



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Direction de la protection des
consommateurs

CONFÉRENCE DE PRESSE DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS

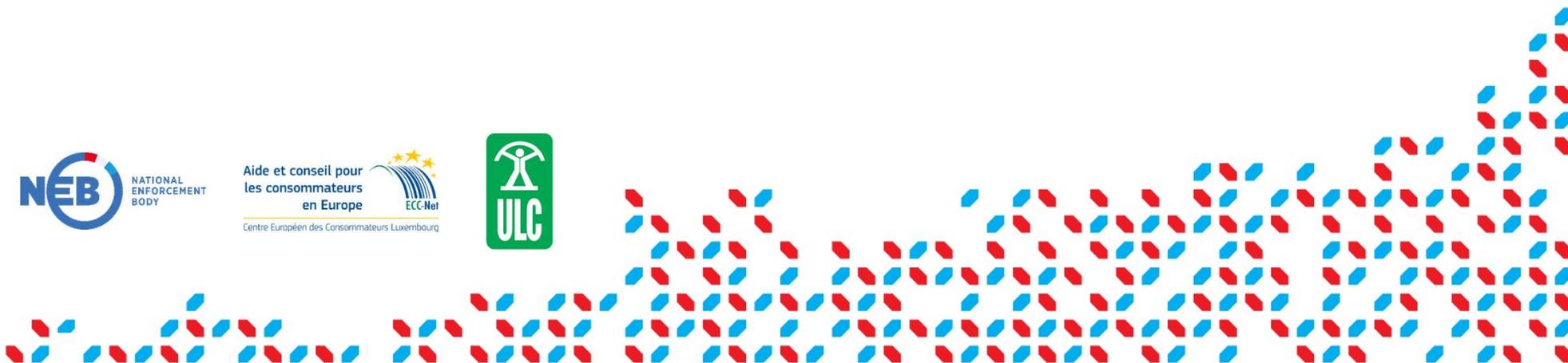
Luxembourg, le 26 juillet 2024



Aide et conseil pour
les consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs Luxembourg



I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

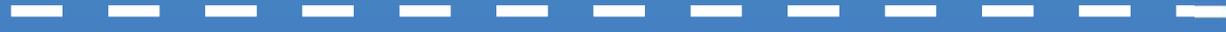
LA RÉGLEMENTATION

- Règlement (CE) 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol
- Différencier entre remboursement et indemnité !



I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

ANNULATION : REMBOURSEMENT OU RÉACHEMINEMENT + INDEMNITÉ *

		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 €

* L'indemnité n'est pas due si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires

I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

RETARD > 3 H : PRISE EN CHARGE + INDEMNITÉ *

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 €

* L'indemnité n'est pas due si le retard est dû à des circonstances extraordinaires

www.passengers.lu



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

CHRONOLOGIE



Important de faire les choses dans l'ordre !

- 1 Réclamation auprès du transporteur aérien
- 2 Laisser un délai de réponse raisonnable (60 jours)
- 3 Si pas de réponse ou réponse non-satisfaisante : dépôt de plainte possible auprès du NEB *

** Conseil aux passagers : prendre contact avec NEB, CEC ou ULC pour vérifier la pertinence d'une plainte éventuelle*



I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

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 à la Direction de la protection des consommateurs dans les domaines suivants :



Voyages en avion



Voyages en train



Voyages en bus

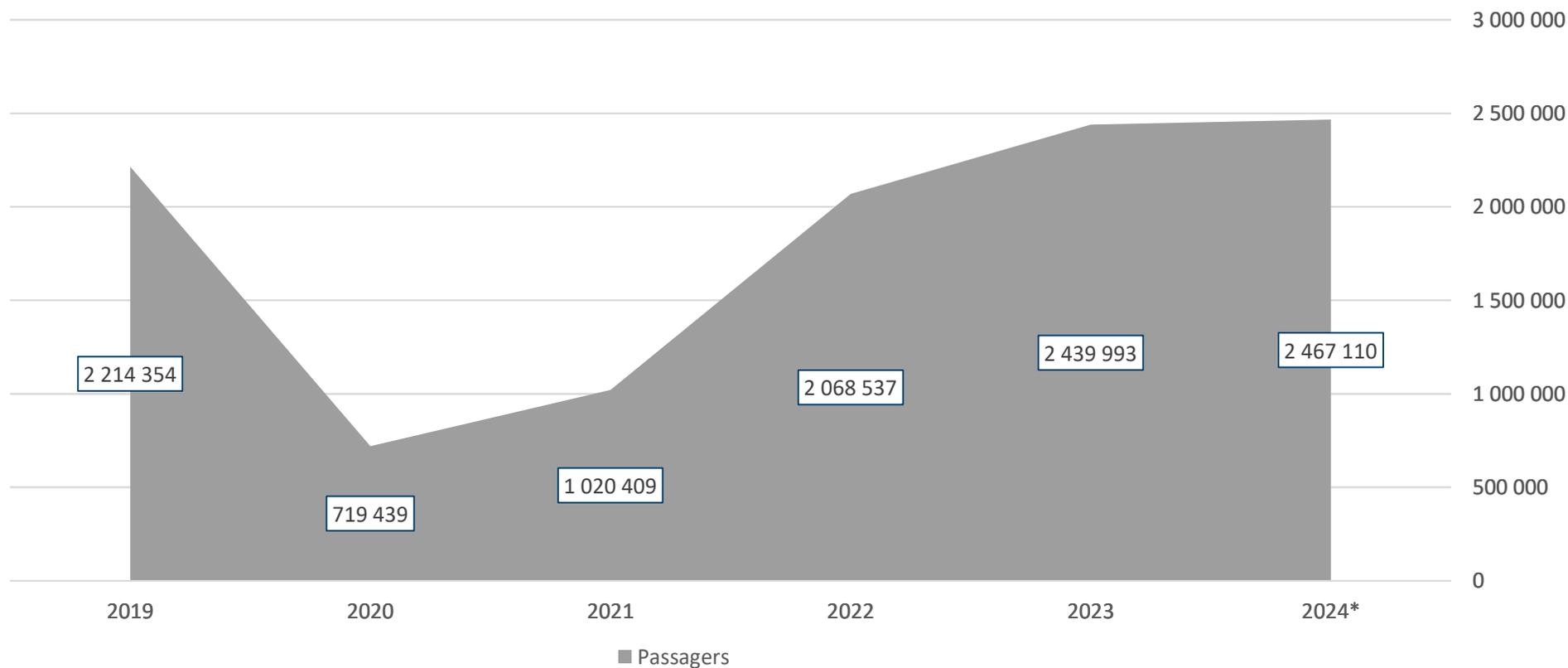


Voyages en bateau



I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

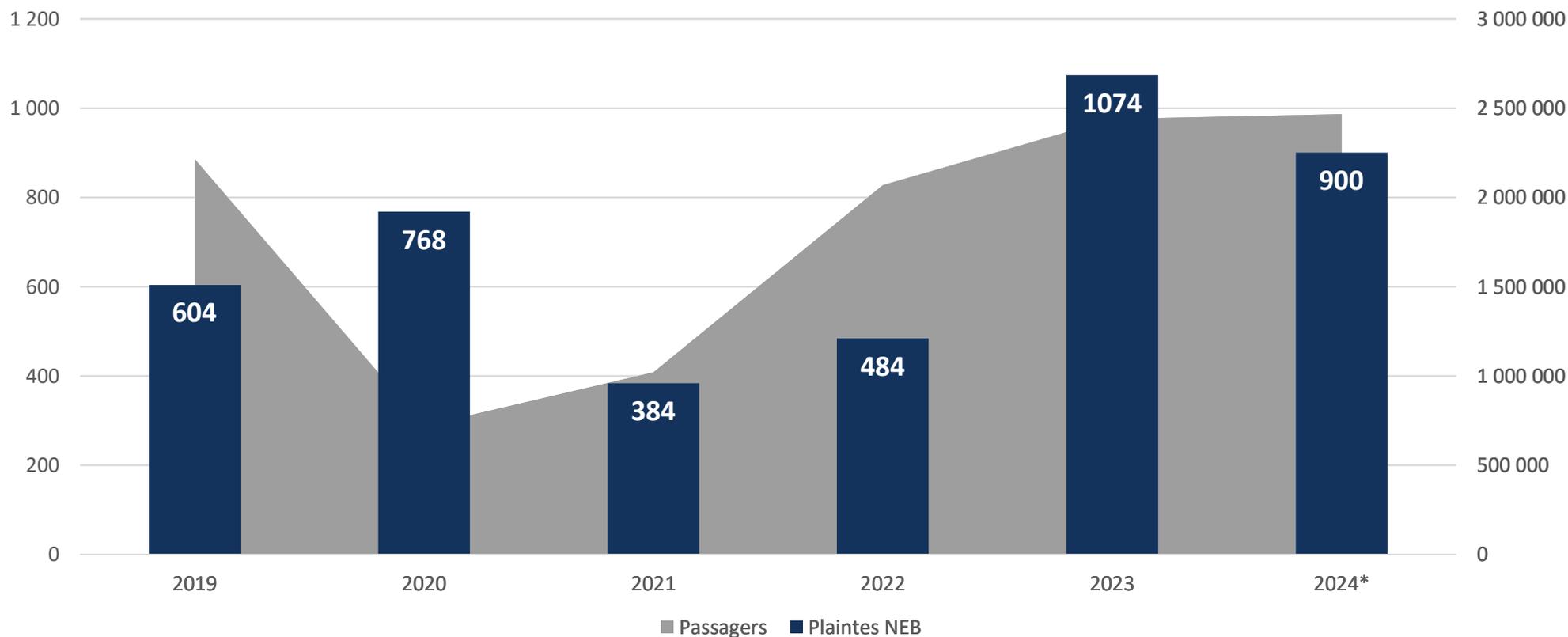
EVOLUTION DU NOMBRE DE PASSAGERS AÉRIENS



I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

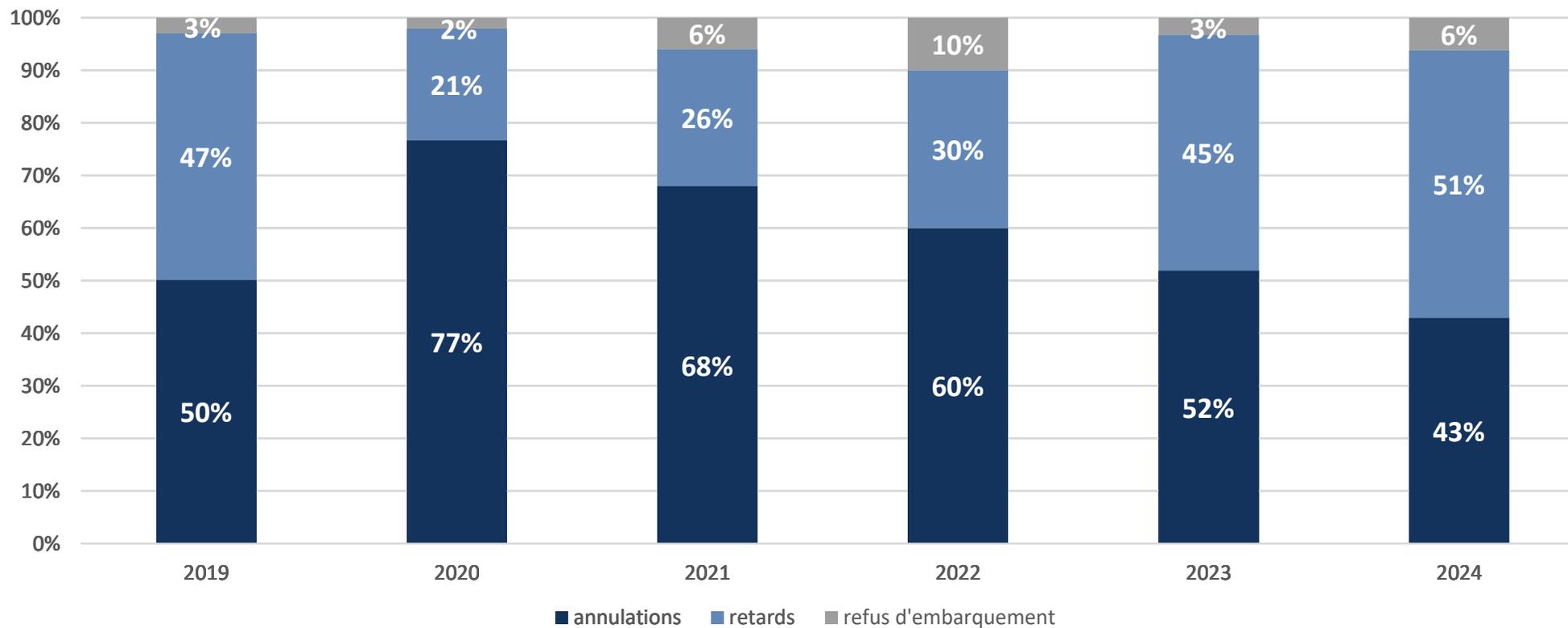


NOMBRE DE PASSAGERS AÉRIENS VS PLAINTES REÇUES



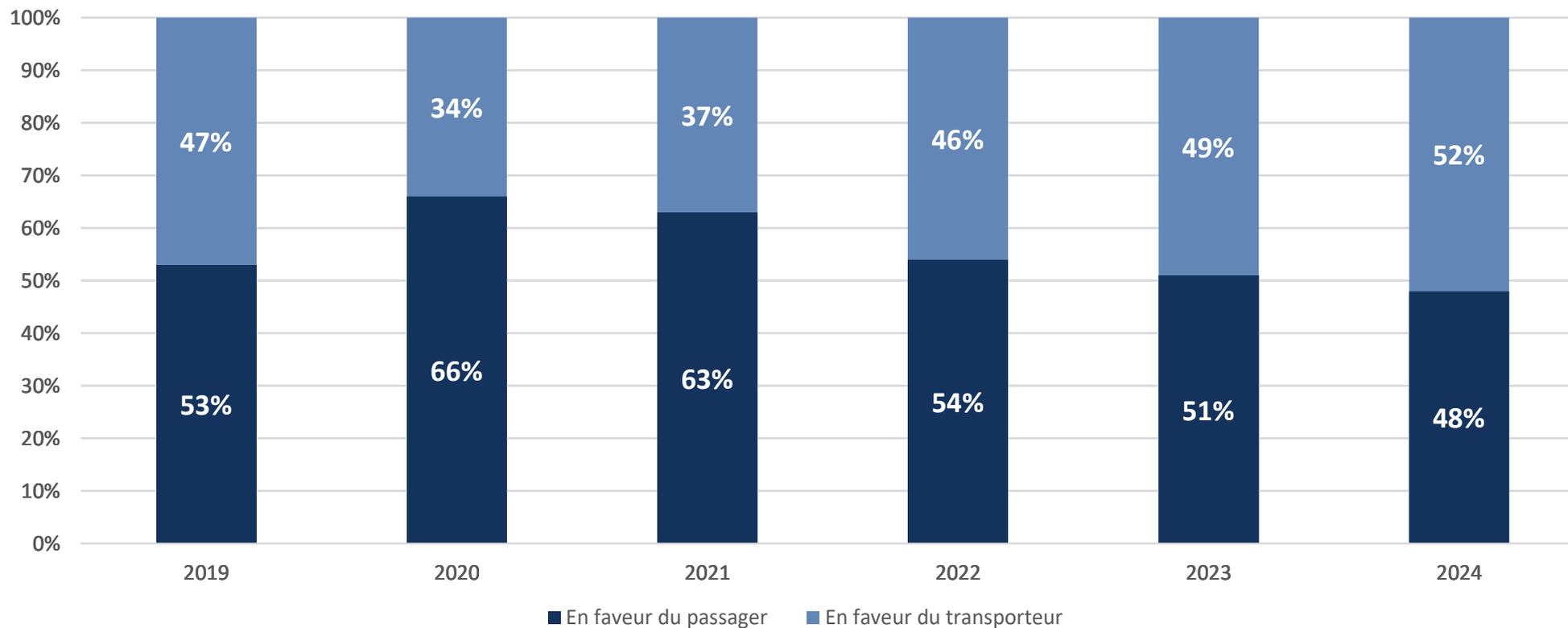
I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

VENTILATION DES PLAINTES



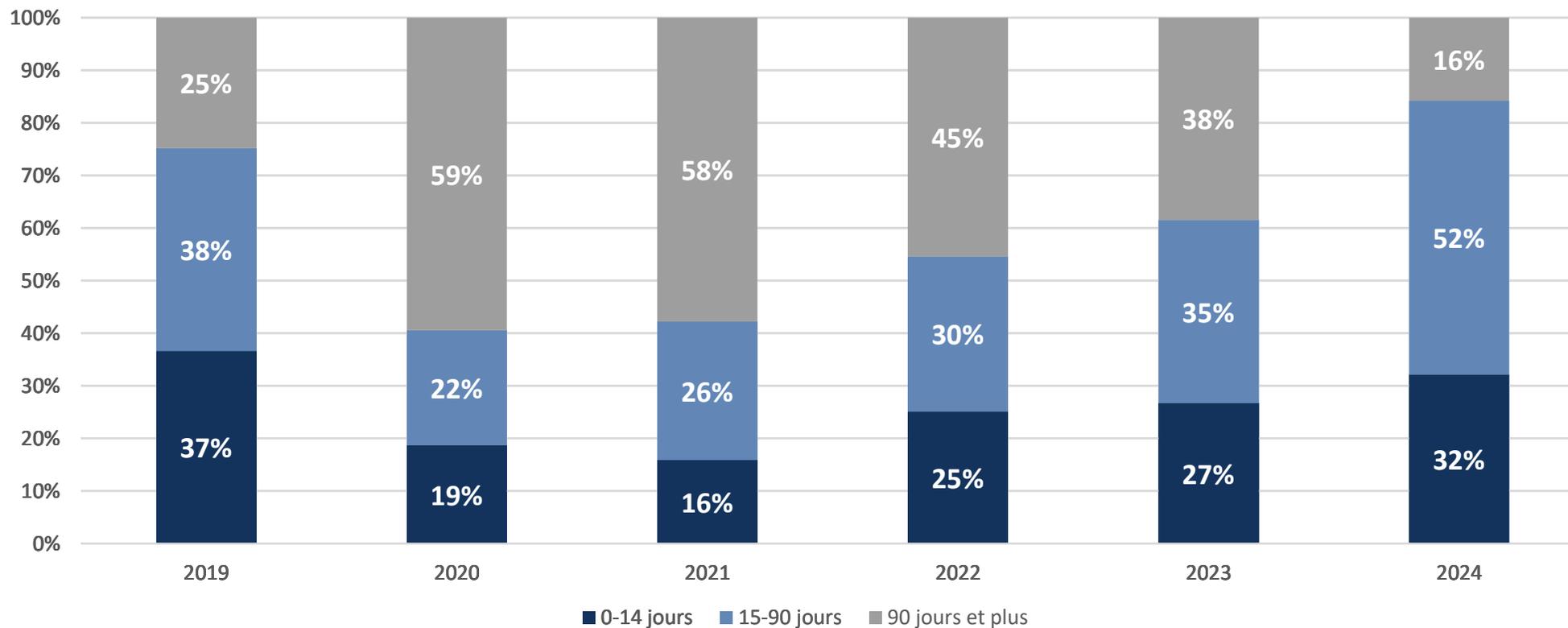
I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

RÉSOLUTION DES PLAINTES



I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

DURÉE DE TRAITEMENT DES PLAINTES



I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

FRÉQUENCE DES PLAINTES

2022-2024 :

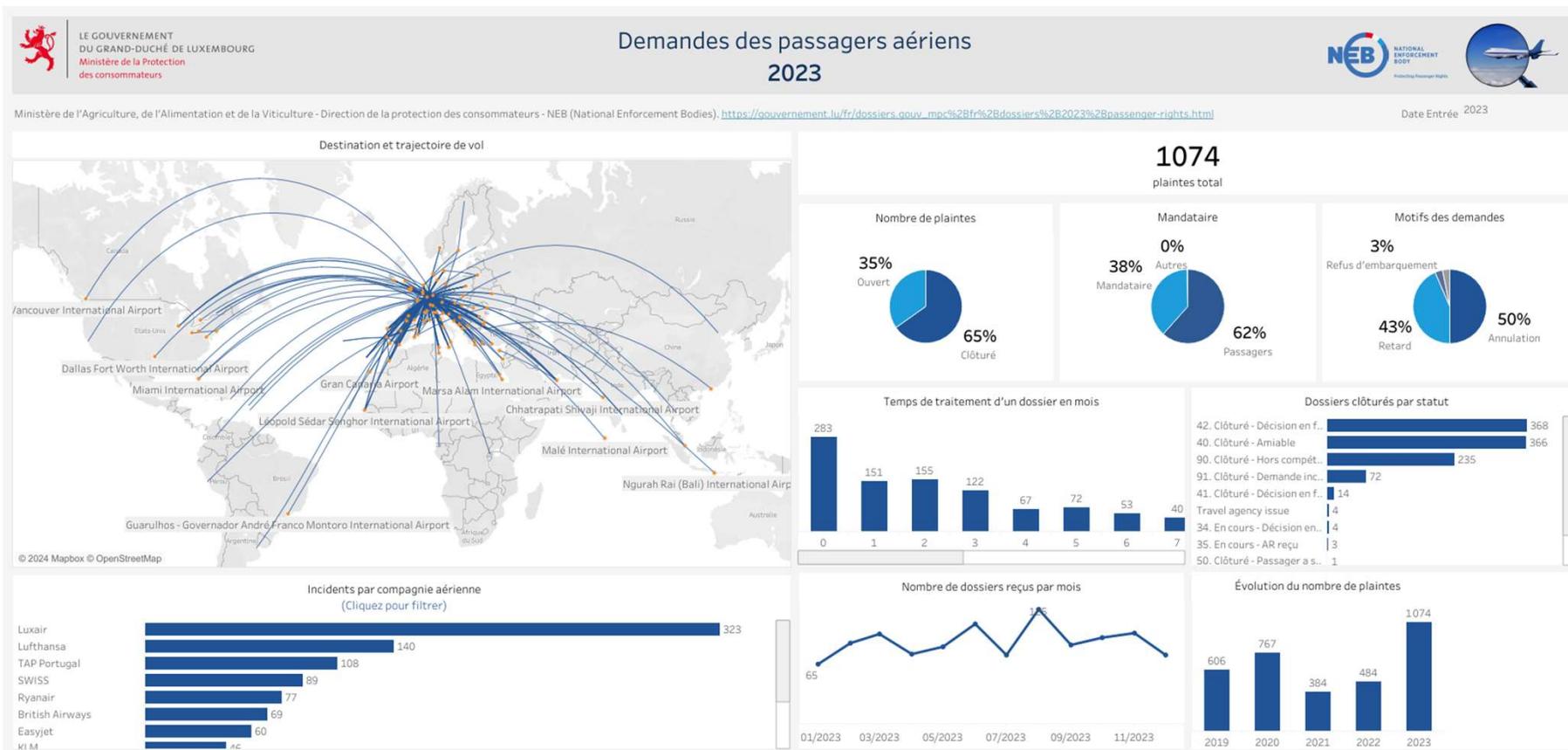
- 58.000 vols au départ du Luxembourg
- 818 vols concernés par une ou plusieurs plaintes, soit 1.4 % des vols
- La compagnie aérienne nationale présente en proportion le moins de plaintes

Les données sur le nombre plaintes sont consultables sur **data.public.lu**



I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

DATA-PUBLIC.LU



<https://gd.lu/1kBxt1>



II. PROBLÈMES DE BAGAGES

LA RÉGLEMENTATION / CONVENTIONS INTERNATIONALES

① Convention de Montréal (1999)

Responsabilité limitée à 1600 €,
sauf déclaration spéciale

S'applique pour tout vol entre 2 pays de
l'UE et autres signataires comme par
exemple : le Qatar, le Panama, le Nigeria,
le Mexique, la Namibie

② Convention de Varsovie (1929)

Responsabilité limitée à 27 € par kg
de bagage, sauf déclaration spéciale

S'applique aux pays signataires de la
convention comme par exemple : l'Algérie,
le Bangladesh, le Burkina Faso



II. PROBLÈMES DE BAGAGES

QUE FAIRE EN CAS DE RETARD OU DE PERTE DE BAGAGE ?

- 1 Déclarer l'incident à l'aéroport**
Obtenir une attestation de non délivrance au service bagage de l'aéroport
- 2 Biens de première nécessité**
Obligation de la compagnie aérienne de fournir des biens de première nécessité
Prudence lors de l'achat de vêtements
- 3 Réclamation**
Si vous recevez votre bagage en retard, vous disposez de 21 jours à partir de sa réception pour envoyer votre réclamation par écrit à la compagnie



II. PROBLÈMES DE BAGAGES

QUE FAIRE EN CAS DE DÉTÉRIORATION DU BAGAGE

- 1 Déclarer l'incident à l'aéroport**
Obtenir une attestation constatant la détérioration au service bagage de l'aéroport
- 2 Réclamation**
Demander le remboursement du prix de la valise et des biens détériorés au transporteur
Délai de 7 jours suivant la réception de votre valise pour écrire à la compagnie



II. PROBLÈMES DE BAGAGES

PREUVES D'ACHAT

Pour des réclamations de perte, de détérioration et de retard, pensez à :

- Annexer des éléments justificatifs
- Conserver les preuves d'achat pour une réclamation efficace

STATISTIQUES

01/01/2023 – 31/12/2023	50 dossiers *
01/01/2024 – 30/06/2024	18 dossiers *



III. VOYAGES À FORFAIT

DÉFINITION

Un voyage à forfait est une **combinaison d'au moins deux types de services de voyage** (transport, hébergement, location de voiture, autres services touristiques) **vendus ensemble pour le même voyage** ou séjour

LA RÉGLEMENTATION

- La Directive (UE) 2015/2302
- Le Code de la consommation
- Le Code civil luxembourgeois

III. VOYAGES À FORFAIT

CARACTÉRISTIQUE IMPORTANTE

- Un **seul professionnel** est responsable de l'**ensemble** des services

DROITS ET OBLIGATIONS

- L'**organisateur est responsable** du bon déroulement du forfait, même si des parties du forfait sont sous-traitées
- Si une non-conformité est constatée, l'organisateur doit y remédier (sauf si cela est impossible ou occasionnerait des coûts disproportionnés)
- Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité constatée, le voyageur a droit de remédier lui-même à la non-conformité et de réclamer le remboursement des dépenses avancées

III. VOYAGES À FORFAIT

MODIFICATIONS PAR L'ORGANISATEUR

- Modification unilatérale du contrat seulement possible si stipulé dans le contrat et si la modification est mineure
- En cas de modification significative, le voyageur a le choix entre l'acceptation de la modification ou la résiliation du contrat sans frais (avec remboursement)

ANNULATION PAR L'ORGANISATEUR

- Le voyageur a droit au remboursement intégral et, dans certains cas, à une indemnisation supplémentaire
- Exceptions : Non-remplissage du quota minimum de voyageurs, circonstances exceptionnelles (ex. : catastrophe naturelle), Voyageur informé au moins 20 jours avant le début du forfait



III. VOYAGES À FORFAIT

RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant des frais de résiliation raisonnables, souvent en fonction de la date de demande de résiliation

Résiliation sans frais possible :

- Si majoration du prix > 8%
- Si modification significative du contrat avant le début du forfait

III. VOYAGES À FORFAIT

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈMES LIÉS À UN VOYAGE À FORFAIT ?

En cas de non-conformité des prestations du forfait :

- ① S'adresser directement au prestataire du service (Ex.: réception de l'hôtel)
- ② Si réponse non acceptable : contacter l'organisateur du voyage
- ③ Si aucune de ces démarches n'a porté ses fruits : contacter l'ULC, le CEC ou la DPC

STATISTIQUES

01/01/2023 – 31/12/2023	107 dossiers *
01/01/2024 – 30/06/2024	53 dossiers *

IV. RENOUVELLEMENT CONVENTION



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 *

