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 9 juillet 2025

NEB NATIONAL ENFORCEMENT BODY

Aide et conseil pour les consommateurs en Europe
ECC-Net
Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

ULC

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

NOUVEAU FORMULAIRE DE PLAINTE INTERACTIF DISPONIBLE SUR GUICHET.LU

https://gd.lu/4fgJWt

I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

INDEMNITÉ DUE SI L'INCIDENT EST DE LA FAUTE DE LA COMPAGNIE :

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 /l'annulation est dû à des circonstances extraordinaires

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

NOMBRE DE PASSAGERS AÉRIENS VS. NOMBRE DE PLAINTES NEB

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre passagers *	719 439	1 020 409	2 068 537	2 439 993	2 467 110	2 425 742
Plaintes NEB **	768	384	484	1074	910	709

* Chiffres 2025 : extrapolation sur base des chiffres de janvier à mai, Source : Administration Nationale de l'Aviation (999 619 passagers de janvier à mai incl. 2025)
** Chiffres : extrapolation sur base des chiffres de janvier au 20 juin (331 demandes).

I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

VENTILATION DES PLAINTES NEB

Incidents	2020	2021	2022	2023	2024	2025 *
Annulations	77%	68%	60%	52%	51%	45%
Retards	21%	26%	30%	45%	45%	52%
Refus embarquement	2%	6%	10%	3%	4%	3%

* Chiffres 2025 : jusqu'au 20/06/2025
Source : Direction de la protection des consommateurs

I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

RÉSOLUTION DES PLAINTES NEB

Résolution en faveur…	2020	2021	2022	2023	2024	2025 *
… du passager	66%	63%	54%	51%	50%	39%
... du transporteur	34%	37%	46%	49%	50%	61%

* Chiffres 2025 : jusqu'au 20/06/2025
Source : Direction de la protection des consommateurs

I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

DURÉE DE TRAITEMENT DES PLAINTES NEB

Incidents	2020	2021	2022	2023	2024	2025 *
0-14 jours	17%	16%	25%	27%	29%	51%
15-90 jours	22%	26%	30%	34%	56%	44%
> 90 jours	61%	58%	45%	39%	15%	5%

* Chiffres 2025 : jusqu'au 20/06/2025
Source : Direction de la protection des consommateurs

I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

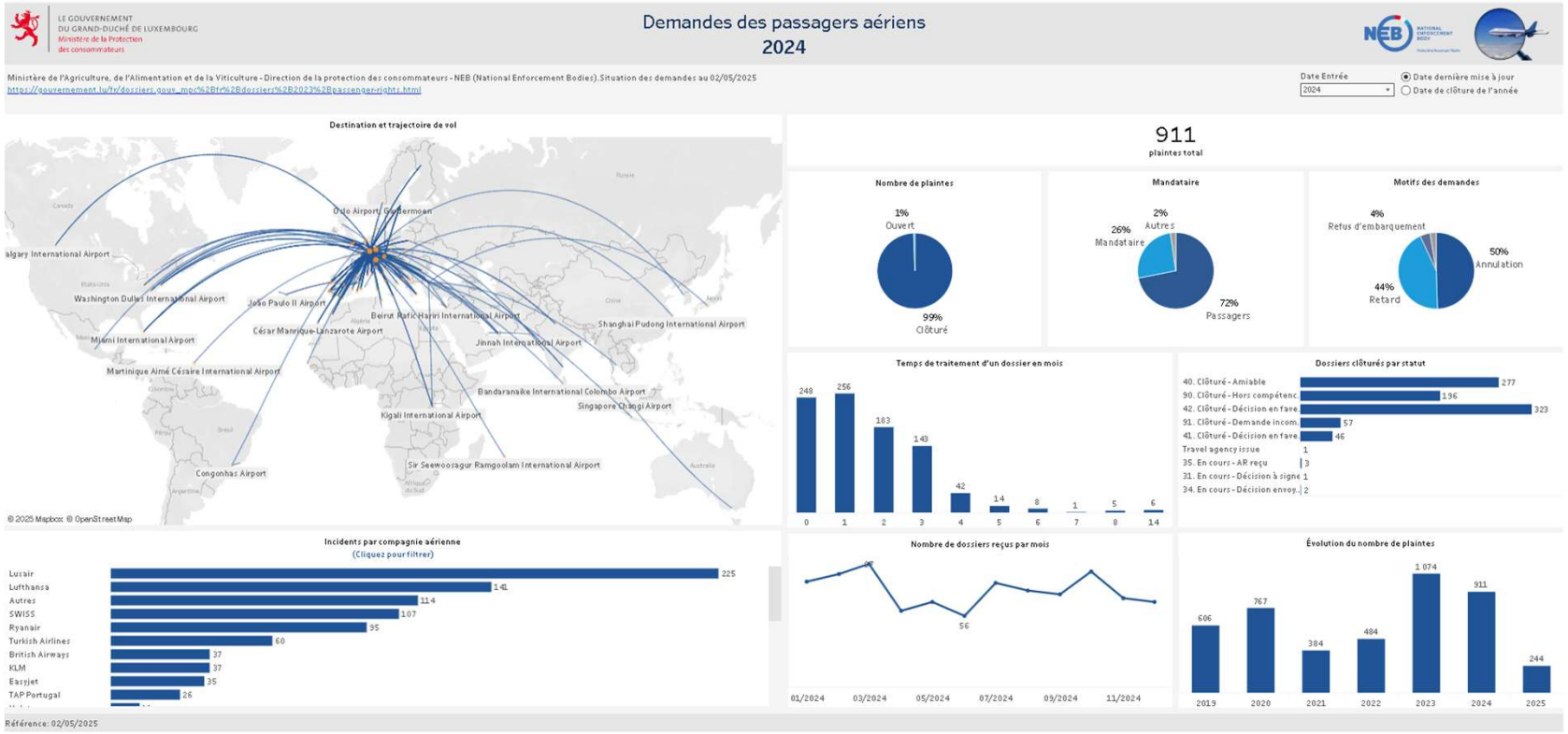
PLAINTES PAR RAPPORT AUX VOLS À PARTIR DE LUXEMBOURG

Airlines	Plaintes NEB '24	Vols	1 plainte chaque	Dossier en faveur du passager
Luxair	132	15 397	116ème vol	96
Lufthansa	106	1 351	12ème vol	51
SWISS	96	791	8ème vol	41
Ryanair	72	2 688	37ème vol	21
Turkish Airlines	45	454	10ème vol	4

Chiffres à jour le 1/07/2025
Source : Direction de la protection des consommateurs

I. ANNULATIONS ET RETARDS DE VOLS

DATA-PUBLIC.LU



https://gd.lu/4xDKzJ

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 (par ex. Qatar, Panama, Nigéria, Mexique, 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 (par ex. Algérie, Bangladesh, Burkina Faso)

II. PROBLÈMES DE BAGAGES

Aide et conseil pour les consommateurs en Europe
ECC-Net
Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

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

Aide et conseil pour les consommateurs en Europe
ECC-Net
Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

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

	2023	2024	01/25 – 06/25
Dossiers	50 *	81 *	29 *

* Plaintes + questions / Source : Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

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
- Importance des informations précontractuelles

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 ULC, CEC, DPC (ou CLLV)

STATISTIQUES

	2023	2024	01/25 – 06/25
Dossiers	47	39	15

* Source : Union Luxembourgeoise des Consommateurs

IV. CONSEILS UTILES

UN VOYAGE EN AVION SE PREPARE

Avant le voyage :

- Se renseigner sur les documents de voyage requis
- Vérifier la validité du passeport
- Vérifier le contenu des prestations et des conditions générales
- S'assurer que la compagnie aérienne / agence de voyage dispose(nt) de vos coordonnées de contact et vice-versa
- S'informer sur les assurances incluses et non-incluses (annulations, soins médicaux …)
- Se renseigner auprès de la Compagnie aérienne sur les règles de bagage
- Prendre une photo des bagages

IV. CONSEILS UTILES

LE BON COMPORTMENT À L'AÉROPORT

À l'aéroport :

- Se présenter à l'heure indiquée au check-in et à la porte d'embarquement
- Questions concernant le vol : personnel à l'enregistrement & à la porte d'embarquement

En cas d'incident :

- Attendre les informations de la compagnie aérienne (délai raisonnable) avant de prendre ses propres initiatives
- Garder les tickets de caisse des dépenses engendrés par l'incident (dépenses proportionnées)

IV. CONSEILS UTILES

LE RETOUR

En cas d'incident :

- Contacter la compagnie aérienne au retour pour se faire rembourser et demander l'indemnisation

Se renseigner sur la règlementation :

- Ne pas acheter de contrefaçons (risque de confiscation)
- Ne pas ramener ni plantes, ni fruits, ni légumes, ni fleurs, ni semences dans l'Union européenne sans certificat phytosanitaire

NATIONAL ENFORCEMENT BODY

www.passengers.lu

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG