



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

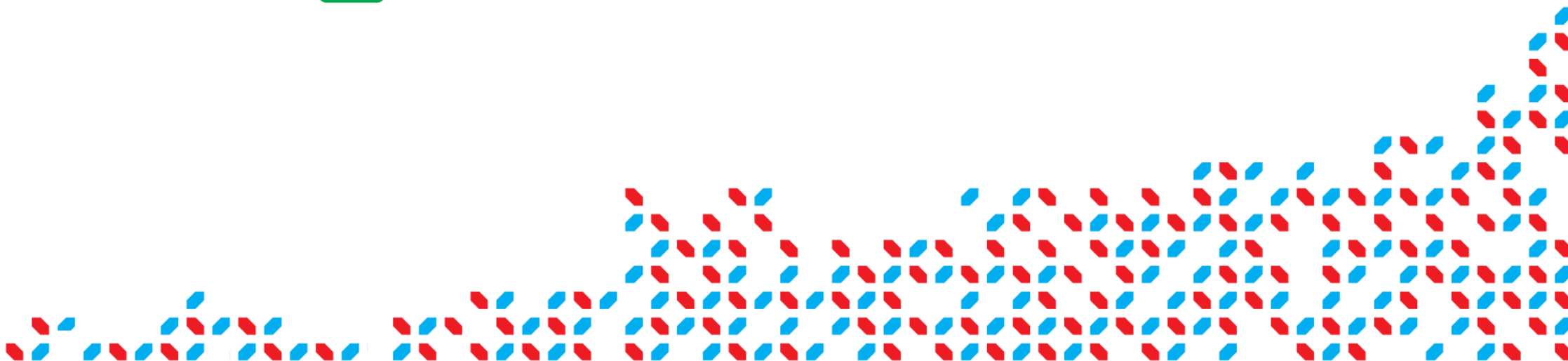
Direction de la protection des
consommateurs

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



CONFÉRENCE DE PRESSE DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS

Luxembourg, le 15 juillet 2026





I. RÉVISION DES RÈGLES EUROPÉENNES

RENFORCEMENT DES DROITS DES PASSAGERS

« Une avancée réelle pour les droits des passagers en Europe. »

- Plus de transparence
- Confirmation et précisions des droits existants
- Gardes-fous contre certaines pratiques jugées inacceptables

Délai d'application : 3e trimestre 2027

- S'agissant d'un règlement européen, les passagers pourront invoquer leurs droits sans devoir attendre l'adoption d'une loi nationale



I. RÉVISION DES RÈGLES EUROPÉENNES

AVANCÉES EN RÉSUMÉ

■ Avant le vol

- Transparence tarifaire
- Encadrement des conditions générales
 - réglementation du « no-show »
- Information sur la procédure de réclamation, de remboursement et d'assistance en cas d'incident

■ À l'aéroport

- Responsabilisation des aéroports au niveau de la prise en charge
 - en cas d'incident
 - des personnes à besoins spécifiques
- Droit à emporter gratuitement un sac à poser sous le siège
- Droit gratuit pour un accompagnateur de s'asseoir à côté d'une personne à besoins spécifiques.



I. RÉVISION DES RÈGLES EUROPÉENNES

AVANCÉES EN RÉSUMÉ

En cas d'incident

- Renforcement du droit à l'information
- Confirmation du droit au réacheminement
- Maintien du principe de l'indemnisation forfaitaire
- Encadrement de la pratique des vouchers
- Responsabilité conjointe de l'aéroport et de la compagnie aérienne pour les personnes à besoins spécifiques

I. RÉVISION DES RÈGLES EUROPÉENNES

QUELQUES EXEMPLES CONCRETS



Le tarif de base inclut toujours un bagage à main



Aucun supplément pour permettre aux parents de s'asseoir à côté de leurs enfants



Correction gratuite du ticket en cas de faute de frappe dans le nom



Information sur l'indemnisation dans un délai de 96 heures



Remboursement dans un délai de 30 jours



I. RÉVISION DES RÈGLES EUROPÉENNES

CONFIRMATION DU DROIT À L'INDEMNISATION

Une compagnie aérienne qui cause

- un retard de plus de 3 heures à l'arrivée, ou
- une annulation dans de 2 semaines avant le départ prévu,

doit

- proposer le choix entre remboursement ou le réacheminement, et
- indemniser
 - 250 € pour tout vol court courrier (< 1.500 km)
 - 400 € pour les autres vols intra UE (> 1.500)
 - 400 € pour les vols moyens courrier en dehors de l'UE (1.500 – 3.500 km)
 - 600 € pour les vols long courrier en dehors de l'UE (> 3.500 km)



II. BILAN DU NEB



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



CHRONOLOGIE À RESPECTER EN CAS D'INCIDENT



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*



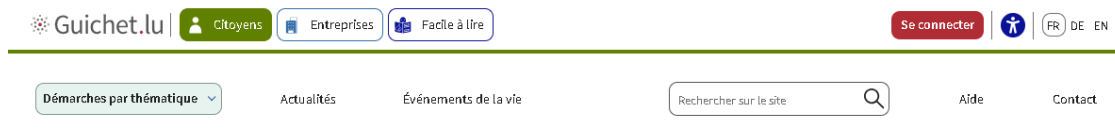
II. BILAN DU NEB

FORMULAIRE DE PLAINTE

Formulaire interactif, disponible en 3 langues sur guichet.lu



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



Accueil > Loisirs > Tourisme > Droits et obligations du voyageur > Droits des voyageurs > Dépôt de plainte auprès de la Direction de la protection des consommateurs



Dépôt de plainte auprès de la Direction de la protection des consommateurs

Dernière modification le 01.07.2025

Résumé :

En tant que voyageur au sein de l'Union européenne (si vous voyagez en avion, train, autobus, autocar ou bateau), vous disposez de droits que vous pouvez faire valoir en cas d'incident. Si cet incident relève de la compétence de la Direction de la protection des consommateurs du Luxembourg, vous pouvez, sous certaines conditions, déposer une plainte en ligne via MyGuichet.lu.

En tant que **passager aérien**, vous devez d'abord déposer une réclamation auprès de la compagnie aérienne. Ce n'est que si la compagnie aérienne ne répond pas dans un délai de 2 mois ou si la réponse n'est pas satisfaisante que vous pouvez déposer une plainte auprès de la Direction de la protection des consommateurs.

Droit des passagers - Formulaire de plainte



Accéder aux
services en ligne et
formulaires



<https://gd.lu/4fgJWt>



II. BILAN DU NEB



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



CE QUE MESURE LE BILAN DU NEB



Les plaintes déposées auprès du NEB par des passagers estimant que leurs droits n'ont pas été respectés après avoir contacté la compagnie aérienne.



Le nombre total de réclamations adressées aux compagnies aériennes à la suite d'un retard, d'une annulation ou d'un refus d'embarquement.



II. BILAN DU NEB



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



NOMBRE DE PASSAGERS AÉRIENS VS. NOMBRE DE PLAINTES NEB

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Nombre de passagers	719 439	1 020 409	2 068 537	2 439 993	2 467 110	2 698 206	3 057 658*
Plaintes NEB	768	384	484	1 074	910	789	931**
Plaintes NEB / Nb de passagers	1,07 ‰	0,38 ‰	0,23 ‰	0,44 ‰	0,37 ‰	0,29 ‰	0,30 ‰

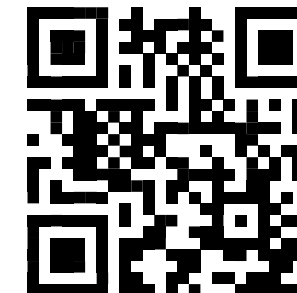


II. BILAN DU NEB

OPEN DATA



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



Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture - Direction de la protection des consommateurs - NEB (National Enforcement Bodies). Situation des demandes au 06/07/2026

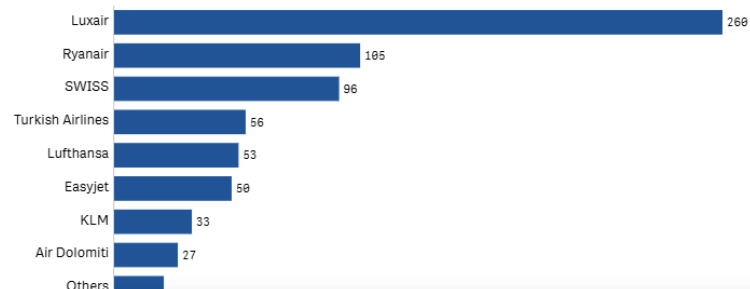
Date Entrée 2025

- ☒ Date dernière mise à jour
☐ Date de clôture de l'année

Destination et trajectoire de vol



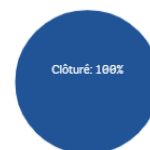
Incidents par compagnie aérienne



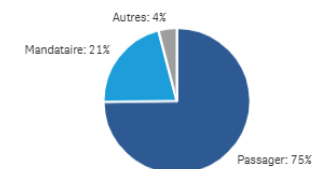
Plaintes total

789

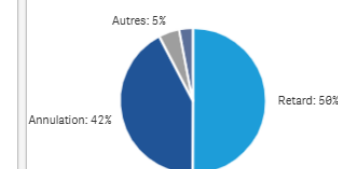
Nombre de plaintes



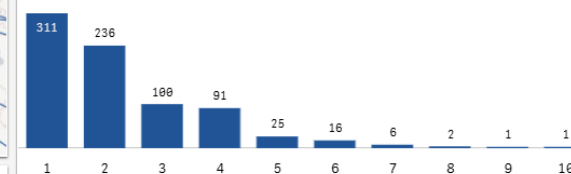
Mandataire



Motifs des demandes

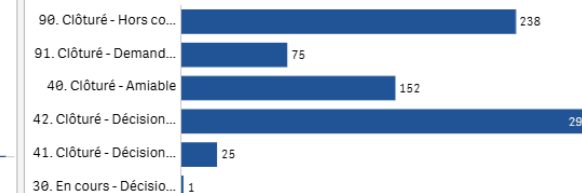


Nombre de dossiers clôturés selon leur temps de traitement

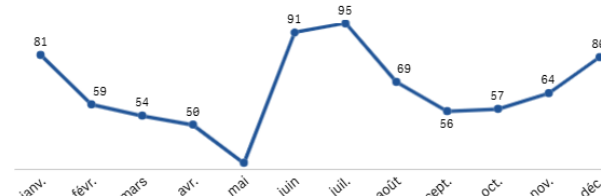


Temps de traitement : 1 = 1 mois (0-30 jours), 2 = 2 mois (31-60 jours) etc.

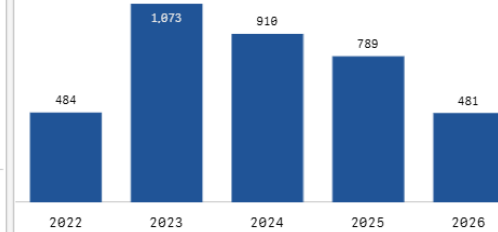
Dossiers clôturés par statut



Nombre de dossiers reçus par mois



Évolution du nombre de plaintes



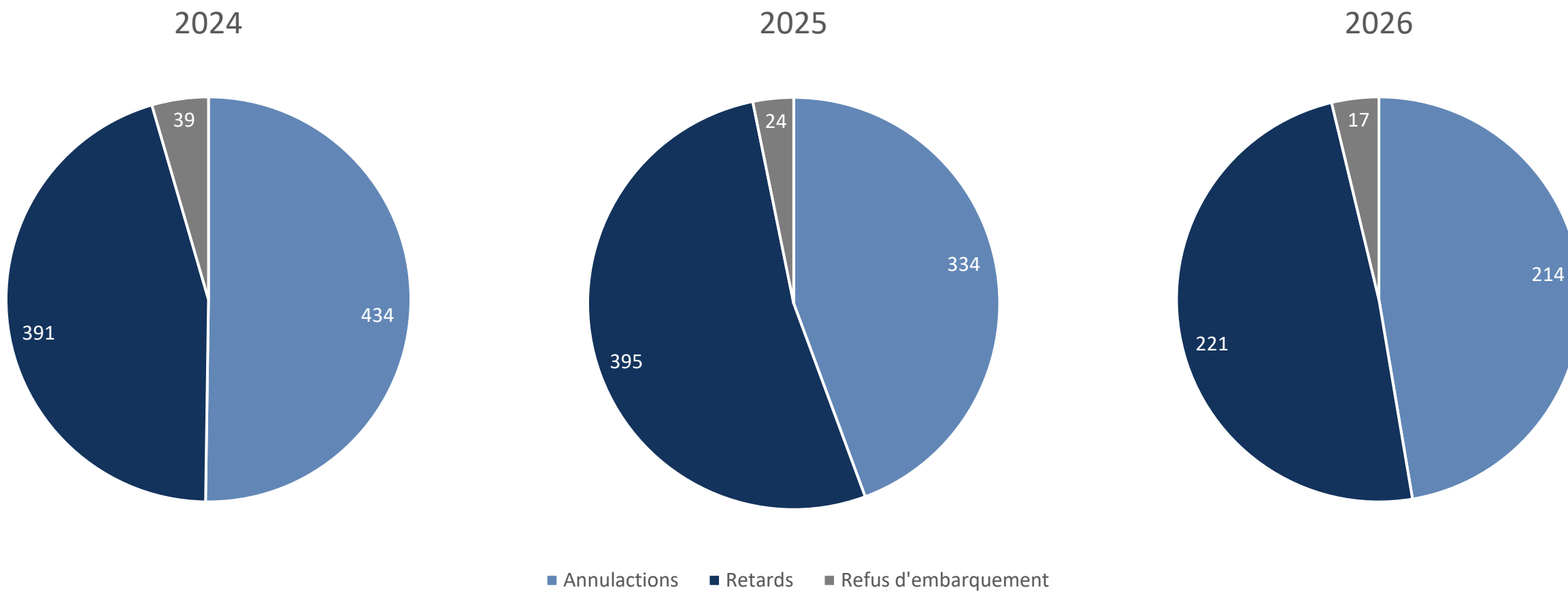
II. BILAN DU NEB



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



ANNULATIONS – RETARDS – REFUS D'EMBARQUEMENT



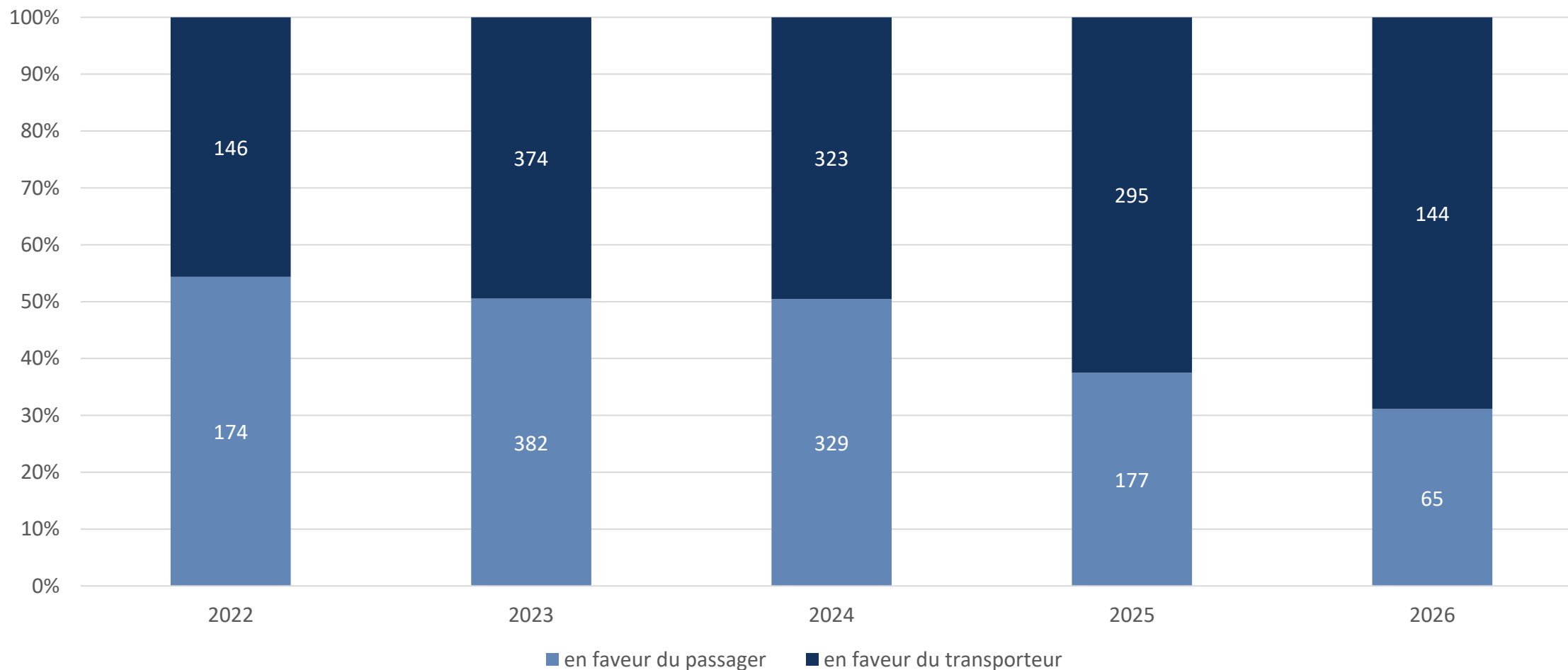
II. BILAN DU NEB



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



RÉSOLUTION DES PLAINTES NEB



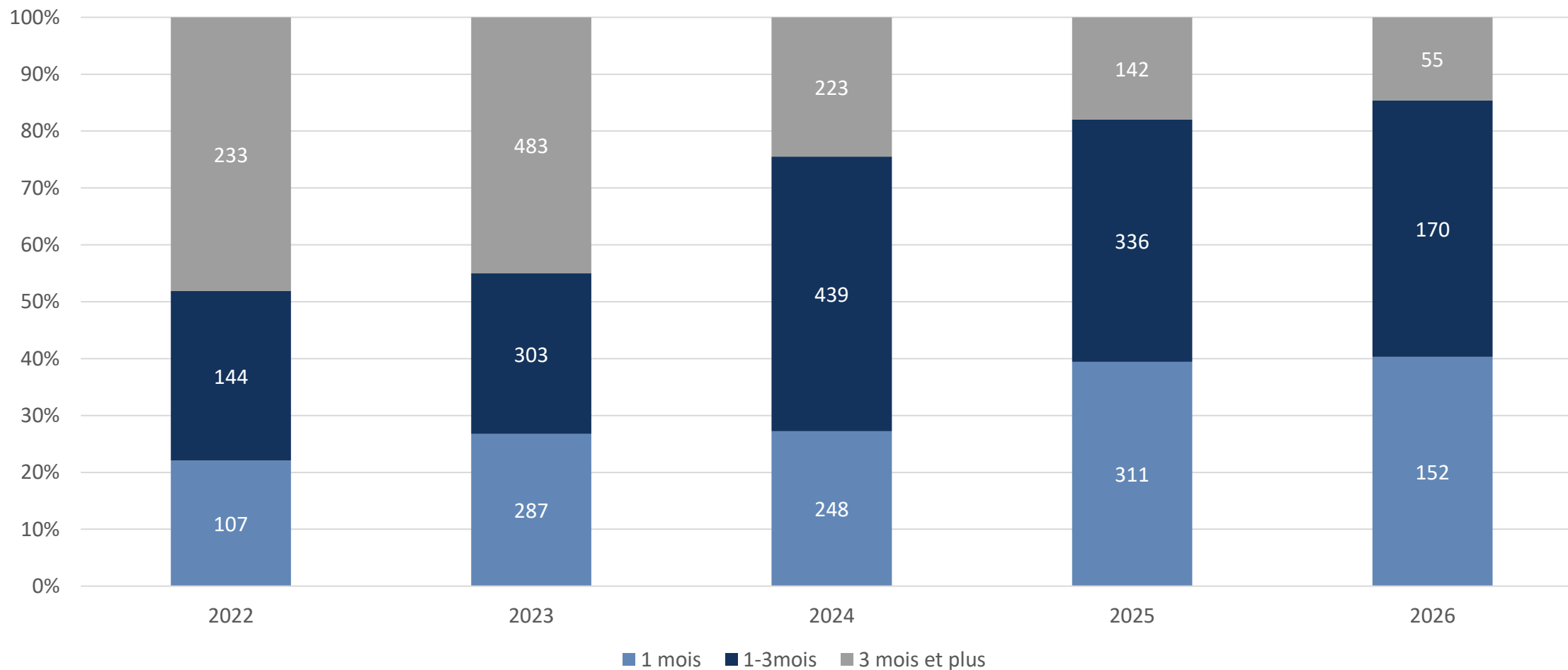
II. BILAN DU NEB



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



DURÉE DE TRAITEMENT DES PLAINTES NEB



II. BILAN DU NEB



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



PLAINTES NEB PAR COMPAGNIE / VOLS AU DÉPART DE LUXEMBOURG

	Plaintes		Nombre de vols		1 plainte chaque...		Dossiers en faveur du passager	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
 Luxair	224	260	15.397	14.977	116 ^{ème} vol	58 ^{ème} vol	53	36
 RYANAIR	95	105	2.688	2.849	37 ^{ème} vol	27 ^{ème} vol	12	36
 SWISS	107	96	791	739	8 ^{ème} vol	8 ^{ème} vol	72	39
 TURKISH AIRLINES	60	56	454	603	10 ^{ème} vol	11 ^{ème} vol	33	16
 Lufthansa	141	53	1.351	1.281	12 ^{ème} vol	24 ^{ème} vol	68	13



III. BILAN DU CEC AU NIVEAU DES 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



III. BILAN DU CEC AU NIVEAU DES 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



III. BILAN DU CEC AU NIVEAU DES 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	2025	2026
Dossiers*	50	81	82	31**



IV. BILAN DE L'ULC EN MATIÈRE DE 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

AVANTAGE POUR LE CONSOMMATEUR

Un seul professionnel est responsable de l'ensemble des services, même si des parties du forfait sont sous-traitées

IV. BILAN DE L'ULC EN MATIÈRE DE 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

	2024	2025	2026
Dossiers	39	36	20*

V. CAMPAGNE D'INFORMATION

KNOW YOUR RIGHTS / WWW.PASSENGERS.LU

Sur le chemin vers l'aéroport

- Campagne dans Luxtram

À l'aéroport

- Clip sur les écrans d'affichage publicitaire
- Présence physique avec un stand dans le terminal
- Flyers permanents à disposition de luxAirport
- Roll-ups du côté des portes d'embarquement (*airside*)



www.passengers.lu



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



VI. 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



VI. CONSEILS UTILES

LE BON COMPORTEMENT 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)



VI. CONSEILS UTILES

LES BONS RÉFLEXES AU RETOUR

En cas d'incident

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

Se renseigner sur la réglementation

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