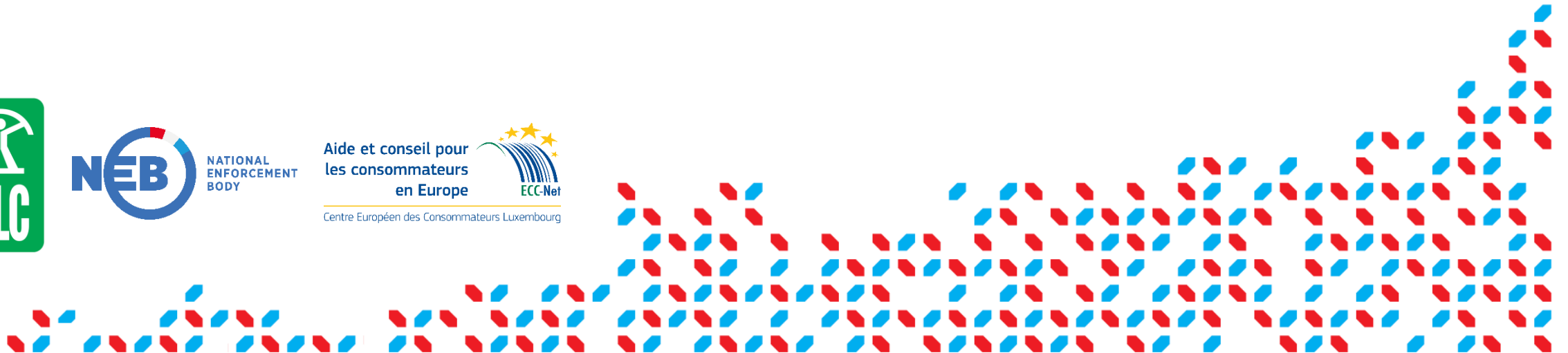




LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Protection
des consommateurs

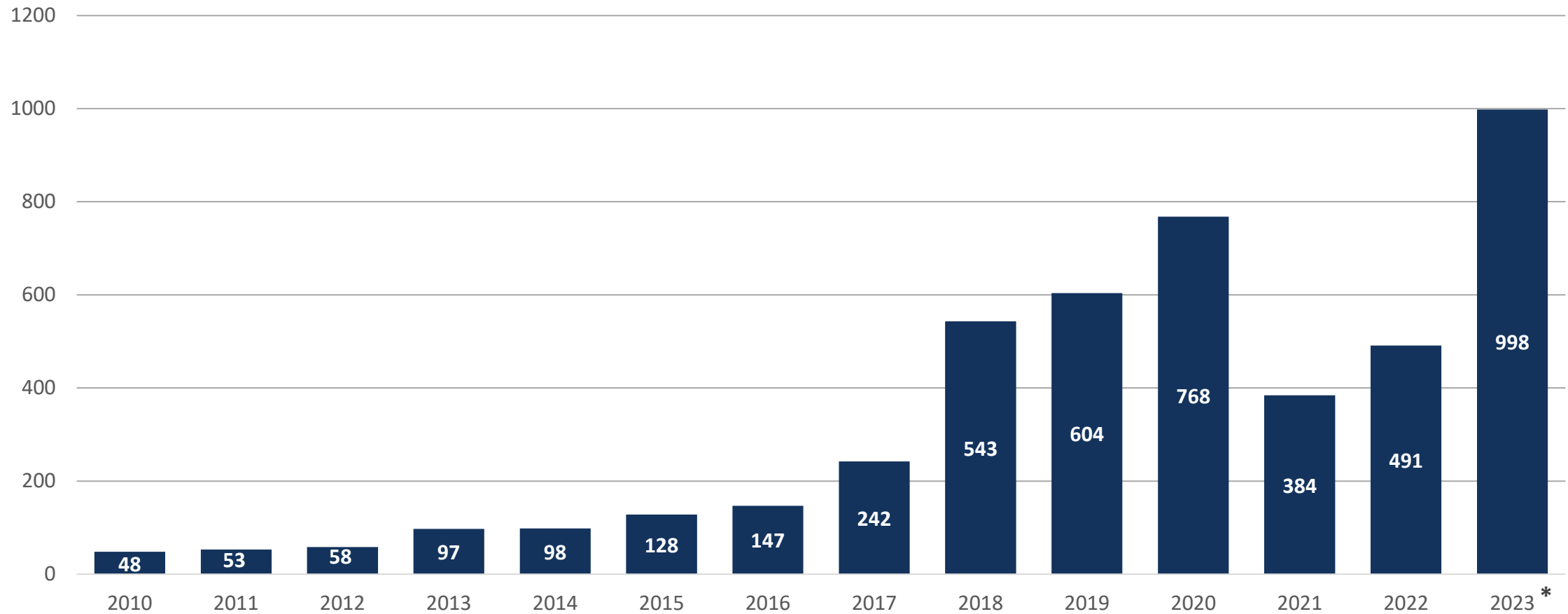
CONFÉRENCE DE PRESSE DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS

Luxembourg, le 17 juillet 2023



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES



* Chiffres 2023 : extrapolation sur une année en partant des chiffres disponibles pour les mois de janvier à juin

Source : Ministère de la Protection des consommateurs



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

NEB (NATIONAL ENFORCEMENT BODY)

Autorité nationale qui veille à l'application de la réglementation européenne concernant :

- les retards
- les annulations
- les refus d'embarquement

Activité NEB rattachée au ministère de la Protection des consommateurs dans les domaines suivants :



Voyages en avion



Voyages en train



Voyages en bus



Voyages en bateau



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

RAPPEL DES GRANDS PRINCIPES : VOL ANNULÉ

Vol < 1.500 km		250 €
Vol au sein de l'UE > 1.500 km		400 €
Vol en dehors de l'UE > 1.500 km		400 €
Vol en dehors de l'UE > 3.500 km		600 €



VOL ANNULÉ ?

Le passager a droit au remboursement
et à une indemnisation ! *

* (soumis à conditions)

mpc.gouvernement.lu



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

RAPPEL DES GRANDS PRINCIPES : VOL RETARDÉ



Retard > 3 h

Vol < 1.500 km	250 €
Vol au sein de l'UE > 1.500 km	400 €
Vol en dehors de l'UE > 1.500 km	400 €
Vol en dehors de l'UE > 3.500 km	600 €

VOL RETARDÉ ?

Le passager a droit à une prise en charge
et à une indemnisation ! *

mpc.gouvernement.lu

* (soumis à conditions)



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

RAPPEL DES GRANDS PRINCIPES : CHRONOLOGIE



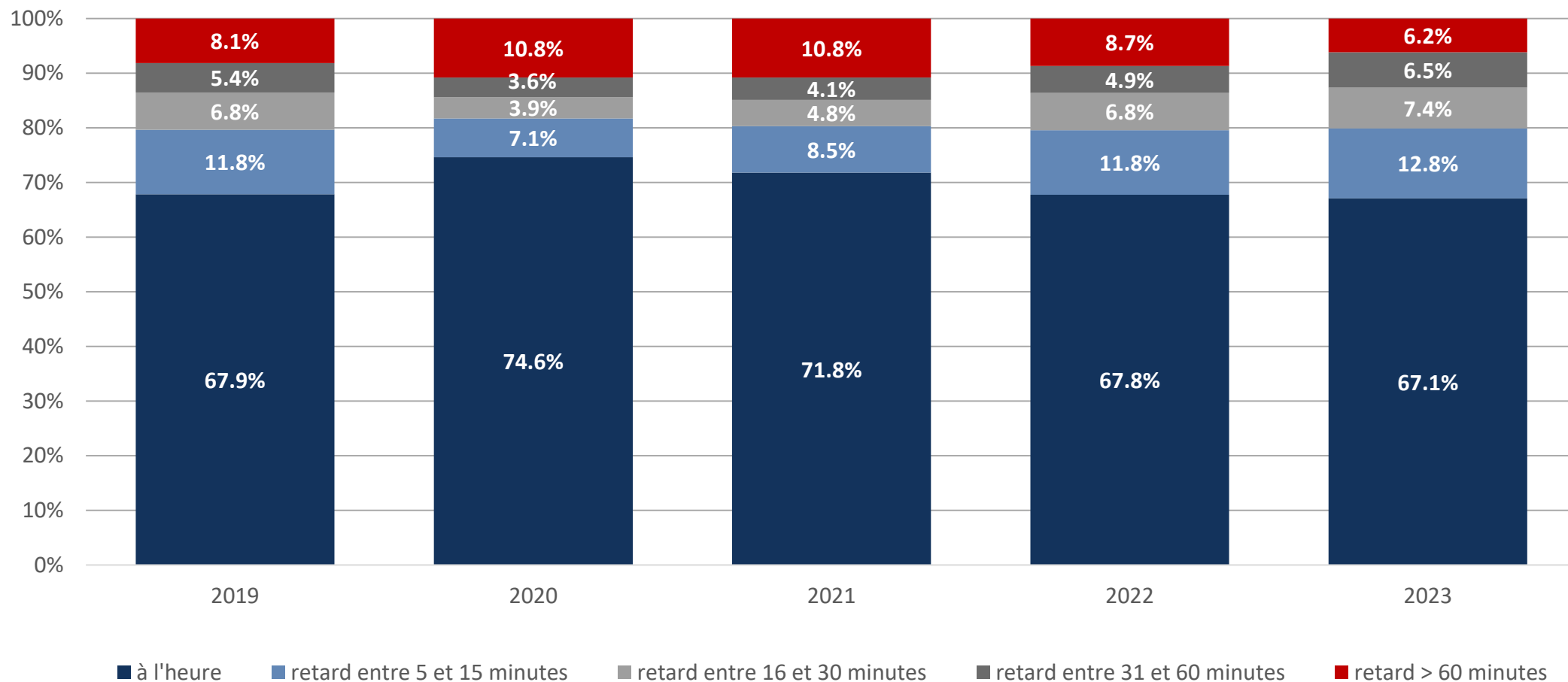
Important: il faut faire les choses dans l'ordre !

1. Réclamation auprès du transporteur aérien
2. Demander conseil avant dépôt de plainte
3. Dépôt de plainte (le cas échéant) :
 - si pas de réponse endéans 60 jours
 - ou si pas de réponse satisfaisante



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

ÉVOLUTION DE LA PONCTUALITÉ AU DÉCOLLAGE

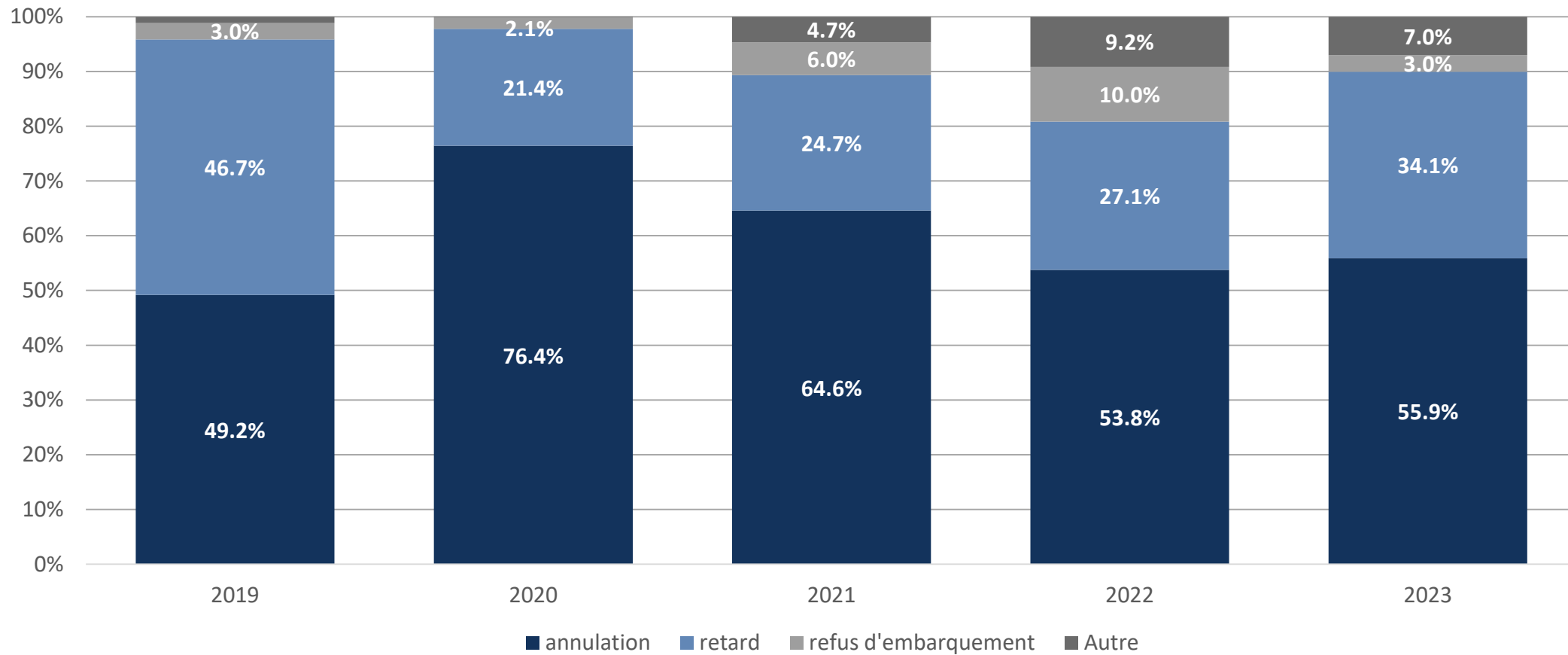


Source : Eurocontrol / Données pour vols passagers & fret confondus



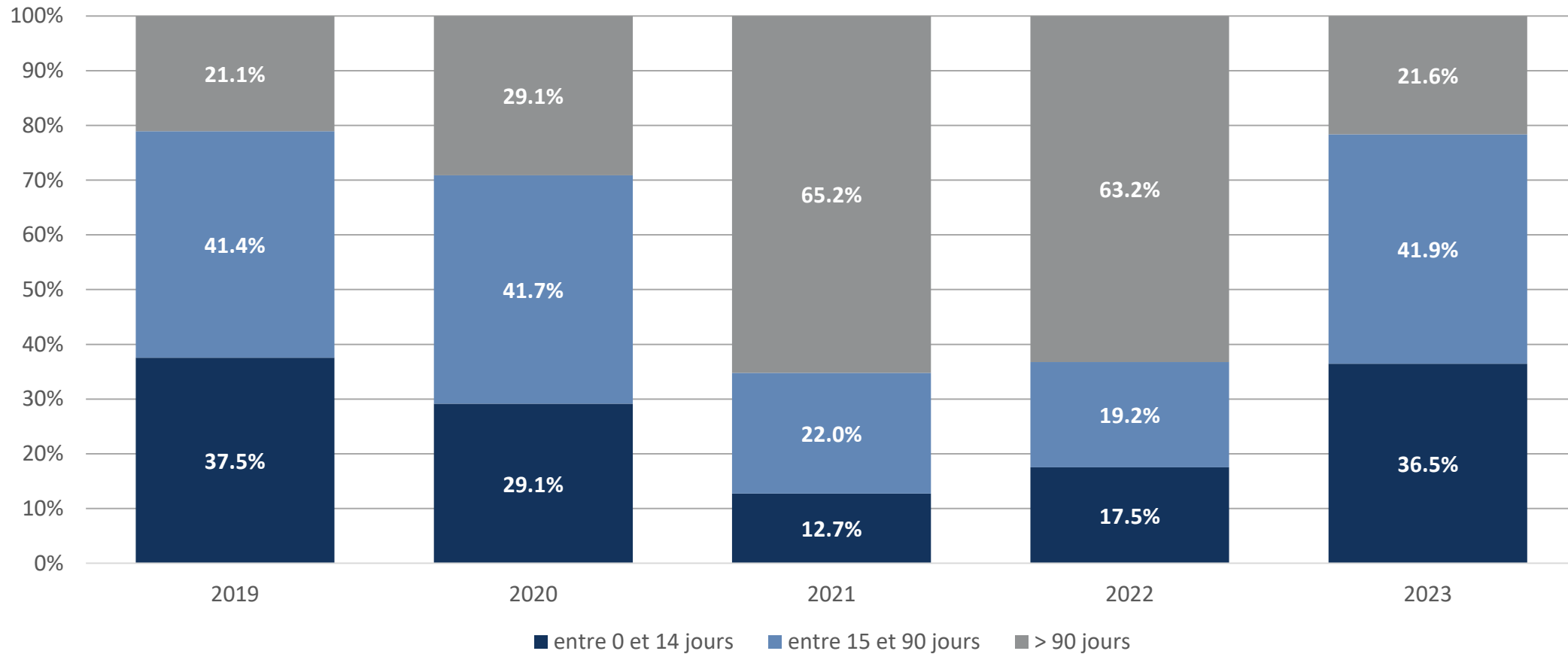
DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

MOTIFS DES PLAINTES REÇUES



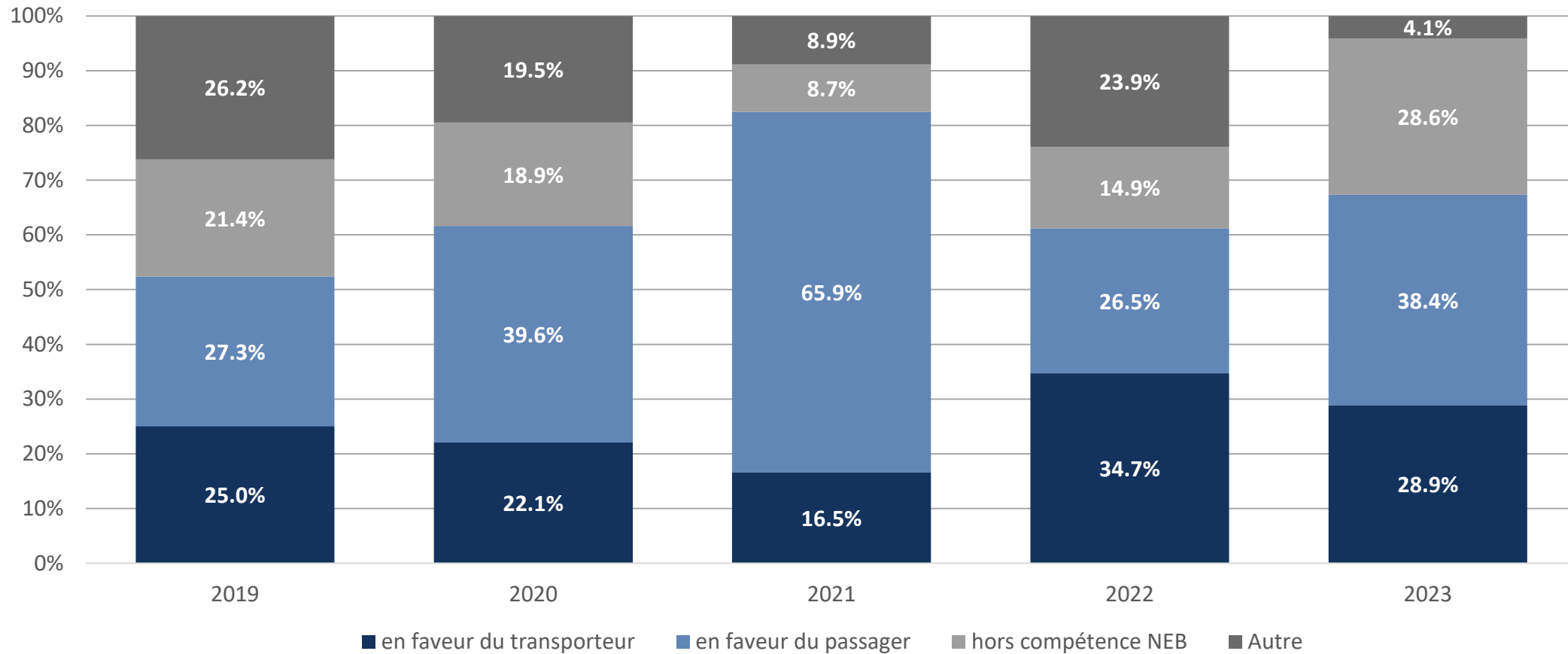
DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

ÉVOLUTION DES DÉLAIS DE TRAITEMENT (dossiers clôturés)



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

RÉSOLUTION DES PLAINTES (dossiers clôturés)



Source : Ministère de la Protection des consommateurs



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

CONVENTION MPC – CEC – ULC



Objectif :

Simplifier les démarches pour faire valoir les droits des passagers grâce à une collaboration poussée entre les signataires



Message :

Toute plainte adressée à une des parties signataires est automatiquement transmise à l'autorité compétente *

* Sous réserve de l'accord de la personne concernée



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

CONVENTION MPC – CEC – ULC

Union Luxembourgeoise de Consommateurs



- litiges au Grand-Duché
- protection, défense, information et éducation des consommateurs luxembourgeois
- information des consommateurs sur leurs droits et proposition d'une assistance individuelle à ses membres

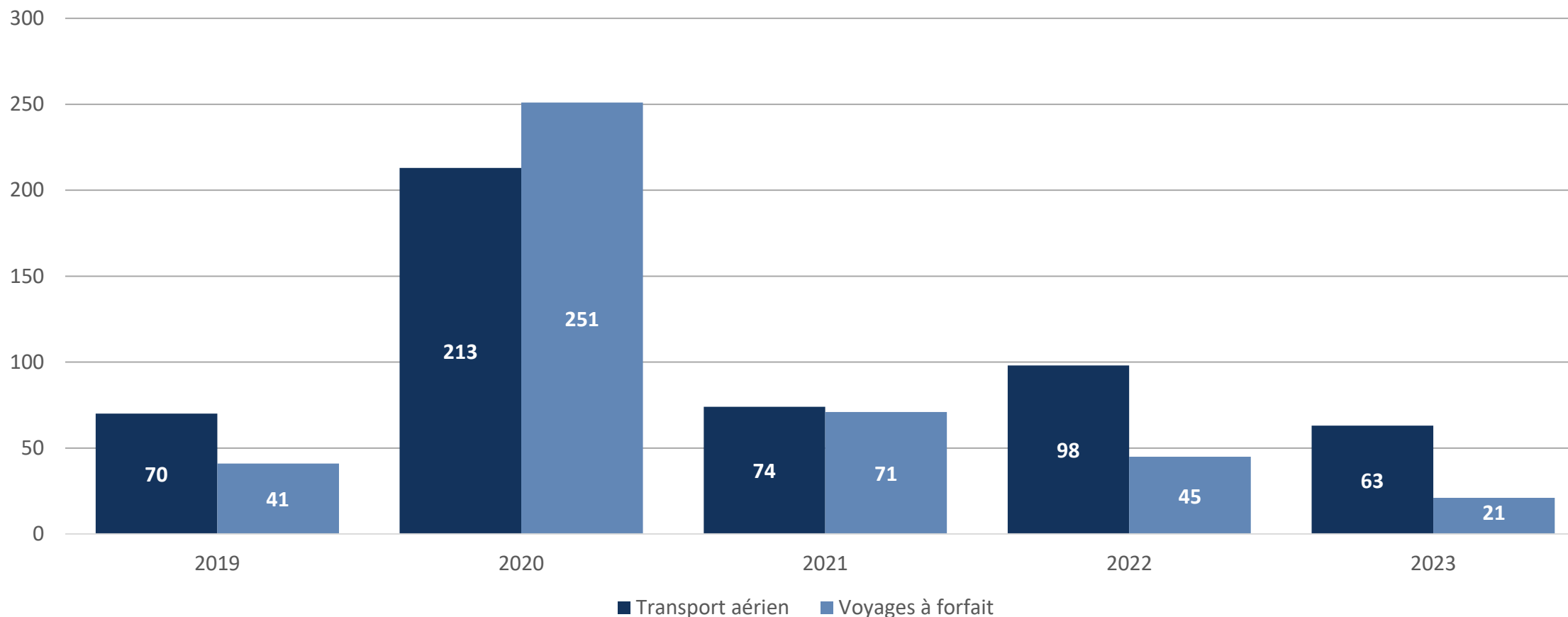


DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

CONVENTION MPC – CEC – ULC



Activités de l'ULC en rapport avec les passagers aériens



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

CONVENTION MPC – CEC – ULC

Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

- litiges transfrontaliers
- mission d'informer, de conseiller et de sensibiliser les consommateurs
- aide les consommateurs à exercer leurs droits créés pour eux par l'Union européenne
- réseau ECC-Net



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

CONVENTION MPC – CEC – ULC

Activités du CEC Luxbg. en rapport avec les passagers aériens

	2022	2023
Vols annulés	255	132
Vols retardés	76	46
Refus d'embarquement	22	11
Total (Règlement 261/2004)	353	189
Bagages	55	36
Voyages à forfait	72	40
Changement d'horaire	40	12
Total autres	167	88



DROITS DE PASSAGERS AÉRIENS

CAMPAGNE D'INFORMATION

- Présence commune à l'aéroport sur un stand d'information durant le début des grandes vacances
- Distribution de gadgets d'information sur les droits des passagers
- Réalisation d'une brève enquête auprès des voyageurs
- Animation sur les écrans coté check-in, air-side et arrivée

