kultur](#)
- [Programm & Playlist](#)
- [Mediathéik](#)
- [Iwwert den 100,7](#)

- 
- 

Mäi Profil

close

- [Favoritten chevron\\_right](#)
- [Abbonéiert Shows chevron\\_right](#)
- [Newsletter-Astellungen chevron\\_right](#)
- [Account-Astellungen chevron\\_right](#)

[Bedéngungen, Dateschutz a Cookies](#)  
[Omfellen](#)

- [Startsäit](#)
- [Noriichten](#)
- [Musek & Kultur](#)
- [Programm & Playlist](#)
- [Mediathéik](#)
- [Iwwert den 100,7](#)

Radioen

radio100,7

- radio100,7
- opus100,7

On air

**Spektrum** | Dana Gavanski - Let Them Row

[play\\_arrow](#) Live  
[arrow\\_back\\_ios](#)

## 100komma7.lu

[100komma7.lu](#)

/ Wéi eng Rechter hunn d'Flugpassagéier?

**Nom Tëschefall den 10. Mee um Findel**

Haut - 07h31

### Wéi eng Rechter hunn d'Flugpassagéier?

Tëschent 800 an 1.000 Leit ware viru knapp dräi Woche vun der Evakuéierung vum Flughafenterminal betraff. Dës Leit haten eng zweete Kéier mussen kontrolléiert ginn, well ee Metaldetektor no Botzearbechte kee Stroum méi hat. Dowéinst haten den 10. Mee zéng Flich mussen annulléiert ginn, an 43 Flich hate Verspéidunge krit. Wéi gesäit et an dësem Fall mat de Passagéier hire Rechter aus? Wie muss déi Betraffen entschiedegen?

auto\_stories

2 min

headphones

5 min

[facebook](#) [email](#)

share



play\_arrow  
Foto: Archiv

De Grond fir de Problem mat der Sécherheetskroll um Flughafe Findel hat d'Bedriewergesellschaft Luxairport haut virun enger Woch op enger Pressekonferenz genannt. Bei där Geleeënheet hat de Generaldirekter Alexander Flassak och d'Fro beäntwert, wien den Uspriechpartner fir Entschedegungen ass.

Grondsätzlech wier dat nämlech en Thema tëschent dem Passagéier an der Airline.

*"Und falls die Airline auf uns Rückgriffsrechte hat und sieht, dass wir in der Verantwortung stehen, dann entziehen wir uns auch der Verantwortung natürlich nicht."*

## ULC: Flughafebedriewer ass an der Responsabilitéit

Méi kloer beäntwert de Pascal Koehnen vum Konsumenteschutz ULC d'Fro vum der Responsabilitéit an dësem Fall. Fir hien ass an dëse Fall kloer de Flughafebedriewer an der Responsabilitéit an net d'Fluggesellschaften.

Dowéinst kéint de betraffene Passagéier wuel bei der Fluggesellschaft nofroen, "mee en huet besser en adresséiert sech un de Luxairport an e mécht deem seng Doleance" an e chiffriert.

Betraffener vum Sécherheetsincident den 10. Mee um Findel hu sech bis elo nach keng beim Lëtzeburger Konsumenteschutz gemellt, esou de Pascal Koehnen vum der ULC.

## CEC: Passagéier muss seng Demande un d'Airline stellen

An esou engem Fall, wéi deem vu viru knapp dräi Wochen um Findel, géif d'Ufro vum Passagéier ëmmer direkt un d'Airline goen, erkläert iwwerdeems d'Juristin beim Europäesche Verbrauchercenter CEC, d'Kelly Mulombe. "Dat ass effektiv de Vertragspartner."

Wann d'Airline do hannendru Remboursementer mécht, ka si duerno Luxairport kontaktéieren.

## Konsumenteschutzministère: Responsable muss entschiedegen

D'Passagéier hätten op alle Fall keng Entschedegung direkt vun der Airline zegutt, esou d'Explicatioun vum Patrick Wildgen vum der öffentlecher Uwendungsstell vun de Passagéierrechter am Konsumenteschutzministère.

*"Trotzdem kann ee sech d'Fro stellen, wien da muss entschiedegen, och wann et d'Airline net ass. Do applizéiert sech den Droit commun, oder déi generell Reegelen, wat elo net déi speziell si vun de Passagéierrechter. An déi Reegele besoen, datt deen, dee fir de Schued responsabel ass, deen och muss entschiedegen."*

## Konkret Fäll missten um Friddensgeriicht verhandelt ginn

Dat misst da Fall fir Fall gekuckt ginn, net vun enger öffentlecher Instanz, mee vun enger Rächter um Friddensgeriicht.

Concernéierter sollten entweder mat hirem Affekot, mat der ULC oder eventuell dem CEC eng Entschedegung ufroen, esou och de Patrick Wildgen vum Konsumenteschutzministère.

Lauschterenplay\_arrow

Aktualitéit  
Justiz  
Mobilitéit  
edit\_note

Auteuren

- Serge Kessler

edit\_note

Web-Éditeuren

- Chris Zeien

share

De Fluchhafen, d'Fluchgesellschaften oder keen?

## Wie muss fir de Chaos um Findel blechen?

Marc Hoscheid | Update: 29.05.2024 20:03



© RTL-Archiv

### Den 10. Mee stoungen, souzen a louchen iwwert 800 Passagéier stonnelaang an der Haapt-Hal vum Fluchhafen ze waarden.

Den 10. Mee 2024 war een Dag, wéi een en um Fluchhafen Findel virdrun nach net erlieft hat. Well ee Metalldetektor net funktionéiert hat, sinn 12 Leit onkontrolléiert an de Sécherheetsberäich komm. Wéi de Feeler bis opgefoll ass, gouf, wéi an esou Fäll virgeschriwwen, d'Police geruff. Déi huet de Sécherheetsberäich kontrolléiert a mat Hëllef vu Fotoen no deenen 12 Persoune gesicht, mee dës konnten net fonnt ginn. Dowéinst gouf decidéiert, datt all d'Passagéier, ronn 800 Leit, nees kontrolléiert musse ginn. Dat huet natierlech zu Retarde gefouert an d'Repercussione waren dee ganzen Dag iwwer ze spieren. Zéng Flich goufen annulléiert, 43 hate Retard. Den 22. Mee hat et op enger Pressekonferenz vum Fluchhafenbedreiwer Luxairport geheescht, de Metalldetektor hätt net funktionéiert, well de Stecker an der Nuecht bei Botzaarbechten ongewollt erausgezu gi wier. Do hat et och geheescht, Cliente sollte sech fir Remboursementer un hir Airline adresséieren, dës kéinten d'Käschten dono u Luxairport weider ginn.

An den Deeg a Wochen nom Incident hate sech eng Partie Leit bei RTL gemellt, fir sech driwwer ze beschwéieren, datt d'Luxair refuséiere géing, hinnen ee Remboursement respektiv eng Indemnisation ze bezuelen, obwuel hire Vol zolitte Retard hat. An der

Äntwert vu Luxair un d'Clienten verweist d'Airline op déi europäesch Veruerdung EC261/2004. Doranner gëtt ënnert anerem gereegelt, a wéi enge Fäll d'Fluchgesellschaften den Ticket rembourséieren an och zousätzlech Indemnisationen bezuele mussen. Nieft dem Remboursement sinn nämlech och Indemnisationen virgesinn, dës sinn ofhängeg vun der Distanz, déi de Flieger zeréckleeë sollt. Bei ënner 1.500 Kilometer huet de Client 250 Euro ze gutt. Bei Flich tëscht 1.500 an 3.500 Kilometer sinn et 400 Euro a bei nach méi groussen Distanzen 600 Euro. Eng Ausname gëtt et allerdéngs, an zwar, wann d'Annulatioun oder de Retard (wann e méi wéi dräi Stonnen bedréit) op ongewéinlech Ëmstänn zeréckzeféieren ass, déi sech och net hätte verhënnere loosse, wann d'Airline all zomuttbar Mesuren ergraff hätt. Fir d'Luxair ass den Incident mam Stecker vum Metalldetektor esou een Ëmstand.

Et sief präziséiert, datt d'Reklamatiounen vun de Clienten an d'Äntworte vun der Luxair virun der Pressekonferenz vu Luxairport un eis eruedroeg goufen. No der Pressekonferenz dono gefrot, ob si dann elo d'Leit rembourséieren a sech d'Suen dono vum Fluchhafen zeréckhuelen, verweist d'Luxair op en Neits op d'Veruerdung EC261/4000 an d'Ausnameregelung. Et géing een dowéinst keng Indemnisation bezuelen. Et hätt een alles gemaach, fir eng "assistance nécessaire" unzebidden an et hätt een d'Leit op aner Volle verdeelt. Well d'Passagéier kee Kontrakt mam Fluchhafen ofgeschloss hunn, dierft et net ganz vill bréngen, de Fluchhafen direkt unzeschreiwen.

Mir hu bei der Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), beim National enforcement body, deen an de Konsumenteschutzministère integréiert ass, a beim Europäesche Verbraucherzentrum Lëtzebuerg nogefrot. Op deenen dräi Plazen hu sech bis elo nach keng Concernéiert gemellt. Dat kéint dorunner leien, datt d'Leit sech fir d'éischt un d'Fluchgesellschaften adresséieren an dës am Prinzip zwee Méint Zäit hunn, fir ze äntweren. Et géing een de Leit souwisou ëmmer roden, fir d'éischt mat der Airline a Kontakt ze trieden. Op deenen dräi Plazen ass ee sech doriwwer eens, datt d'Fluchgesellschaften effektiv net responsabel fir den Incident um Findel sinn an dowéinst och net bezuele mussen. Op d'Propose vu Luxairport ugeschwat, datt d'Airline d'Leit entschiedegen a sech dono d'Sue vum Fluchhafen zeréckfroen kéinten, heescht et vun der ULC, datt dat an der Theorie gutt klénge géing, mee riskéiere géing an der Praxis an d'Box ze goen.

Wann d'Passagéier indemniséiert wéilt ginn, géing dat wuel just iwwert den zivilrechtleche Wee goen. Um Enn misst dann ee Friddensrichter decidéieren. Wéi grouss d'Warscheinlechkeet ass, viru Geriicht Recht ze kréien, wier schwéier ze soen, dat wier och vu Fall zu Fall ënnerschiddlech. Op d'Fro, ob een éischer d'Airline oder de Fluchhafen usiche sollt, heescht et vun der ULC, et wier am logeschsten deen unzesichen, deen de Problem verursaacht huet, also an dësem Fall Luxairport. Bei der ULC gëtt een an deem Kader ze bedenken, datt d'Héicht vun den Indemnisationen, déi jo vun 250 bis 600 Euro reechen, mol eng Kéier iwwerschaaft an un d'Ticketspräisser ugepasst misste ginn. Déi wieren iwwert déi leschte Joren ewech nämlech deels zolidd geklommen.