

Die Sache mit der Fahrkarte

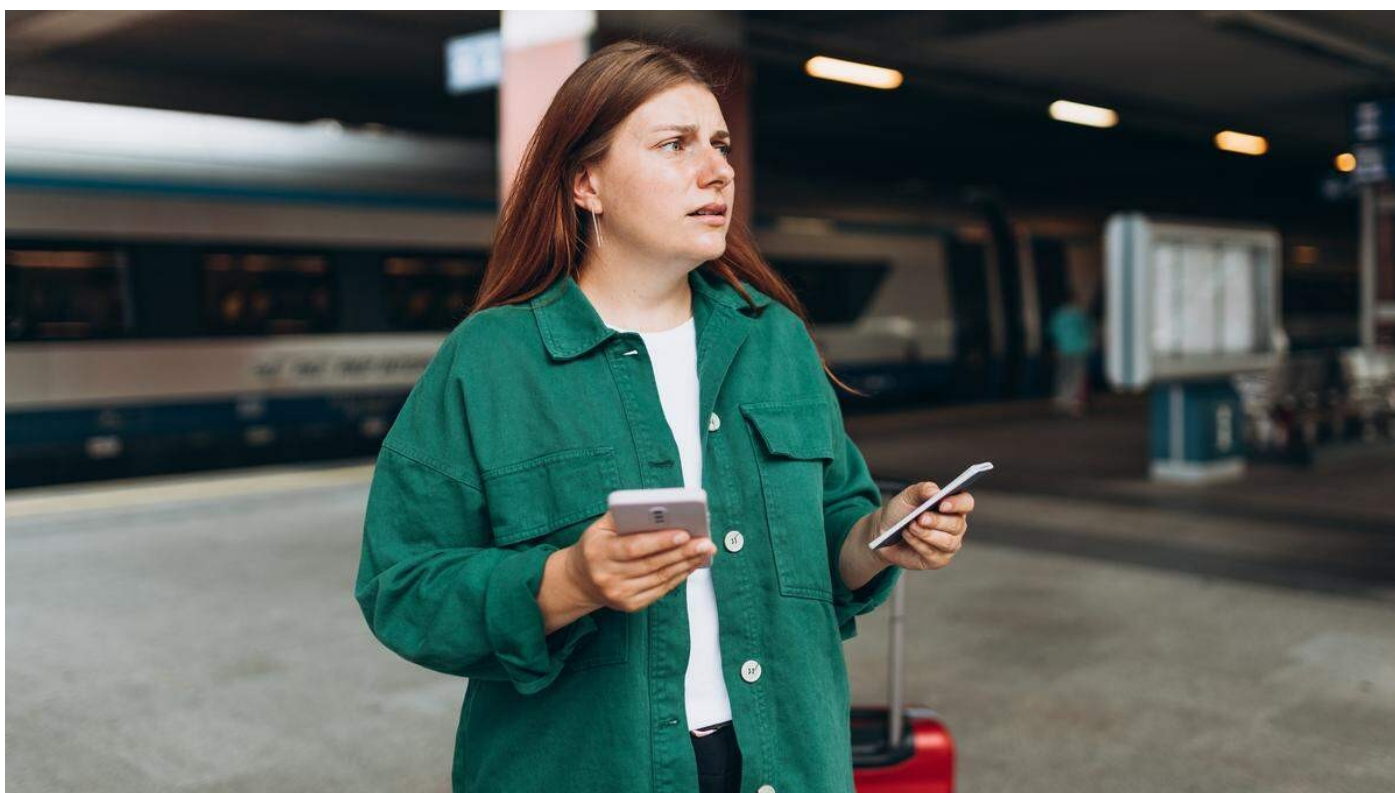
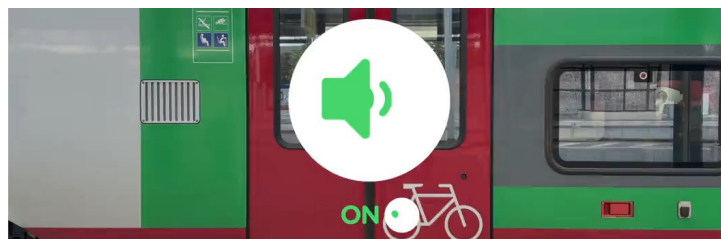
Zugreisen in Europa: Auf diesen Buchungs-Fallstrick achten

CFL

Méi Informatiounen zu den Aarbechte vun der CFL op

www.infotravauxCFL.lu

**MIR SCHAFFE FIR ÄR
MOBILITÉIT VU MUER**



Wer sich bei Zugreisen durch mehrere Länder einiges an Ärger ersparen will, sollte eine sogenannte Durchgangsfahrkarte kaufen. Foto: Shutterstock

01.07.2024



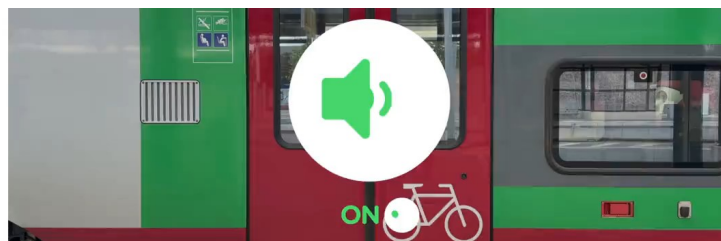
Wer mit Fernzügen in verschiedenen europäischen Ländern unterwegs ist, reist dabei nicht nur mit der CFL oder der Deutschen Bahn, sondern auch mit den jeweiligen Bahngesellschaften der anderen Länder. Doch wer von der Deutschen Bahn etwa in einen Zug der französischen SNCF oder der österreichischen ÖBB umsteigt, sollte beim Buchen einiges beachten.

Haftung wird oft ausgeschlossen

Darauf weist das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) hin. Denn selbst wenn sie die Tickets zusammen beim selben Anbieter gekauft haben, gelten sie nicht automatisch als sogenannte Durchgangsfahrkarte. Bei einer Durchgangsfahrkarte stehen den Reisenden Erstattungsansprüche für die gesamte Reise zu. Würden sie also wegen einer Verspätung eines Zuges ihren Anschluss verpassen, stünde ihnen eine Entschädigung dafür zu.

CFL

Mêi Informatiounen zu den Aarbechte vun der CFL op

www.infotravauxCFL.lu**MIR SCHAFFE FIR ÄR****MOBILITÉIT VU MUER**

PUBLICITÉ

Schlupfloch beim Verbraucherschutz

Mit Blick auf die Durchgangsfahrkarte sprechen Verbraucherschützer von einem Schlupfloch. Der deutsche Bundesverband der Verbraucherzentralen hatte schon vergangenes Jahr bei der Neufassung der EU-Verordnung zu den Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr darauf hingewiesen, dass Anbieter einfach getrennte Beförderungsverträge abschließen.

Lesen Sie auch: [Urlaubsreif? So erholen Sie sich richtig](#)

Ähnliches gilt übrigens auch, wenn Sie wegen einer Zugverspätung ihren Flug verpassen. Auch hier übernimmt die Bahn keine Haftung. Und selbst bei

auschalreisen muss die Zugreise explizit ein Teil des Gesamtangebots sein, um Ansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen zu können.

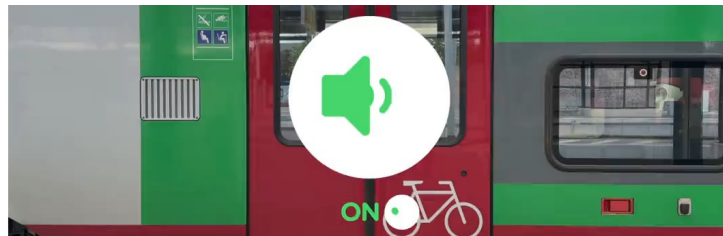
Quelle: GMS



Méi Informatiounen zu den Aarbechte vun der CFL op

www.infotravauxCFL.lu

**MIR SCHAFFE FIR ÄR
MOBILITÉIT VU MUER**



COMMENT PAYER AU SEIN DE L'UNION EUROPÉENNE ?

Communiqué de presse du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Date de publication : 09/07/2024 - Banque/argent

Dans un monde où les paiements numériques dominent, il est essentiel de comprendre les règles et les coûts associés aux différents moyens de paiement.

À l'approche des vacances, le réseau ECC-Net, dont le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg fait partie, a mené une enquête concernant les modalités de paiement au sein de l'Union européenne.



Payer par carte bancaire : combien ça coûte ?

Depuis 2018, les frais supplémentaires pour paiement par carte bancaire, virement ou prélèvement en euros sont interdits. Vous ne devez donc payer aucun surcoût lorsque vous utilisez votre carte bancaire dans la zone euro. Important : dans les pays européens qui n'ont pas l'euro comme monnaie nationale, vous payez des frais pour la conversion dans la monnaie nationale lorsque vous utilisez votre carte bancaire.

Attention : si vous détenez une carte bancaire qui utilise une procédure dite de paiement par carte trois parties, des frais peuvent vous être facturés lorsque vous payez avec cette carte.



Paiement par carte sans contact en Europe : des plafonds à 50 € dans 19 pays

Au printemps 2020 et face à la crise du coronavirus, 19 pays européens, dont le Luxembourg, ont augmenté le plafond du paiement sans contact avec carte bancaire à 50 € par transaction.

Il y a néanmoins un maximum de 5 transactions successives par jour.

> Pour connaître vos limites de paiement sans contact, renseignez-vous auprès de votre banque.

Autre information importante

Pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, l'UE limite également à 10 000 € l'importation et l'exportation d'argent liquide. Tous les voyageurs qui veulent entrer ou sortir de l'UE avec 10 000 € ou plus doivent remplir un formulaire de déclaration d'espèces auprès des douanes.

Concernant les moyens de paiement, le CEC Luxembourg reçoit à peine des plaintes en tant que telles de la part des consommateurs.

La seule exception concerne les locations de voiture, car il faut le plus souvent veiller à **utiliser la même carte bancaire pour le paiement en ligne et au moment de la prise de location du véhicule**. De plus, assez souvent, seules les cartes de crédit sont autorisées, et les cartes de débit sont refusées par les agences de location. Il est important de vérifier ce point dans les conditions générales de location pour éviter tout problème.

> Lire le communiqué de presse du CEC Luxembourg "[Nos conseils pour louer une voiture à l'étranger](#)".

Les consommateurs qui résident au Luxembourg peuvent s'adresser [au Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](#).

Les consommateurs **qui résident en France et qui ont un litige avec un professionnel qui est situé dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège**, peuvent s'adresser [au CEC France](#). C'est le CEC France qui prend contact avec le CEC du pays du professionnel avec lequel il est en litige, pour trouver une solution amiable.

> [Télécharger le communiqué de presse](#)



Reportage

Midi du consommateur européen

RTL | Update: 12.07.2024 12:27



© pixabay.com

Fir vill vun eis geet elo déi schéinsten Zäit vum Joer lass, d'Vakanz. Fir datt et och eng onvergieslech Zäit am positive Sënn gëtt, ass et gutt sech dach e bëssi dorobber ze preparéieren. Wat muss ech alles wësse wann ech an d'Vakanz ginn? Dofir war d'Directrice vun der CEC am Stduio, an dat ass d'Karin Basenach. CEC steet fir Centre européen des consommateurs.

Tout savoir pour voyager l'esprit tranquille

Les vacances approchent, et certains d'entre vous envisagent de partir à la découverte de l'Europe. Malheureusement, tout ne se passe pas toujours comme prévu pendant les vacances et, dans ces situations, il peut être très avantageux de connaître ses droits de consommateur en tant que voyageur dans l'Union européenne.

Quels sont vos droits si votre vol est retardé ou même annulé ? La société de location de voitures vous facture des frais supplémentaires inattendus ? Vos bagages n'arrivent pas ou sont perdus ? Le prix de la croisière que vous avez réservée s'envole après la réservation ? La chambre d'hôtel réservée n'est pas disponible à l'arrivée ? Votre train subit des retards importants ? Ou vous vous demandez ce que signifie réellement le voyage

multimodal ?

Pour répondre à ces questions et à bien d'autres, une équipe composée de juristes du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg et de l'Autorité nationale chargée de l'application des droits des passagers aériens se tiendra à votre disposition à l'occasion du « Midi du consommateur européen », le mercredi 17 juillet 2024, de 12h30 à 13h30.

Le Bureau de liaison du Parlement européen au Luxembourg, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg ont le plaisir de vous inviter à écouter et poser vos questions.

<https://www.cecluxembourg.lu/actualites/midi-du-consommateur-17-juillet-tourisme>

○ ○ ○

Lokal



Marco Goetz
Marco Goetz

13. Juli 2024 - 9.40 Uhr

Akt.: 13. Juli 2024 - 15.47 Uhr

Verbraucherinformation Das Europäische Konsumentenschutzzentrum in Luxemburg gibt Tipps vor der Sommerreise



Bevor die Reise losgeht, sind einige Fragen zu klären Foto: Editpress/Julien Garroy

Sommerzeit, Reisezeit. Das Europäische Verbraucherschutzzentrum in Luxemburg liefert Informationen und gibt Antworten auf wesentliche Fragen, damit der Urlaub bestmöglich gelingt. Entspannung statt Stress lautet die Devise. Stichwörter: Kreditkarte, Autovermietung und Flugzeugverspätung.

Wer verreist, stellt sich unter Umständen viele Fragen. Zum Beispiel über die Zahlungsmöglichkeiten innerhalb der Europäischen Union. „In einer Welt, in der bargeldlose Zahlungen überwiegen, ist es wichtig, die Bedingungen und Kosten der verschiedenen Zahlungsmethoden zu kennen“, so das Europäische Verbraucherschutzzentrum (EVZ) in Luxemburg in einer Pressemitteilung.

Es geht zum Beispiel ums Bezahlen per Karte und mögliche Gebühren. „Seit 2018 sind zusätzliche Gebühren für Kartenzahlungen, Überweisungen oder Lastschriften in Euro unzulässig“, so das EVZ. Es würden also keine zusätzlichen Gebühren anfallen, wenn eine Karte in der Eurozone verwendet wird. Zu bemerken sei allerdings, dass in europäischen Ländern, die den Euro nicht als Landeswährung haben, gewisse Umrechnungsgebühren entstehen könnten.

Vorsicht beim Mietauto

Die kontaktlose Kartenzahlung in Europa liege in 19 EU-Ländern bei 50 Euro. Es gebe jedoch ein Maximum von fünf aufeinanderfolgenden Transaktionen pro Tag. „Sollten Sie Ihr Limit für kontaktlose Zahlungen nicht kennen, können Sie sich bei Ihrer Bank erkundigen“, sagt das EVZ.

Ein anderer Punkt: Um Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu bekämpfen, beschränkt die EU die Ein- und Ausfuhr von Bargeld auf 10.000 Euro. Alle Reisenden, die mit 10.000 Euro oder mehr in die EU einreisen oder aus der EU ausreisen wollen, müssten dies beim Zoll im Voraus über ein Formular anmelden.

Bei Autovermietungen sei darauf zu achten, dass für Buchung und Abholung des Fahrzeugs dieselbe Karte verwendet wird. Obendrein würden relativ häufig nur Kreditkarten zugelassen, während Debitkarten von den Autovermietungen abgelehnt würden. Es sei wichtig, diesen Punkt in den „Allgemeinen Mietbedingungen“ der Anbieter zu prüfen, um eventuelle Schwierigkeiten zu vermeiden.

Bei Fragen können sich Verbraucher, die in Luxemburg wohnen, an das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg wenden. Die Dienstleistungen der EVZ sind kostenlos. Weitere Informationen unter cecluxembourg.lu.

Informationsstunde

Im Rahmen der Tourismussaison organisiert das Europäische Verbraucherschutzzentrum in Luxemburg übrigens eine Informationsstunde. „Alles, was Sie wissen müssen, um als Verbraucher entspannt zu reisen“, heißt es in der Einladung.

Es geht zum Beispiel um Fragen wie: „Welche Rechte haben Sie, wenn Ihr Flug verspätet ist oder sogar annulliert wird? Die Autovermietung berechnet Ihnen unerwartete Zusatzkosten? Ihr Gepäck kommt nicht an oder geht verloren? Der Preis für die von Ihnen gebuchte Kreuzfahrt geht nach der Buchung in die Höhe? Das gebuchte Hotelzimmer ist bei der Ankunft nicht verfügbar? Ihr Zug hat erhebliche Verspätungen? Oder Sie fragen sich, was multimodales Reisen eigentlich bedeutet?“

Antworten darauf und auf weitere Fragen gibt es am kommenden Mittwoch, 17. Juli, von 12.30 bis 13.30 Uhr. Ort: Foyer Européen, Schuman-Saal, 10, rue Heinrich Heine, Luxemburg. Fragen können auf Deutsch, Englisch, Französisch und Luxemburgisch gestellt werden.

Der Eintritt zum „Midi de l’Europe“ ist kostenlos. Den Teilnehmern werden Getränke und Sandwiches angeboten, heißt es in der Einladung. Die Moderation wird von Karin Basenach, Direktorin des EVZ, übernommen. Anmeldung erforderlich unter: midi@cecluxembourg.lu oder per Telefon unter +352 268 464-1.

- Letzte Artikel
- Über

Marco Goetz

Journalist

•

Der Politflüsterer / Tom Weidig, ADR-Abgeordneter, sollte sich schämen

13 Juli 2024

•

Gemeinderat Bettemburg / LSAP-Opposition wollte wissen, warum angeblich Tankstellen-Kundenkarten gesperrt wurden

12 Juli 2024

•

Tote Gleise / Baustelle bei Bettemburg: Zwei Monate keine Züge von Luxemburg nach Frankreich und Esch

12 Juli 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.



Kommentieren Sie den Artikel

Name

Banques

Moyens de paiement: un rappel des règles utiles avant les vacances

À l'approche des vacances, le réseau ECC-Net, dont le Centre européen des consommateurs (CEC) Luxembourg fait partie, revient sur les modalités de paiement au sein de l'UE. Tour d'horizon et rappels.



Que les vacanciers soient prévenus: pour les locations de voiture, il faut le plus souvent veiller à utiliser la même carte bancaire pour le paiement en ligne et au moment de la prise de location du véhicule. © PHOTO: Shutterstock



06:03

Le 31 octobre dernier, le service de paiement européen European Payment Initiative (EPI) regroupant 14 banques expliquait dans un communiqué avoir clôturé avec succès l'acquisition de deux start-up, à savoir Currence iDEAL et le fournisseur de solutions de paiement luxembourgeois Payconiq International (PQI).

Lire aussi : [Le service de paiement européen EPI a officiellement acquis Payconiq](#)

Une annonce qui marquait ainsi une étape importante dans la stratégie d'EPI visant à offrir un système de paiement instantané unifié et sécurisé en Europe, afin de concurrencer des géants tels que PayPal ou encore ApplePay ou Google Pay.

Alors que l'EPI vient de lancer sa nouvelle solution de paiement mobile Wero en France et en Allemagne, «les banques luxembourgeoises examinent actuellement le moment où

se fera la transition vers la nouvelle solution», d'après les informations fournies par le chargé de relations publiques de l'entreprise à nos confrères de *l'Essentiel*.

De son côté, le réseau des Centres européens des consommateurs (ECC-net), a estimé utile de revenir sur les règles et les coûts associés aux différents moyens de paiement à l'approche des grandes vacances d'été.

Plus de frais supplémentaires sur les paiements européens

Aussi, l'ECC-net rappelle que depuis 2018, les frais supplémentaires pour paiement par carte bancaire, virement ou prélèvement en euros sont interdits. Aucun surcoût ne doit s'appliquer lorsqu'une personne utilise sa carte bancaire dans la zone euro.

Toutefois, dans les pays européens qui n'ont pas l'euro comme monnaie nationale, des frais peuvent s'appliquer pour la conversion lors des transactions. Enfin, pour les détenteurs d'une carte bancaire utilisant une procédure dite de paiement par carte à trois parties, des frais peuvent être facturés.

Paiement sans contact: des plafonds à 50€ dans 19 pays

Depuis la pandémie, le paiement sans contact s'est largement démocratisé, jusqu'à devenir un mode de paiement usuel. Depuis 2020, 19 pays européens, dont le Luxembourg, ont rehaussé le plafond du paiement sans contact avec carte bancaire à 50€ par transaction.

Lire aussi : [En Europe, prendre l'avion reste toujours plus facile qu'opter pour le train](#)

Il persiste néanmoins un maximum de cinq transactions successives par jour dans la plupart des banques. L'ECC Luxembourg conseille aux usagers de se rapprocher de leurs banques pour connaître avec exactitude leur limite.

Les grosses sommes d'argent liquide soumises à déclaration

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, l'Union européenne limite à 10.000€ l'importation et l'exportation d'argent liquide. Tous les voyageurs qui veulent entrer ou sortir de l'UE avec 10.000€ ou plus doivent donc impérativement remplir un formulaire de déclaration d'espèces auprès des douanes compétentes.

Du reste, le CEC Luxembourg déclare ne recevoir que très peu de plaintes des consommateurs en matière de moyens de paiement. Une grande exception persiste cependant pour les locations de voiture, car il faut le plus souvent veiller à utiliser la même carte bancaire pour le paiement en ligne et au moment de la prise de location du véhicule. Une contrainte à laquelle s'ajoute le fait que seules les cartes de crédit sont autorisées, puisque les cartes de débit sont le plus souvent refusées par les agences de location. Il est alors important de bien vérifier ce point dans les conditions générales de location pour éviter toute déconvenue...

[paiement](#)[Europe](#)



Experts Share Travel Tips at European Consumer Centre Lunch in Luxembourg

Published on Wednesday, 17 Jul 2024 16:18 by OD

SHARE THIS ARTICLE:

Twitter (HTTPS://TWITTER.COM/SHARE?URL=HTTPS://CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50718-EXPERTS-SHARE-TRAVEL-TIPS-AT-EUROPEAN-CONSUMER-CENTRE-LUNCH-IN-LUXEMBOURG&TEXT=++CHRONICLE+NEWS+&HASHTAGS=CHRONICLE&VIA=CHRONICLE)

LinkedIn (HTTP://WWW.LINKEDIN.COM/SHAREARTICLE?MINI=TRUE&URL=HTTPS://CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50718-EXPERTS-SHARE-TRAVEL-TIPS-AT-EUROPEAN-CONSUMER-CENTRE-LUNCH-IN-LUXEMBOURG)

Google Plus (HTTPS://PLUS.GOOGLE.COM/SHARE?URL=HTTPS://CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50718-EXPERTS-SHARE-TRAVEL-TIPS-AT-EUROPEAN-CONSUMER-CENTRE-LUNCH-IN-LUXEMBOURG)

WhatsApp (WHATSAPP://SEND?TEXT=HTTPS://CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50718-EXPERTS-SHARE-TRAVEL-TIPS-AT-EUROPEAN-CONSUMER-CENTRE-LUNCH-IN-LUXEMBOURG)

Email (MAILTO:?SUBJECT=CHRONICLE&BODY=%20HTTPS://CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50718-EXPERTS-SHARE-TRAVEL-TIPS-AT-EUROPEAN-CONSUMER-CENTRE-LUNCH-IN-LUXEMBOURG)



RATE THIS ITEM: ★★★★★



Credit: Otilia Dragan/Chronicle.lu

On Wednesday 17 July 2024, the European Consumer Centre GIE Luxembourg organised a "European consumer lunch" meeting with experts under the theme "Everything you need to know to travel with peace of mind" at the Foyer Européen, in Luxembourg-Gare.

This information session was organised in collaboration with the Liaison Office of the European Parliament in Luxembourg and the Representation of the European Commission in Luxembourg and was aimed at all consumers envisioning a holiday project who wish to know the rights that protect them as travellers.

The various expert lawyers invited to speak each had two minutes to elaborate on a specific area, namely package travel, luggage, consumer protection and a traveller's rights, and holiday rentals including habitation and car rental. Karin Basenach, Director of The European Consumer Centre, moderated the discussion.

Christoph Neisus discussed package holidays and deals including at least two travel services. Whether the booking was made online or online, he stressed that it is not common to be able to cancel such a trip free of charge. In principle, a cancellation incurs extra fees. The price of the booking may increase from the time when the booking was made – the provider thus has to inform customers within 21 days prior to the trip. According to current laws (which are under legislative discussion at the European level), the price can go up to about 8% - it goes up any higher, the booking can be cancelled. If there is any issue with the booking, a complaint in writing must be filed on the spot with the tour operator, Christoph Neisus stressed. Should no one be available, an email should be sent immediately at the place where the issue occurred.

Jean-Loup Stradella spoke about potential issues consumers can encounter concerning luggage. The three types of problems are

TRENDING NEWS

Luxembourg LGBTIQ+ Community Calls for Automatic Co-Parent Recognition

(/category/community/50666-luxembourg-lgbtq-community-calls-for-automatic-co-parent-recognition) Community (/category/community/page) 13 Jul, 2024 13:39

Rescuers Say They Find Dozens of Bodies After Israelis Scale Back Gaza City Fight with Hamas

(/category/international-news/50660-rescuers-say-they-find-dozens-of-bodies-after-israelis-scale-back-gaza-city-fight-with-hamas) International News (/category/international-news/page) 13 Jul, 2024 09:58

Mini-Business 'Big Beef Burger' Donates €700 to Stëmm vun der Strooss

(/category/charity-volunteering/50701-mini-business-big-beef-burger-donates-eur700-to-stem-vun-der-strooss) Charity / Volunteering (/category/charity-volunteering/page) 16 Jul, 2024 15:14

PwC Report Finds Luxembourg AML Teams Relatively Reluctant to Adopt New Technologies

(/category/surveys-reports/50713-pwc-report-finds-luxembourg-aml-teams-relatively-reluctant-to-adopt-new-technologies) Surveys & Reports (/category/surveys-reports/page) 17 Jul, 2024 13:01

Reactor 3 Sensor Fault Found Four Months Late, No Safety Risk Reported

(/category/abroad/50710-reactor-3-sensor-fault-found-four-months-late-no-safety-risk-reported) Abroad (/category/abroad/page) 17 Jul, 2024 10:48

Luxembourg, LU

17°

9:25 am
CEST
Sunny

(https://www.accuweather.com/en/lu/luxembourg/228714/weather-forecast/228714?utm_source=chronicle-lu&utm_medium=weather-forecast&utm_campaign=weather-forecast&utm_term=17&utm_content=17)

KEEP UP TO DATE WITH CHRONICLE.LU

(https://www.accuweather.com/en/lu/luxembourg/228714/weather-forecast/228714?utm_source=chronicle-lu&utm_medium=weather-forecast&utm_campaign=weather-forecast&utm_term=17&utm_content=17)

Name

Email

delay, loss and damage to the luggage. He advised travellers to make a claim immediately after leaving the aircraft, at baggage services or the airline counter, should some issue have occurred. He stressed that this should be done before leaving the airport. Travellers are allowed to purchase a few "strictly necessary" items, such as a toothbrush and toothpaste and a few items of clothing while the airline works to return the baggage. He emphasised the necessity to "remain reasonable", as only very limited necessary items' cost can be covered. As for the maximum compensation limits for lost luggage in the EU, he noted it can go up to €1500-1600 maximum. For valuable items, such as a wedding dress, special written declarations must be made before travelling. Jean-Loup Stradella noted that usually, in package travel, luggage is easily returned if lost. The most complex situations regarding luggage retrieval occur when one arrives at a specific airport and takes a plane to a very remote location (following a separate booking of a connecting flight). The luggage may remain at the first airport and it is often difficult, costly and not a legal obligation for it to be sent on to the owner.

The Directorate for Consumer Protection from the Ministry of Agriculture, Food and Viticulture also checks whether the airline respects the travellers' rights. Its representatives stressed that the first thing to do in case of an issue is to try to contact the airline, which must always ensure that the flight is carried out correctly. Travel companies have the legal obligation to inform travellers about their rights. After having raised the issue with the company itself and following the trip, consumers can contact the Directorate for Consumer Protection to find out if they would have been entitled to additional rights.

Kelly Mulombe talked about rentals and what to pay attention to when renting from a private individual. Firstly, she stressed one should be vigilant before committing to the property and paying. Search engines, forums, online reviews and websites should be taken into account. Travellers can ask for a detailed description of the accommodation, as it forms part of the consumer's rights. She warned that payment should be done securely, avoiding direct bank transfers and paying instead directly at the hotel or on the official website. When the property is not as advertised, the "Frankfurter Tabelle" is a potentially useful tool, showcasing various faults and their corresponding price reduction percentage according to the specific potential lacks in standards and quality. Consumers can then ask for a reduction in the price of their trip accordingly.

Julie Jasson, lastly, discussed car hire; despite there not being specific legislation provided, she gave some general pointers. When reserving the car, travellers should make sure that they present a credit card (not a debit card) that corresponds to the name of the person who booked the car. The car's condition should be thoroughly checked. Any damage (including scratches) must be written on the contract, sometimes this can be done online but there may be some delays involved in the report. She also warned that in case the travellers get fined, the car hire company may potentially ask for additional costs related to this.

Furthermore, Julie Jasson elaborated on the fact that multimodal passenger transport (using two or more means of transport), although becoming more popular, is not yet clearly regulated. There is no specific framework agreed upon regarding this mode of travel, but more obligations for transparency and other possible rights are expected to be settled upon during the next months and years.

The public had the opportunity to ask their questions and talk to the various speakers one-on-one after the presentations, which included a light lunch.

PARTNERS

G-MEDIA sarl Events

Chronicle.lu is Media Partner for:



(http://
www.discover-
lux.lu)



(http://
www.bifilmseason.lu)



(https://
ukrainians.lu/)



(http://
www.amcham.lu)



(http://
www.farvest.com)



The Smart Alternative
(http://www.lu-
cix.lu/)

Related News

[Luxair Flight to Dublin Encounters Technical Incident \(/category/travel-1/50550-luxair-flight-to-dublin-encounters-technical-incident\)](#)

[Luxembourg Veterinary Administration Reminds Public of Rules on Travelling with Pets \(/category/travel-1/50520-luxembourg-veterinary-administration-reminds-public-of-rules-on-travelling-with-pets\)](#)

[Luxair Flights to Rotterdam to Become Available from 27 October 2024 \(/category/travel-1/50517-luxair-flights-to-rotterdam-to-become-available-from-27-october-2024\)](#)

[Air Silk Road Forum Reflects on 10 Years of Success \(/category/travel-1/50330-air-silk-road-forum-reflects-on-10-years-of-success\)](#)

[Luxair Assists Its Passengers in Palma de Mallorca Following Airport Closure \(/category/abroad/50184-luxair-assists-its-passengers-in-palma-de-mallorca-following-airport-closure\)](#)

LATEST NEWS

(/register)

Subscribe Now

Ukraine Rushes to Create AI-Enabled War Drones...

18 Jul, 2024 09:17

(/category/international-news/50726-ukraine-rushes-to-create-ai-enabled-war-drones)

Hereditary Grand Ducal Couple to Build Annex at Château de Berg...

18 Jul, 2024 09:14

(/category/at-home/50725-hereditary-grand-ducal-couple-to-build-annex-at-chateau-de-berg)

○○○

Lokal



Marco Goetz
Marco Goetz

18. Juli 2024 - 6.42 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg Touristen sollen meckern und sich beschweren, wenn es im Urlaub nicht klappt



Was können Reisende im Falle eines Problems tun? Viel, sagt das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg. Foto: Editpress/Julien Garroy

Unbeschwert, so lautet das Stichwort. Wer auch immer in diesen Tagen die Sommerzeit zur Reisezeit macht, sollte möglichst ohne Sorgen verreisen. „Alles, was Sie wissen müssen, um als Verbraucher entspannt zu reisen“, hieß es deshalb in der Einladung zur Informationsstunde des Europäischen Verbraucherzentrums in Luxemburg am Mittwoch. Fragen gab es zuhauf.

Verreisen ist ein weites Feld mit vielen Unbekannten. Dank Moderatorin Karin Basenach, Direktorin des Europäischen Verbraucherschutzbüros in Luxemburg (EVZ), kamen am Mittwoch bei der gut besuchten Fragestunde des Zentrums in Luxemburg-Stadt viele diesbezügliche Fragen auf den Tisch. Wir wollen einige aufzählen.

Ja, Pauschalreisen seien individuellen Reisebuchungen vorzuziehen, sie seien übersichtlich zu handhaben und durch eine allgemeine Versicherung des Anbieters gedeckt. Wer alle einzelne Etappen, Transport und Aufenthalt, getrennt buche, habe weniger Beschwerdemöglichkeiten.

Viele Fragen gab es zum Gepäck – Verspätung, Verlust oder Beschädigung. Bei Verlust gebe es maximal 1.500 Euro Entschädigung, ganz gleich, was im Koffer war, sagen die Experten des EVZ. Bei späterer Ankunft oder Beschädigung des Gepäcks gebe es weniger. Wichtig sei die Nachweisbarkeit des Vorfalls und des Inhalts der Koffer. Wie die Entschädigungen aussehen könnten, würde die sogenannte Frankfurter Tabelle zeigen.

Bei Reservierungen von Ferienwohnungen müsse man sich genau über den Anbieter informieren. Bei einer rein privaten Vermietung gebe es keine gesetzliche Regelung für Rückerstattung. Gleiches gelte für die Autovermietung. Wichtig sei, bei Bestellung und Abholung des Wagens die gleiche Kreditkarte zu verwenden. Auch sei das Fahrzeug stets auf Beschädigungen zu überprüfen.

Beschwerde einreichen

Wer mit unterschiedlichen Anbietern eine Reise selbst organisiere und antrete, sei weniger geschützt als bei Pauschalreisen. Beispiel: Wenn der Zug zur Fähre Verspätung hat und das Schiff abgelegt hat, kann man bei getrennter Reservierung keinen Einspruch einlegen. Das gelte auch bei anderen Reisewegen, die mit unterschiedlichen Gesellschaften organisiert würden.

Eines sei bei Problemen bei einer Reise vor allem wichtig, nämlich sich sofort zu beschweren, so das EVZ. Am besten vor Ort beim Reiseleiter und schriftlich beim Organisator. Es seien auch immer sämtliche Tickets aufzubewahren, die für außergewöhnliche Kosten anfallen. Fotos der Unzulänglichkeiten oder Zeugenaussagen seien ebenfalls angebracht.

Die Informationsstunde des EVZ am Mittwoch hat vor allem etwas gezeigt, nämlich dass Verbraucher nicht immer vollumfänglich informiert sind. Dabei haben sie mehr Rechte, als sie manchmal denken. Allerdings müssen auch sie sich verstärkt selber informieren, hinterfragen und auf Garantien drängen. Klar wurde am Mittwoch allerdings auch, dass Reiseanbieter ihre Kunden antizipierend und vollumfänglicher beraten und beispielsweise auf Risiken und Unzulänglichkeiten besser aufmerksam machen müssen.

Was kann der Konsument im Falle eines Problems tun? Viel, sagt das EVZ. Bei Flugverspätung oder Annullaion des Fluges, bei Gepäck, das nicht oder verspätet ankommt, bei unerwarteten Kosten oder Bedingungen bei der Autovermietung, bei Problemen in der Unterkunft. Bei solchen oder ähnlichen Problemen kann der Verbraucher sich direkt an das Verbraucherschutzzentrum in Luxemburg wenden. Die Beratung ist kostenlos.

Kontakt: cecluxembourg.lu



Spannende Moderation: Karin Basenach, Direktorin des Europäischen Verbraucherzentrums

- Letzte Artikel
- Über

Marco Goetz

Journalist

-

Schloss-Hotel Schengen / Nach zehn Jahren des Stillstands ist endlich wieder Leben eingekehrt

17 Juli 2024

-

Gemeinderat Düdelingen / Mehr Unterstützung für Auszubildende und Studierende

16 Juli 2024

-

Verbraucherinformation / Das Europäische Konsumentenschutzzentrum in Luxemburg gibt Tipps vor der Sommerreise

13 Juli 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.



Le gouvernement luxembourgeois

Direction de la protection des consommateurs

Bilan du National Enforcement Body relatif aux plaintes des passagers aériens

Communiqué 26.07.2024  

Le 26 juillet 2023, Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a tenu une conférence de presse pour présenter le bilan 2023 du National Enforcement Body (NEB), l'organisme national chargé de faire respecter les droits des passagers.

©Direction de la protection des consommateurs





(de g. à dr.) Patrick Wildgen, National Enforcement Body ; Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs

Le NEB est l'organisme de référence au Luxembourg, supervisant et faisant respecter les droits des passagers pour tous les moyens de transport conformément à la législation européenne. Relevant de la Direction de la protection des consommateurs, il propose notamment un mécanisme de résolution des différends entre passagers et compagnies aériennes et veille au respect des droits des passagers. À cet égard, le NEB s'engage à garantir que les compagnies aériennes respectent pleinement les droits des passagers tels qu'énoncés dans la législation européenne, notamment le règlement (CE) n°261/2004, qui vise à protéger les droits fondamentaux des passagers aériens et à établir des normes minimales pour les compensations en cas de perturbations des vols.

En présentant les chiffres relatifs aux plaintes déposées en 2023, la ministre a relevé que la hausse du nombre de plaintes observée depuis 2021, en corrélation avec l'augmentation du nombre de passagers transportés, a atteint son pic en 2023, et qu'une légère baisse est constatée pour 2024. Parmi les plaintes reçues par le NEB en 2023, 52% concernaient des annulations de vols, 45% des retards de vols et 3% des refus d'embarquement. Depuis 2023, sur les plus de 58.000 vols au départ de l'aéroport de Luxembourg, 818 vols ont donné lieu au dépôt d'une ou de plusieurs plaintes, soit près de 1,4% des vols. Dans 51% des cas, l'issue des plaintes était favorable aux passagers, et dans 49% des cas, aux transporteurs aériens.

La ministre a également tenu à clarifier la différence, souvent mal comprise, entre remboursement et indemnité.

- › Remboursement: en cas d'annulation de vol par exemple, le passager peut toujours choisir entre le remboursement du prix du ticket ou un vol de réacheminement dans des conditions comparables. Dès lors, quelle que soit la raison pour laquelle un vol a dû être annulé, le passager est en principe assuré du remboursement du ticket;
- › Indemnité: l'indemnité, en revanche, est un montant pouvant être reçu en plus du remboursement, et varie en fonction de la distance du vol, respectivement de la durée du retard. Cependant, le transporteur aérien doit uniquement une indemnité si l'annulation ou le retard sont de sa faute. La compagnie aérienne n'est donc pas tenue de verser une indemnité si la raison de l'annulation ou du retard échappe à son contrôle, était imprévisible et que toutes les mesures raisonnables pour l'éviter ont été prises.

Par ailleurs, la convention de collaboration entre la Direction de la protection des consommateurs, l'ULC et le CEC Luxembourg, visant à simplifier les démarches en cas de dépôt de plainte, a été renouvelée. Cette convention permet de mieux faire valoir les droits des passagers aériens grâce à une collaboration étroite entre les signataires. Toute plainte adressée à l'une des parties signataires sera automatiquement transmise à l'autorité compétente, le NEB, sous réserve de l'accord de la personne concernée, afin que le passager n'ait pas à se soucier des compétences des différents acteurs impliqués.

Dans ce cadre, Aline Rosenbaum, directrice de l'ULC, a présenté les activités de l'ULC concernant les passagers aériens, notamment pour les voyages à forfait. Karin Basenach, directrice du CEC Luxembourg, a précisé que le CEC traite également de nombreuses plaintes, notamment en matière de bagages perdus ou endommagés.

La ministre a aussi annoncé que la Direction de la protection des consommateurs a intensifié ses efforts pour informer les consommateurs sur leurs droits en tant que passagers aériens, notamment par des animations sur les droits des passagers diffusées sur les écrans publicitaires à l'aéroport tout au long de l'année. Une campagne de communication en ligne sera également lancée prochainement pour promouvoir le site www.passengers.lu, qui informe sur les droits des passagers aériens et fournit des réponses claires aux nombreuses questions que ceux-ci peuvent se poser. Enfin, la présence physique des

partenaires signataires de la convention lors des grands départs, avec un stand d'information commun à l'aéroport et la distribution de matériel et de gadgets informatifs, s'inscrit également dans cette volonté de mieux informer les consommateurs.

À l'issue de la conférence de presse, la ministre Martine Hansen a souligné: "Notre objectif est d'assurer que chaque passager aérien au Luxembourg voyage en toute sérénité. C'est pourquoi, nous nous engageons activement à informer les consommateurs sur leurs droits en tant que passagers aériens. Il m'importe de préciser que nos efforts se concentrent également sur les transporteurs aériens, que nous considérons comme des partenaires clés dans la défense des droits des voyageurs. Nos équipes entretiennent des contacts réguliers avec les compagnies aériennes pour trouver ensemble des solutions aux problèmes rencontrés par les voyageurs."

Communiqué par la Direction de la protection des consommateurs / Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) / Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg)

Plus

[Présentation - Droits des passagers aériens \(Pdf - 1,29 Mo\)](#)

Ministre(s)

[HANSEN Martine](#)

Organisation(s)

[Direction de la protection des consommateurs](#)

Dernière mise à jour 26.07.2024

Pressekonferenz vum Ministère fir Verbraucherschutz

Zuel vu Plaintë wéinst Retarden oder Annulatioune vu Vollen ass net geklommen

RTL | Update: 26.07.2024 14:30



© Luxair

Déi national Airline wier déi mat deene mannste Plaintë vu Passagéier, huet et op der Pressekonferenz vum Verbraucherschutzministère geheescht.

Iwwer 84 Prozent vun alle Problemer, déi a Relatioun mam Fluchverkéier gemellt goufen, wieren a manner wéi 3 Méint geléist gewiescht. D'Unzuel vu Flich um Findel ass dogéint an d'Luucht gaangen, esou déi zoustänneg Ministesch Martine Hansen.

Iwwert de Site passengers.lu kënnen Passagéier sech iwwer hiert Recht fir e Remboursement oder eng Indemnitéit informéieren, wann hire Fliger oder hiren Zuch fir laang Strecken a Retard ass oder annulléiert gouf. Iwwert dëse Sujet huet d'Regierung zesumme mat den zoustännegen Servicer e Freidegmoien op enger Pressekonferenz um Findel informéiert.

D'Konventioun tëscht der Direction de la protection des consommateurs, der ULC an dem CEC Luxembourg, déi d'Demarchen fir d'Consommateuren fir Plainten ze déposieren méi einfach mécht, gouf e Freideg och renouvelléiert.

Weider Detailer fannt Dir hei um Site vun der Regierung.



Vu lénks no riets: Karin Basenach, Centre européen des consommateurs Luxembourg, d'Ministesch Martine Hansen an d'Aline Rosenbaum, Union luxembourgeoise des consommateurs. / © Direction de la protection des consommateurs



Menu

Une

Luxembourg

Monde

Économie

People

JO 2024

Rechercher...



Front | Luxembourg | **Au Luxembourg: Le nombre de plaintes des passagers aériens a atteint un niveau record en 2023**

Publicité

Publié 26. juillet 2024, 15:07

AU LUXEMBOURG

Le nombre de plaintes des passagers aériens a atteint un niveau record en 2023

LUXEMBOURG - La hausse du nombre de plaintes observée depuis 2021, en lien avec l'augmentation du nombre de passagers transportés, a atteint son pic en 2023, indique Martine Hansen.

5 0 4

1 / 4



Foto: Editpress/Fabrizio Pizzolante

Depuis 2023, sur les plus de 58 000 vols au départ de l'aéroport de Luxembourg, 818 vols ont donné lieu au dépôt d'une ou de plusieurs plaintes, soit près de 1,4% des vols. Dans 51% des cas, l'issue des plaintes était favorable aux passagers, et dans 49% des cas, aux transporteurs aériens.

C'est ce qu'ont indiqué ce vendredi la Direction de la protection des consommateurs, l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg), à l'occasion du bilan annuel du National Enforcement Body (NEB), l'organisme national chargé de faire respecter les droits des passagers.

Lié à l'augmentation du nombre de passagers

Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a relevé que la hausse du nombre de plaintes observée depuis 2021, «en corrélation avec l'augmentation du nombre de passagers transportés, a atteint son pic en 2023, et qu'une légère baisse est constatée pour 2024». Parmi les plaintes reçues par le NEB en 2023, 52% concernaient des annulations de vols, 45% des retards de vols et 3% des refus d'embarquement.

Par ailleurs, **la convention de collaboration** entre la Direction de la protection des consommateurs, l'ULC et le CEC Luxembourg, visant à simplifier les démarches en cas

de dépôt de plainte, a été renouvelée. Cette convention permet de mieux faire valoir les droits des passagers aériens grâce à une collaboration étroite entre les signataires. T

Martine Hansen a aussi annoncé que la Direction de la protection des consommateurs avait «intensifié ses efforts» pour informer les consommateurs sur leurs droits en tant que passagers aériens, notamment par des animations sur les droits des passagers diffusées sur les écrans publicitaires à l'aéroport tout au long de l'année. Une campagne de communication en ligne sera également lancée «prochainement» pour promouvoir le site www.passengers.lu, qui informe sur les droits des passagers aériens.

Différence entre remboursement et indemnité



Martine Hansen a tenu ce vendredi à clarifier la différence, «souvent mal comprise», entre remboursement et indemnité. Le passager peut «toujours choisir» entre le remboursement du prix du ticket ou un vol de réacheminement dans des conditions comparables. Dès lors, quelle que soit la raison pour laquelle un vol a dû être annulé, le passager est «en principe assuré» du remboursement du ticket.

L'indemnité, en revanche, est un montant pouvant être reçu «en plus du remboursement», et varie en fonction de la distance du vol, respectivement de la durée du retard. Cependant, le transporteur aérien «doit uniquement une indemnité si l'annulation ou le retard sont de sa faute». La compagnie aérienne n'est donc «pas tenue» de verser une indemnité si la raison de l'annulation ou du retard «échappe à son contrôle, était imprévisible et que toutes les mesures raisonnables pour l'éviter ont été prises».

(01)

TON OPINION

Le sujet est important.

L'article est informatif.

L'article est objectif.

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

0 commentaires

○○○

Politik



Stefan Kunzmann
Stefan Kunzmann

26. Juli 2024 - 17.35 Uhr

Flugreisen Zahl der Beschwerden wegen Verspätungen und Flugausfällen stagniert



Aline Rosenbaum (ULC), Patrick Wildgen (NEB), Verbraucherschutzministerin Martine Hansen und Karin Basenach (EVZ) Foto: Editpress/
Fabrizio Pizzolante

Bei der Bilanz des National Enforcement Body (NEB), der „Union luxembourgeoise des consommateurs“ (ULC) und des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg (EVZ) zu den jüngsten Entwicklungen der Fluggastbeschwerden gab Verbraucherschutzministerin Martine Hansen Entwarnung, dass trotz des Anstiegs der Passagiere zuletzt die Zahl der Beschwerden zurückgegangen ist.

In den vergangenen Jahren seit 2021 – im ersten Pandemiejahr 2020 waren es 719.439, danach 1.020.409 (2021), 2.068.537 (2022) und 2.439.993 (2023) – hatten nicht nur die Fluggastzahlen zugenommen, sondern auch die Zahl der Beschwerden: von 384 (2021) und 484 (2022). Schließlich war 2023 mit 1.074 ein Höhepunkt erreicht. Für 2024 ist bisher ein leichter Rückgang zu verzeichnen.

Das NEB ist der Direktion für Verbraucherschutz unterstellt und bietet unter anderem einen Mechanismus zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Fluggästen und Fluggesellschaften an und sorgt für die Einhaltung der Fluggastrechte. Das NEB setzt sich dafür ein, dass die Fluggesellschaften die im EU-Recht verankerten Fluggastrechte respektieren, insbesondere die Verordnung Nr. 261/2004, mit der die Grundrechte von Fluggästen geschützt und die Mindeststandards für Entschädigungen bei Flugunterbrechungen festgelegt werden.

Dabei betrafen von den Beschwerden, die 2023 beim NEB eingingen, zu 52 Prozent Flugannullierungen, 45 Prozent Flugverspätungen und drei Prozent Nichtbeförderung. Seit 2023 wurden bei 818 der insgesamt über 58.000 Flüge, die vom Flughafen Luxemburg abgingen, eine oder mehrere Beschwerden eingereicht, was ungefähr 1,4 Prozent der Flüge ausmacht. In 51 Prozent der Fälle ging es zugunsten der Fluggäste, bei 49 Prozent zugunsten des Luftfahrtunternehmens.

Im Laufe der Pressekonferenz im Flughafen auf Findel machte Martine Hansen auf den oft missverstandenen Unterschied zwischen Rückerstattung und Entschädigung aufmerksam. Bei einer Flugannullierung beispielsweise kann der Fluggast immer zwischen der Erstattung des Ticketpreises und einem alternativen Flug unter vergleichbaren Bedingungen wählen. Unabhängig davon, aus welchem Grund ein Flug annulliert wurde, hat der Fluggast grundsätzlich Anspruch auf Erstattung des Flugpreises. Die Entschädigung hingegen ist ein Betrag, der zusätzlich zur Rückerstattung erhalten werden

kann, und hängt von der Entfernung des Fluges beziehungsweise der Dauer der Verspätung ab.



Bei der Pressekonferenz auf Findel ging es insbesondere um die Rechte der Passagiere Foto: Editpress/Fabrizio Pizzolante

Die Fluggesellschaft schuldet nur dann eine Entschädigung, wenn sie die Annullierung oder Verspätung selbst verschuldet hat. Die Fluggesellschaft muss keine Entschädigung zahlen, wenn der Grund für die Annullierung oder Verspätung außerhalb ihrer Kontrolle liegt, unvorhersehbar war und alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen wurden, um ihn zu vermeiden. Darüber hinaus wurde die Kooperationsvereinbarung zwischen der Direktion für Verbraucherschutz, der ULC und dem EVZ Luxemburg zur Vereinfachung der Schritte bei der Einreichung von Beschwerden erneuert. Dadurch sollen die Rechte von Flugpassagieren besser durchgesetzt werden. Jede Beschwerde, die an eine der Unterzeichnerparteien gerichtet wird, wird an das NEB weitergeleitet, sodass sich der Fluggast nicht um die Zuständigkeiten der verschiedenen beteiligten Akteure kümmern muss.

In diesem Zusammenhang erläuterte ULC-Direktorin Aline Rosenbaum die Aktivitäten der Verbraucherschützer in Bezug auf Flugreisende, insbesondere bei Pauschalreisen. Karin Basenach, Direktorin des EVZ Luxemburg, erklärte außerdem, dass das EVZ ebenso zahlreiche Beschwerden bearbeitet, hauptsächlich im Zusammenhang mit verlorenem oder beschädigtem Gepäck. Und Ministerin Hansen kündigte an, dass die Direktion für Verbraucherschutz ihre Bemühungen verstärkt habe, die Konsumenten über ihre Rechte als Flugreisende zu informieren, vor allem durch Animationen über Fluggastrechte, die das ganze Jahr über auf Werbebildschirmen am Flughafen gezeigt werden. In Kürze wird auch eine Online-Kampagne gestartet, um die Website www.passengers.lu zu bewerben, die über die Rechte von Fluggästen informiert sowie klare Antworten auf viele Fragen gibt, die Fluggäste haben können.

- Letzte Artikel
- Über

Stefan Kunzmann

Journalist

•

Editorial / Linke Parteien zwischen „woke“ und traditioneller Wählerschaft

27 Juli 2024

•

Philosophie / Auf der Spurensuche nach Habermas

26 Juli 2024

•

Rosige Zeiten / Fairtrade-Umsatz ist 2023 trotz Inflation deutlich angestiegen

25 Juli 2024

Alle anzeigen

Nach dem Studium der Politikwissenschaft, Philosophie und Literatur in München war der Baden-Württemberger am Theater und in Südamerika (vor allem in Brasilien) tätig. Seit 1998 ist er hauptberuflich Journalist.



POLITICS & INSTITUTIONS - INSTITUTIONS

CONSUMER PROTECTION

Agreement signed to better protect air passengers' rights

Written by

Émilio

Naud

Published

on

26.07.2024

• Edited on

26.07.2024

at 16:53



L to r: Aline Rosenbaum (Luxembourg Consumer Protection Association), Patrick Wildgen (National Enforcement Body), Martine Hansen (consumer protection minister, CSV) and Karin Basenach (European Consumer Centre Luxembourg) sign a cooperation agreement, 26 July 2024. Photo: Maison Moderne

On Friday 26 July, the Union luxembourgeoise des

consommateurs, the European Consumer Centre Luxembourg and the National Enforcement Body met with the consumer protection minister to sign an agreement on closer cooperation and simplifying procedures to protect passengers.

On Friday, the minister for consumer protection

 Martine Hansen (CSV), director of the European Consumer Centre Luxembourg (CEC Luxembourg)  Karin Basenach, director of the Luxembourg Consumer Protection Association (ULC) Aline Rosenbaum, and head of the National Enforcement Body (NEB) at the consumer protection directorate Patrick Wildgen, met at Findel airport.

Their aim? To sign a cooperation agreement that aims to simplify processes and better protect passengers in the European Union.

It was emphasised that passengers are entitled to a refund or re-routing and compensation of between €250 and €600, depending on the distance of the flight and under specific circumstances. This compensation applies not only to flights within the EU, but also to flights to and from the EU.

In 2023, Findel airport handled 2.4m passengers. 1,074 complaints were lodged that same year. In 2024, this figure already stood at 900--just counting the first six months. More than half the complaints concerned cancellations, 45% delays and 3% other incidents.



Although Luxair received the most complaints by number, it had a relatively smaller proportion of complaints.

The resolution of complaints is split almost equally between decisions in favour of passengers and those in favour of carriers, with around 50% of cases dealt with in less than a month, demonstrating a notable efficiency in the handling of complaints. The data show that 1.4% of flights are the subject of complaints. In 2022-2024, approximately 58,000 flights were operated annually from Luxembourg, with a minority of passengers filing complaints (less than 2%).



Baggage is another source of complaints. This is governed by the Montreal and Warsaw Conventions and covers loss, delay and damage with a maximum compensation of €1,600 per bag or €27 per kg, depending on the situation.

In the case of package holidays (which include several services such as transport, car hire, accommodation, etc.), a single organiser is responsible for all the services, even if they are subcontracted. It is this organiser--often the tour operator--that should be contacted after making a request to the service provider linked to the problems.

To simplify the process, passengers are encouraged to consult the passengers.lu website, which offers information and simulation tools to help them understand their rights. It is crucial to contact the airline in the first instance and, if there is an unsatisfactory response after a reasonable period, to lodge a complaint with the NEB. Under circumstances considered to be extraordinary, no compensation is required. This approach aims to strengthen cooperation between passengers and airlines, while ensuring effective protection of consumer rights in Luxembourg.

Consumer protection minister Hansen emphasised: “Our aim is to ensure that every air passenger in Luxembourg travels with complete peace of mind. This is why we are actively committed to informing consumers about their rights as air passengers. [...] Our teams are in regular contact with the airlines to work together to find solutions to the problems encountered by passengers.”

This is not restricted to air passengers alone, but also includes travel by train, boat and bus.

This article was originally published in French.

Martine Hansen **CSV** **European Consumer Centre Luxembourg**

CEC Luxembourg **Karin Basenach**

Union luxembourgeoise des consommateurs **ULC** **Aline Rosenbaum**

National Enforcement Body **Patrick Wildgen**





52% of Passenger Complaints to Luxembourg NEB in 2023 Concern Flight Cancellations

Published on Friday, 26 Jul 2024 14:37 by JCA

SHARE THIS ARTICLE:

(HTTPS://TWITTER.COM/SHARE?URL=HTTPS://CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50849-52-OF-PASSENGER-COMPLAINTS-TO-LUXEMBOURG-NEB-IN-2023-CONCERN-FLIGHT-CANCELLATIONS&TEXT=+

+CHRONICLE+NEWS+&HASHTAGS=CHRONICLE&VIA=CHRONICLE)

(HTTP://WWW.LINKEDIN.COM/SHAREARTICLE?

MINI=TRUE&URL=HTTPS://CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50849-52-OF-PASSENGER-COMPLAINTS-TO-

LUXEMBOURG-NEB-IN-2023-CONCERN-FLIGHT-CANCELLATIONS)

(HTTPS://PLUS.GOOGLE.COM/SHARE?URL=HTTPS://

CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50849-52-OF-PASSENGER-COMPLAINTS-TO-LUXEMBOURG-NEB-IN-2023-CONCERN-FLIGHT-CANCELLATIONS)

(WHATSAPP://SEND?TEXT=HTTPS://CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50849-52-OF-PASSENGER-COMPLAINTS-TO-LUXEMBOURG-NEB-IN-2023-CONCERN-FLIGHT-CANCELLATIONS)

(MAILTO:?SUBJECT=CHRONICLE&BODY=%20HTTPS://

CHRONICLE.LU/CATEGORY/TRAVEL-1/50849-52-OF-PASSENGER-COMPLAINTS-TO-LUXEMBOURG-NEB-IN-2023-CONCERN-FLIGHT-CANCELLATIONS)



RATE THIS ITEM:



(L-R) Karin Basenach, Director of CEC Luxembourg; Martine Hansen, Luxembourg's Minister for Consumer Protection; Aline Rosenbaum, Director of ULC; Credit: Directorate for Consumer Protection

fundamental rights of air passengers and to establish minimum standards for compensation in the event of flight disruptions.

Presenting the figures for complaints filed in 2023, Minister Hansen noted that the increase in the number of complaints observed since 2021, in correlation with the increase in the number of passengers carried, peaked in 2023, although a slight decrease was noted for 2024. Of the complaints received by the NEB in 2023, 52% concerned flight cancellations, 45% flight delays and 3% passengers who were denied boarding.

On Friday 26 July 2024, Martine Hansen, Luxembourg's Minister for Consumer Protection, held a press conference to present the 2023 report of the National Enforcement Body (NEB), the national body responsible for enforcing EU passenger rights.

As reported by the Directorate for Consumer Protection, the ULC Luxembourg consumer association and the CEC European Consumer Centre Luxembourg, the NEB is the reference body in Luxembourg, supervising and enforcing passenger rights for all means of transport in accordance with European legislation. Reporting to the Consumer Protection Directorate, it notably offers a mechanism for resolving disputes between passengers and airlines and ensures that passenger rights are respected. In this regard, the NEB is committed to ensuring that airlines fully respect passenger rights as set out in European legislation, including Regulation (EC) No 261/2004, which aims to protect the

Minister Bettel Meets Luxembourg Contingent in Romania, Reaffirms NATO Commitment

(/category/abroad/50829-minister-bettel-meets-luxembourg-contingent-in-romania-reaffirms-nato-commitment)

Abroad (/category/abroad/page)
25 Jul, 2024 10:01

Ismael 'El Mayo' Zambada, Alleged Mexican Kingpin, Pleads Not Guilty to US Charges

(/category/international-news/50859-ismael-el-mayo-zambada-alleged-mexican-kingpin-pleads-not-guilty-to-us-charges)

International News (/category/international-news/page)
27 Jul, 2024 09:07

1st Indian Food Truck Opens in Luxembourg

(/category/dining-out-1/50845-1st-indian-food-truck-opens-in-luxembourg)

Dining Out (/category/dining-out-1/page)
26 Jul, 2024 11:36

IAL Trophy Cricket Event Confirmed for Indian Independence Day

(/category/cricket/50848-ial-trophy-cricket-event-confirmed-for-indian-independence-day)

Cricket (/category/cricket/page)
26 Jul, 2024 13:56

Luxembourg Signs Strategic Partnership Funding Agreements with UN Organisations

(/category/abroad/50854-luxembourg-signs-strategic-partnership-funding-agreements-with-un-organisations)

Abroad (/category/abroad/page)
26 Jul, 2024 16:34

Luxembourg, LU

15°

8:33
am
CEST
Sunny

(https://www.accuweather.com/en/lu/luxembourg/228714/weather-forecast/228714?utm_source=chronicle-lu&utm_medium=weather-forecast&utm_term=Forecast)

KEEP UP-TO-DATE WITH CHRONICLE.LU

(https://www.accuweather.com/en/free-weather-widgets?utm_source=chronicle-lu&utm_r

PARTNERS

G-MEDIA sarl Events

Since 2023, out of more than 58,000 flights departing from Luxembourg Airport, 818 flights have given rise to the filing of one or more complaints (i.e. nearly 1.4% of flights). The outcome of the complaints favoured the passengers in 51% of cases and favoured the air carriers in 49% of cases.

Minister Hansen also clarified the often misunderstood difference between reimbursement and compensation:

- **Reimbursement:** in the event of a flight cancellation, for example, the passenger can always choose between reimbursement of the ticket price or a re-routing flight under comparable conditions. Regardless of the reason for a cancelled flight, the passenger is in principle guaranteed reimbursement of the ticket;
- **Compensation:** compensation, on the other hand, is an amount that can be received in addition to the reimbursement, and varies depending on the distance of the flight, respectively the duration of the delay. However, the air carrier only owes compensation if the cancellation or delay is its fault. The airline is therefore not required to pay compensation if the reason for the cancellation or delay is beyond its control, was unforeseeable and all reasonable measures were taken to avoid it.

In addition, the collaboration agreement between the Consumer Protection Directorate, the ULC and the CEC Luxembourg, aimed at simplifying the procedures in the event of a complaint, has been renewed. According to the authorities, this agreement makes it possible to better assert the rights of air passengers thanks to close collaboration between the signatories. Any complaint addressed to one of the signatory parties will be automatically forwarded to the competent authority, the NEB, subject to the agreement of the person concerned.

In this context, ULC Director Aline Rosenbaum presented the activities of the ULC concerning air passengers, particularly for package holidays. Karin Basenach, Director of CEC Luxembourg, specified that the CEC also handles many complaints, particularly regarding lost or damaged baggage.

Moreover, Minister Hansen announced that the Consumer Protection Directorate has stepped up its efforts to inform consumers about their rights as air passengers, in particular through animations on passenger rights broadcast on advertising screens at the airport throughout the year. An online communication campaign will also be launched soon to promote the website www.passengers.lu (<https://mpc.gouvernement.lu/fr/dossiers/2023/passenger-rights.html>), which provides information on air passenger rights as well as answers to the questions they may have. The physical presence of the signatory partners of the agreement during major departures, with a joint information stand at the airport and the distribution of informative material and gadgets, is also part of this desire to better inform consumers.

At the end of the press conference, Minister Hansen stressed: *"Our goal is to ensure that every air passenger in Luxembourg travels with complete peace of mind. This is why we are actively committed to informing consumers about their rights as air passengers. It is important for me to point out that our efforts are also focused on air carriers, which we consider to be key partners in defending the rights of travellers. Our teams maintain regular contact with airlines to find solutions together to the problems encountered by travellers."*

Chronicle.lu is Media Partner for:

discover
LUXEMBOURG

(<http://www.discover-lux.lu>)



(<http://www.bifilmseason.lu>)



(<https://ukrainians.lu/>)



(<http://www.amcham.lu>)

MARKETING EVENTS PUBLISHING
FARVEST

(<http://www.farvest.com>)

LU-CIX

The Smart Alternative
(<http://www.lu-cix.lu/>)

Related News

[Over 650 Additional Parking Spaces Available at Luxembourg Airport \(/category/travel-1/50786-over-650-additional-parking-spaces-available-at-luxembourg-airport\)](#)

[Luxair Expands Fleet with New Boeing 737-10 Order \(/category/travel-1/50784-luxair-expands-fleet-with-new-boeing-737-10-order\)](#)

[Luxair, Lux-Airport Address Global Tech Outage \(/category/travel-1/50755-luxair-lux-airport-address-global-tech-outage\)](#)

[Experts Share Travel Tips at European Consumer Centre Lunch in Luxembourg \(/category/travel-1/50718-experts-share-travel-tips-at-european-consumer-centre-lunch-in-luxembourg\)](#)

[Luxair Flight to Dublin Encounters Technical Incident \(/category/travel-1/50550-luxair-flight-to-dublin-encounters-technical-incident\)](#)

LATEST NEWS

(/register)

Subscribe Now

Luxembourg at the Olympics: Schedule...

27 Jul, 2024 14:41

(/category/olympics/50868-luxembourg-at-the-olympics-schedule)

Newly Created National Padel Team to Compete in 1st International...

27 Jul, 2024 13:35

(/category/other-sports/50867-newly-created-national-padel-team-to-compete-in-1st-international-tournament)

Luxair receives fewest complaints

No rise in flight complaint numbers, Ministry of Consumer Protection reports

RTL | Update: 26.07.2024 16:58



© Luxair

At a press conference on Friday morning, the Ministry of Consumer Protection reported that there has been no increase in the number of complaints related to flight delays or cancellations in Luxembourg.

According to the Ministry, Luxembourg's national airline Luxair received the fewest passenger complaints among airlines. Additionally, over 84% of all air travel-related issues were resolved within three months. On the other hand, Minister for Consumer Protection Martine Hansen noted an increase in the number of flights at Findel Airport.

Passengers can learn about their right to refunds or compensation for delayed or cancelled flights and long-distance train services through the website passengers.lu. The government and relevant services provided information on this topic at the press conference held at Findel Airport.

On the same day, the agreement between the Consumer Protection Directorate, the Luxembourg Consumer Protection Association (ULC), and the European Consumer Centre Luxembourg (CEC) was also renewed. This agreement aims to simplify the complaint process for consumers.



From left to right: Karin Basenach, European Consumer Centre Luxembourg, Minister Martine Hansen, and Aline Rosenbaum, Luxembourg Consumer Protection Association. / © Consumer Protection Directorate

Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS

Se connecter |

Abonnez-vous

LUXEMBOURG

POLITIQUE-SOCIÉTÉ

ECONOMIE

MONDE

GRANDE RÉGION

POLICE-JUSTICE

SPORT

CULTURE

EDITO

NOS VIDÉOS

Accueil | A la Une | Retards, annulations... Tout ce qu'il faut savoir avant de partir en vacances

Retards, annulations... Tout ce qu'il faut savoir avant de partir en vacances

De: Sophie Kieffer ■ Dans A la Une, Economie Mis à jour le 28/07/24 18:09 | Publié le 26/07/24 18:20



Mieux vaut connaître ses droits avant d'embarquer.

Les passagers des transports ont des droits. Notamment d'arriver à bon port sans encombre. Dans le cas contraire, des recours sont possibles. Petit rappel des procédures à entamer.

Retards, annulations, pertes de bagages, surbooking ou problèmes lors de voyages organisés. Les imprévus et les désagréments peuvent parfois jouer des tours aux vacanciers et saper leur enthousiasme. Heureusement, ils peuvent faire valoir leurs droits et obtenir une forme de réparation. Parfois, le chemin est long et les voyageurs lésés peuvent se perdre au milieu des différents textes de loi et règlements européens et nationaux.

Les associations d'aide aux consommateurs – et donc aux passagers – ULC (Union luxembourgeoise des consommateurs), CEC (Centre européen des consommateurs) et NEB (National Enforcement Body) ont profité vendredi des premiers départs en vacances pour rappeler l'existence de leur site internet de conseils : www.passengers.lu ainsi que quelques règles en vigueur, avant de renouveler la convention qui les unit.

Populaire

Récent

1. Caritas Luxembourg : «On nous a volé plus que ce que nous possédions»
2. Belval : un ouvrier de 31 ans est mort après un accident de travail
3. La SNCF victime «d'une attaque massive», 800 000 voyageurs dans l'attente
4. En chemin vers Jupiter, la sonde Juice a rendez-vous avec la Lune
5. Les Rotondes à la sauce «été»

EDITORIAL

Dérappages incontrôlés
Laurent Duraisin

Coopération : le Luxembourg s'engage

De: Le Quotidien ■ Dans Economie Mis à jour le 28/07/24 22:17 | Publié le 29/07/24 6:00



Xavier Bettel et Sameer Chauhan, directeur du Centre international de calcul des Nations unies. (photo MAE)

Déficit excessif : procédure lancée contre sept pays européens

De: afp ■ Dans Economie Mis à jour le 26/07/24 19:50 | Publié le 27/07/24 6:00



La France, l'Italie la Belgique, la Hongrie, la Pologne, la Slovaquie et Malte sont concernées par cette procédure.

À Rio, le G20 face au défi de la fiscalité des milliardaires

De: afp ■ Dans Economie Mis à jour le 26/07/24 9:45 | Publié le 26/07/24 9:45



Un "premier pas" sur une coopération fiscale internationale ? (photo AFP)

«Le nombre de plaintes n'a pas augmenté malgré une augmentation des vols au Findel. La plupart concernent les retards et les annulations. Luxair en compte le moins», a résumé Martine Hansen, la ministre en charge des Droits des consommateurs, lors d'une conférence de presse au Findel. «Ce n'est pas toujours facile pour les passagers de trouver où s'adresser pour obtenir de l'aide en fonction du problème qui les concerne.» La ministre et les défenseurs des droits des consommateurs ont donné des pistes vendredi pour s'en sortir en cas de problème.

«En cas d'annulation d'un vol, les passagers ont droit à un remboursement de leur billet ou à un billet sur un vol alternatif», explique Patrick Wildgen, responsable du NEB à la direction de la Protection des consommateurs. Le NEB supervise et fait respecter les droits des passagers pour tous les moyens de transport, conformément à la législation européenne. «C'est une procédure différente de celle de l'indemnisation.» Ces indemnisations vont de 200 à 600 euros par passager en fonction de la destination choisie. Les indemnisations ne sont dévolues aux passagers qu'en cas d'erreur de la part de la compagnie aérienne. «Le plus souvent, toutefois, les conditions météorologiques sont à l'origine des retards ou des annulations», note Patrick Wildgen, ainsi que les problèmes dus aux infrastructures aéroportuaires.

«En cas de retard, les passagers ont en premier lieu droit à une prise en charge de la part de la compagnie aérienne. Le droit à l'indemnité dépend du retard accumulé à l'arrivée. C'est un peu plus compliqué et les demandes doivent être étudiées au cas par cas», poursuit-il. Peu importe le problème rencontré, les compagnies aériennes sont les premiers interlocuteurs à contacter pour obtenir réparation avant de s'en remettre aux associations de défense des consommateurs pour éventuellement déposer plainte.

Des plaintes sur 1,4 % des vols

Environ la moitié des plaintes sont résolues en faveur des passagers en moins de trois mois après traitement par le NEB. Sur 58 000 vols au départ du Findel depuis 2022, seuls 818 ont fait l'objet d'une plainte. Soit, 1,4 % des vols. Luxair en a enregistré le moins.

La perte, la détérioration ou les retards de bagages sont d'autres sources de problèmes traités par les compagnies aériennes. Karin Basenach, la directrice du CEC Luxembourg, conseille de déclarer immédiatement l'incident à l'aéroport avant de le signaler à sa compagnie aérienne pour obtenir réparation. «Les compagnies aériennes ont pour obligation de fournir les biens de première nécessité aux passagers dans l'espoir que les bagages arrivent rapidement», explique-t-elle, assurant que la plupart des bagages sont généralement retrouvés rapidement. Dans le cas contraire, «les réclamations doivent être effectuées avant 21 jours en cas de retard ou de perte» et avant «sept jours en cas de détérioration». En 2023, les associations ont traité 50 dossiers et 18 lors des six premiers mois de cette année.

La même logique s'applique pour les voyages *all inclusive* très prisés des Luxembourgeois. L'organisateur est le responsable en cas de problème. Cependant, les associations conseillent de s'adresser dans un premier temps au prestataire de services avant de le contacter pour trouver une solution. À moins d'être dans le cas d'une circonstance exceptionnelle, comme l'annulation d'une prestation ou une majoration du prix de plus de 8 %. Quelque 107 dossiers ont été introduits auprès de l'ULC en 2023 et 53 avant juillet de cette année.

Voilà les voyageurs parés en cas de pépin durant leurs vacances.

Newsletter du Quotidien

Inscrivez-vous à notre newsletter et recevez tous les jours notre sélection de l'actualité.

E-mail

Je m'inscris

J'autorise la société Lumedia, editrice du média Le Quotidien, à me contacter à des fins marketing

En cliquant sur "Je m'inscris" vous acceptez de recevoir les newsletters du Quotidien ainsi que les [conditions d'utilisation](#) et la [politique de protection des données personnelles conformément au RGPD](#).

PUBLIER UN COMMENTAIRE

Nom *

Email *

Arnold Kontz cède ses activités automobiles à Louyet Group

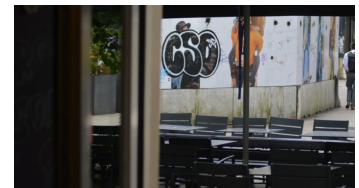
De: Le Quotidien Dans Economie Mis à jour le 24/07/24 8:09 | Publié le 24/07/24 8:09



La reprise sera effective le 30 septembre. (photo Arnold Kontz)

Pour les bars et cafés de la capitale, la coupe est pleine... d'eau

De: Sophie Kieffer Dans A la Une, Economie Mis à jour le 25/07/24 9:56 | Publié le 24/07/24 6:00



Um Piquet, la terrasse habituellement bien fréquentée était vide en ce mardi midi.

LIRE LE JOURNAL DU JOUR



Passagers aériens

Luxair: plus de 2,4 millions de passagers transportés depuis janvier

Pour la compagnie aérienne luxembourgeoise, l'année 2023 a été marquée par des records en termes de nombre de passagers et de plaintes reçues, et 2024 semble bien partie pour dépasser ces chiffres.



Entre 2022 et 2024, 58.000 vols ont décollé du Luxembourg, dont 818 ont fait l'objet de plaintes, soit 1,4% des vols. © PHOTO: Pierre Matgé

Sandra LOCHON



26/07/2024

En cette période de départ en vacances, l'heure est à l'organisation. Cependant, les plans ne se déroulent pas toujours comme prévu. Retards, annulations de vols, pertes de bagages... Les passagers craignent souvent que leurs vacances virent au cauchemar. Heureusement, les consommateurs ont des droits. C'est dans ce contexte que la direction de la protection des consommateurs a détaillé les droits des passagers aériens.

Annulations et retards de vols: que faire?

Votre vol est annulé ou retardé et vous ne savez pas quoi faire? Pour vous informer sur vos droits, rendez-vous sur www.passengers.lu, indiquez votre trajet et toutes les informations nécessaires vous seront fournies.

En cas d'annulation ou de retard de plus de trois heures d'un vol de moins de 1.500 km, vous pouvez être indemnisé à hauteur de 250 euros. Pour un vol supérieur à 1.500 km, l'indemnisation peut atteindre 400 euros. Et pour un vol en dehors de l'Union européenne de plus de 3.500 km, le remboursement peut s'élever à 600 euros.

Il est important de procéder par étapes. D'abord, faites une réclamation auprès du transporteur aérien et laissez un délai raisonnable de réponse, environ 60 jours. Si vous ne recevez pas de réponse ou si celle-ci n'est pas satisfaisante, vous pouvez déposer une plainte auprès du National Enforcement Body (NEB).

Lire aussi : [650 places de parking supplémentaires au Findel](#)

Un record du nombre de passagers aériens

L'année 2023 a été marquée par des records, et 2024 semble bien partie pour la surpasser. Depuis le début de l'année 2024, la compagnie aérienne Luxair a transporté 2.457.110 passagers, un chiffre déjà supérieur à celui de 2023, alors que nous ne sommes qu'en juillet.

Concernant le nombre de plaintes reçues, il y en avait 1.074 en 2023, et 900 pour la période de janvier à juillet 2024. En 2023, 52% des plaintes concernaient des annulations, 45% des retards et 3% des refus d'embarquement. En 2024, 43% concernent des annulations, 51% des retards et 6% des refus d'embarquement.

Entre 2022 et 2024, 58.000 vols ont décollé du Luxembourg, dont 818 ont fait l'objet de plaintes, soit 1,4% des vols. La compagnie aérienne nationale présente proportionnellement le moins de plaintes par rapport aux autres compagnies.

Bagage perdu: se faire indemniser

Vos bagages ne sont pas arrivés à destination ou sont arrivés en retard? Il existe des solutions. La responsabilité de la compagnie aérienne est limitée à 1.600 euros (sauf déclaration spéciale) pour tout vol soumis à la [Convention de Montréal](#). Dans le cadre de la [Convention de Varsovie](#), cette responsabilité peut être limitée à 27 euros par kg de bagage. Cette convention s'applique aux pays signataires, comme l'Algérie, le Bangladesh ou le Burkina Faso.

Lire aussi : [Les excuses de Luxair auprès du youtubeur Josh Cahill](#)

Il est crucial de déclarer l'incident à l'aéroport. La compagnie aérienne doit vous fournir des biens de première nécessité. Si vous recevez votre bagage en retard, vous disposez de 21 jours à partir de sa réception pour faire une réclamation par écrit.

En cas de détérioration du bagage, il faut déclarer l'incident à l'aéroport et faire une réclamation dans les 7 jours suivant la réception de votre valise.

Les voyages à forfait

Difficile de parler de voyages sans mentionner les voyages à forfait. Pour ce type de voyages, l'organisateur est responsable du bon déroulement du forfait, même si certaines parties sont sous-traitées.

En cas de non-conformité, l'organisateur doit prendre les mesures nécessaires pour y remédier, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Si l'organisateur ne corrige pas la non-conformité, le voyageur a le droit de le faire lui-même et de demander le remboursement des dépenses engagées.

même et de demander le remboursement des dépenses engagées.

Dans ce contexte, la direction de la protection des consommateurs, l'UCL et le CEC Luxembourg ont renouvelé leur convention de collaboration. Cette coopération renforcée vise à simplifier les démarches des voyageurs pour faire valoir leurs droits.

Luxair

avion

aéroport de Luxembourg-Findel

passager

POLITIQUE & INSTITUTIONS - INSTITUTIONS

DROIT DES PASSAGERS

Vers une meilleure protection pour les passagers aériens

Écrit par
Émilio
Naud

Publié le
26.07.2024



Aline Rosenbaum, Patrick Wildgen, Martine Hansen et Karin Basenach signent une convention de collaboration. (Photo: Maison Moderne)

L'ULC , le CEC et le NEB se sont réunis ce vendredi 26 juillet avec la ministre de la Protection des consommateurs pour signer un accord de coopération renforcée entre eux pour simplifier les démarches.

Ce vendredi, la ministre de la Protection des consommateurs,  Martine Hansen, la directrice du Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg),  Karin Basenach, la directrice de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), Aline Rosenbaum et le responsable du National Enforcement Body (NEB) à la Direction de la protection des consommateurs, Patrick Wildgen se sont réunis à l'aéroport du Findel. Leur but ? Signer un accord de coopération pour simplifier les démarches et mieux collaborer pour protéger le droit des passagers dans l'Union européenne.

Il a été souligné que les passagers ont droit à un remboursement ou à un réacheminement et à une indemnisation variant entre 250 et 600 euros selon la distance de vol. Cette indemnisation est applicable non seulement pour les vols au sein de l'UE mais également pour ceux à destination ou en provenance de l'UE, selon des circonstances spécifiques.

En 2023, l'aéroport du Findel a accueilli 2,4 millions de passagers. 1074 plaintes ont été déposées cette même année, tandis qu'en 2024, ce nombre atteint déjà 900 pour les six premiers mois. Plus de la moitié des plaintes concernaient des annulations, 45% des retards et 3% autres incidents.



La résolution des plaintes se partage presque également entre décisions en faveur des passagers et des transporteurs, avec environ 50% des cas traités en moins d'un mois, démontrant une efficacité notable dans le traitement des réclamations. Les données montrent que 1,4% des vols font l'objet de plaintes. Bien qu'en valeur elle ait reçu le plus de plainte, Luxair se distingue par une proportion relativement moindre de réclamations. En 2022-2024, environ 58.000 vols ont été effectués annuellement depuis le Luxembourg, avec une minorité de passagers déposant des plaintes (moins de 2%).



Les bagages constituent une autre source de réclamations, régies par les conventions de Montréal et de Varsovie, couvrant la perte, le retard et la détérioration avec des indemnités maximales de 1600 euros par bagage ou 27 euros par kg, selon la situation.

Pour simplifier les démarches, les passagers sont encouragés à consulter le site passengers.lu, qui offre des informations et des outils de simulation pour comprendre leurs droits. Il est crucial de contacter la compagnie aérienne en premier lieu et, en cas de réponse insatisfaisante, de déposer une plainte auprès du NEB. Cette approche vise à renforcer la collaboration entre les passagers et les compagnies aériennes, tout en assurant une protection efficace des droits des consommateurs au Luxembourg.

Martine Hansen

Karin Basenach

Aline Rosenbaum

Patrick Wildgen

Centre européen des consommateurs Luxembourg

Union luxembourgeoise des consommateurs

National Enforcement Body
