Publié 6. juillet 2026, 09:53

THOMAS SEGRÉTAIN

«Le vendeur est responsable tant que le colis n'a pas été reçu»

Thomas Segrétain, directeur du Centre européen des consommateurs Luxembourg, est l'invité cette semaine de «La Story» de Jean-Luc Bertrand sur «L'essentiel Radio».

par
L'essentiel

22 0 Marquer

Thomas Segrétain est directeur du Centre européen des consommateurs Luxembourg.

FR News Vidéos Radio Découvrir

La «Story» de Jean-Luc Bertrand | S3:EP850
Thomas Segrétain -Episode 3
News
Vidéos
Radio
Découv

Thomas Segrétain -Episode 4
00:00
03:43

La «Story» de Jean-Luc Bertrand | S3:EP852
Thomas Segrétain -Episode 5
00:00
03:23

Vacances

Voici quels sont vos droits lorsque vous voyagez cet été

Des experts juridiques vous expliquent comment réagir en cas de problème, qu'il s'agisse de bagages perdus, de vols retardés ou d'hébergements de mauvaise qualité.

Si votre vol est retardé, vous pourriez avoir droit à une indemnisation pouvant aller jusqu'à 600€. © PHOTO: Pierre Matgé

Heledd Pritchard
Journaliste indépendante au Luxembourg

10/07/2026

Partager

Nous sommes nombreux à attendre avec impatience les vacances d'été toute l'année et à nous sentir découragés lorsque quelque chose tourne mal. Les perturbations de voyage ou la perte de bagages peuvent gâcher le début de vos vacances, surtout si vous ne connaissez pas vos droits et ne savez pas comment réagir.

Lors d'une récente conférence, une équipe d'experts juridiques du Centre européen des consommateurs du Luxembourg (ECC) a mis en avant tout ce que vous devez savoir avant de partir en voyage.

> Lire aussi :
> Aéroport de Luxembourg: un petit avion privé manque son atterrissage, le

> trafic reprend normalement

L'ECC peut conseiller et aider les voyageurs en cas de litige, que ce soit en cas d'annulation de vol, de perte de bagages ou si votre hébergement de vacances s'est avéré être une arnaque.

L'ECC est financé par la Commission européenne, le gouvernement luxembourgeois et l'Union des consommateurs (ULC).

Publicité

Voyage à forfait

Un voyage à forfait est un ensemble d'au moins deux prestations de voyage combinées par un organisateur de voyages, par exemple un vol et un hôtel.

Un organisateur (tel qu'une agence de voyages) peut augmenter le prix si le coût du transport augmente, par exemple en cas de hausse des prix du carburant, ou si les taxes de séjour augmentent. Il ne doit pas augmenter le prix total de plus de 8%; s'il le fait, le voyageur est en droit d'annuler le voyage sans frais. L'organisateur n'est pas autorisé à augmenter les prix dans les 20 jours précédant la date de départ.

Si vous décidez d'annuler un voyage, l'organisateur peut vous facturer des frais d'annulation.

Le voyagiste est responsable de tous les services inclus dans le forfait et doit proposer une alternative sans frais supplémentaires si des services sont annulés. Si aucune alternative n'est disponible ou si la qualité est nettement inférieure, le voyageur a droit à un remboursement partiel.

Publicité

Mosaik
Sponsored

Vous rêvez déjà de votre prochaine destination ? 🌍 Inspirations voyage, bons plans

et idées d'escapades sur notre section Vacances

Les conditions ci-dessus s'appliquent aussi bien si vous réservez par l'intermédiaire d'une agence que si vous réservez un forfait en ligne.

Notez que certaines entreprises ne considèrent pas qu'il s'agisse d'un forfait si vous payez séparément les différentes parties du voyage.

Bagages

Si vos bagages sont perdus ou endommagés, ne quittez pas l'aéroport avant d'avoir déposé une réclamation.

Si vos bagages sont perdus lors du vol aller et que vous vous retrouvez sans vos effets personnels à votre arrivée à destination, vous pouvez être remboursé des articles de première nécessité achetés pendant que la compagnie aérienne recherche vos bagages. N'oubliez pas de conserver les reçus. Vous devez faire preuve de bon sens en termes de prix et de quantité. Par « articles de première nécessité », on entend les articles de toilette indispensables et quelques vêtements.

Publicité

La compagnie aérienne n'est pas tenue de livrer vos bagages perdus à votre domicile. © PHOTO: Archives LW

Si la compagnie aérienne ne parvient pas à retrouver vos bagages, vous pouvez être remboursé à hauteur de 1.600 € maximum. Si votre valise contenait un objet de grande valeur, vous devez remplir une déclaration spécifique pour cet objet, sinon vous ne pourrez bénéficier que d'un remboursement maximal de 1.600€.

La compagnie aérienne a l'obligation d'acheminer vos bagages jusqu'à l'aéroport; elle n'est pas tenue de les livrer à votre lieu de séjour, même si c'est souvent le cas.

Vous disposez de 21 jours pour déposer une réclamation en cas de retard ou de perte de bagages, et de sept jours en cas de bagages endommagés.

Transport aérien

Si votre vol est annulé ou retardé, lisez attentivement les mentions en petits caractères de votre confirmation de réservation et rendez-vous directement au comptoir de la compagnie aérienne à l'aéroport.

Publicité

Une réglementation est en vigueur pour protéger les passagers aériens sur les vols à destination et en provenance de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège et de la Suisse, à condition que le vol soit assuré par une compagnie aérienne basée dans ces régions. Ce règlement s'applique en cas de refus d'embarquement, de retard ou d'annulation de vol, ainsi que si un vol est avancé de plus d'une heure. Il couvre les vols réguliers, les vols charters, les vols faisant partie d'un voyage à forfait et les vols des compagnies low cost.

Lire aussi :
Luxair a inauguré ses lignes vers Helsinki et Edimbourg

Si le personnel de la compagnie aérienne **vous** a **refusé l'embarquement** sans justification valable, vous avez droit à une assistance gratuite, c'est-à-dire à des repas, des boissons, un hébergement à l'hôtel si nécessaire et au transport de l'aéroport vers le lieu d'hébergement, ainsi qu'à une indemnisation comprise entre 250 et 600€ en fonction de la distance du vol.

L'indemnisation s'élève à 250€ pour les vols de 1.500 km, à 400 € pour les vols compris entre 1.500 km et 3.500 km, et à 600€ pour les vols de plus de 3.500 km.

Vous pouvez également choisir entre le remboursement de vos billets ou un réacheminement vers votre destination. Vous êtes en droit de choisir un réacheminement dès que possible ou à une date ultérieure.

Publicité

Si votre vol est **annulé ou avancé** de plus d'une heure, vous pouvez opter soit pour un remboursement, soit pour un réacheminement vers votre destination. Vous aurez également droit à une assistance gratuite et, tant que la situation n'est pas due à des circonstances indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne, vous pourrez également recevoir une indemnisation comprise entre 250 et 600€, comme indiqué ci-dessus.

Des passagers font la queue à l'aéroport de Singapour en raison d'une panne informatique majeure en juillet. © PHOTO: AFP

Si votre vol est **retardé,** vous avez droit à une assistance gratuite (voir ci-dessus). S'il est retardé

d'au moins cinq heures, la compagnie aérienne est tenue de vous rembourser le prix du billet, à condition que vous ne voyagiez pas sur le vol retardé.

Si le vol a atterri à destination avec un retard de trois heures ou plus par rapport à l'horaire prévu et que ce retard n'est pas dû à des circonstances extraordinaires telles que des conditions météorologiques défavorables, vous pourrez demander une indemnisation comprise entre 250 et 600€.

Pour demander une indemnisation, contactez la compagnie aérienne par écrit. Si celle-ci ne répond pas dans un délai de huit semaines ou rejette votre demande, adressez-la à l'autorité nationale du pays où l'incident s'est produit.

Publicité

Lisez toujours les mentions légales de votre compagnie aérienne. Certaines exigent un certificat médical pour voyager avec un bras ou une jambe cassée, ou si une partie de votre corps est plâtrée. Elles sont en droit de vous refuser l'embarquement si vous ne disposez pas de ce document.

Réservation d'hôtel

Les litiges les plus courants concernent le fait que le logement ne correspond pas aux photos publiées en ligne ou que les propriétaires ne restituent pas la caution.

Si vous réservez une maison, une villa ou un appartement auprès d'un particulier, la relation s'établit exclusivement entre vous deux. Le droit de la consommation ne s'applique pas si vous louez l'appartement à un particulier qui ne loue pas à des fins commerciales.

Avant de payer, assurez-vous de bien vous renseigner, de vérifier les coordonnées de la personne et de confirmer que le logement existe bel et bien. Vérifiez le prix final, car certains logements facturent des frais supplémentaires pour certains services, comme l'électricité.

Publicité

Demandez une description détaillée du logement s'il n'y en a pas en ligne. En cas de problème à votre arrivée, vous devrez le régler directement avec le propriétaire.

Utilisez toujours un moyen de paiement sécurisé. Évitez à tout prix d'effectuer un virement bancaire.

Évitez de réserver un hébergement si vous n'avez communiqué avec le propriétaire que par e-mail ou par téléphone.

Les loueurs demandent parfois une assurance locative au cas où vous provoqueriez un incendie

ou causeriez des dégâts à la propriété. Renseignez-vous auprès de votre assurance responsabilité civile pour savoir si vous pouvez étendre la couverture à une résidence secondaire. Certaines cartes bancaires offrent des garanties si vous réservez votre hébergement avec cette carte.

Publicité

Si vous réservez via une agence de voyage ou une plateforme en ligne, sachez qu'elles ne sont pas responsables des problèmes liés à votre hébergement et que vous devez communiquer directement avec l'hôtel ou le propriétaire.

Voitures de location

La carte de crédit que vous utilisez pour la réservation doit être au nom de la personne effectuant la réservation. Vérifiez qu'il s'agit bien d'une carte de crédit et non d'une carte de débit, et que vous disposez d'un solde suffisant sur cette carte, car il est souvent impossible d'utiliser une autre carte.

Vérifiez soigneusement l'état de la voiture et assurez-vous de consigner toutes les rayures avant de signer et de quitter l'agence de location.

Cet article a été publié initialement sur le site du Luxembourg Times. Il a été traduit à l'aide d'outils d'intelligence artificielle qui apprennent à partir de données issues de traductions humaines, puis vérifié par Antony Speciale.

Luxembourg Aviation Vacances Voyage Compagnie aérienne Aéroport

Pourquoi vous pouvez faire confiance à Virgule

Feedback - Types d'articles - Utilisation de l'IA

| Données personnelles |
Avis de décès

Rechercher

Le Quotidien
INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS

Se déconnecter | Abonnez-vous

LUXEMBOURG | MA VIE DE PENSIONNÉ(E) | POLITIQUE-SOCIÉTÉ | ECONOMIE | MONDE | GRANDE RÉGION | POLICE-JUSTICE | SPORT | CULTURE | EDITO | NOS VIDÉOS

Accueil | Politique-Société | Un Conseil de la consommation plus moderne et plus efficace

Un Conseil de la consommation plus moderne et plus efficace

De: Le Quotidien Dans Politique-Société Mis à jour le 14/07/26 17:06 | Publié le 14/07/26 17:06

L'objectif de la réforme est de renforcer le rôle de cet organe consultatif. (Photo direction de la protection des consommateurs)

Le Conseil de la consommation a entamé une réflexion afin d'améliorer son efficacité et sa visibilité.

Le Conseil de la consommation s'est réuni ce mardi 14 juillet pour la première fois depuis l'entrée en vigueur de la loi et du règlement grand-ducal ayant adapté sa composition et son fonctionnement. À cette occasion, Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a tenu à être présente afin de remercier les membres du Conseil pour leur contribution aux travaux ayant conduit à cette réforme, dont l'objectif est de renforcer le rôle de cet organe consultatif tripartite dans les discussions relatives à la politique de protection des consommateurs.

«Ces adaptations lui permettront de jouer un rôle encore plus actif dans l'analyse des enjeux émergents et dans l'élaboration d'une politique de protection des consommateurs adaptée aux réalités d'aujourd'hui et de demain», a souligné la ministre.

Après près de vingt années d'existence, le Conseil de la consommation a en effet engagé une réflexion sur les moyens d'accroître son efficacité et sa visibilité. Les nouvelles dispositions ont notamment permis un élargissement de sa composition avec l'intégration du Service des médias, de la connectivité et de la politique numérique, du Centre européen des consommateurs (CEC Luxembourg) et de la Chambre d'agriculture. Elles permettent également aux représentants des intérêts des consommateurs et aux organisations patronales de proposer l'élaboration d'avis sur des questions liées à la protection des consommateurs.

Newsletter du Quotidien

Populaire

Récent

1. «Esclavage moderne» : l'OGBL dénonce le modèle Wolt
2. Une nuit magique à Luxembourg
3. Une nouvelle aire de jeux au parc de Merl
4. Luxembourg-Ville a la meilleure qualité de vie au monde
5. Le CSV, rigoureux et à l'écoute, présente son bilan parlementaire

EDITORIAL

Empires en argile
Laurent Duraisin

Pour le CGDIS «le risque de feu de végétation reste présent au Luxembourg»

De: Le Quotidien Dans A la Une Mis à jour le 20/07/26 12:58 | Publié le 20/07/26 12:58

(Photo : cgdis)

Le taux de chômage augmente, malgré une hausse des postes vacants

De: Le Quotidien Dans A la Une, Newsletter Mis à jour le 20/07/26 12:58 | Publié le 20/07/26 12:24

Au total, l'Adem compte 19 619 demandeurs d'emploi résidents disponibles inscrits. (Photo : illustration/hervé montaigu)

La circulaire qui limite les écoles fondamentales

De: Geneviève Montaigu Dans A la Une, Newsletter, Premium Mis à jour le 20/07/26 12:58 | Publié le 20/07/26 11:50

Pour la fraction déi Gréng, cette limitation soulève des interrogations, notamment pour les communes à forte croissance démographique. (Photo : archives editpress)

Le paiement immédiat direct cartonne chez les praticiens de santé

De: Le Quotidien Dans A la Une, Newsletter Mis à jour le 20/07/26 12:58 | Publié le 20/07/26 11:37

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

Indiquez votre e-mail *

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

Je m'inscris

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.

Précédent :
Esch se tourne vers son passé

Suivant :
Tilly Metz est l'eurodéputée luxembourgeoise la plus influente

ARTICLES RECOMMANDÉS

Tice : l'Etat donne le feu vert à la création d'un nouveau syndicat mixte

19/07/2026

Corinne Schroeder nommée directrice des Archives nationales

17/07/2026

Vacances d'été : la police rappelle les bons réflexes avant le départ

17/07/2026

La CNS vient de publier son rapport d'activité pour l'année 2025. (Photo archives editpress/ françois aussems)

Dudelange : à la découverte de l'aéromodélisme

De: Le Quotidien Dans Luxembourg Mis à jour le 20/07/26 10:44 | Publié le 20/07/26 10:44

(Photo : aéroclub de dudelange)

LIRE LE JOURNAL DU JOUR

PAGES

- À propos de nous
- Conditions générales d'utilisation et de vente
- Contact
- DOSSIER / Malaise à l'université du Luxembourg
- FAQ
- Informations obligatoires
- lequotidien-apps
- Mentions légales – Jeu concours
- Newsletter
- Protection des données
- Protection des données Website

EDITPRESS

- Editpress
- Tageblatt
- Revue

LE RÉPUBLICAIN LORRAIN

- Le Républicain Lorrain

Powered by Lumédia @2026 | Conditions générales d'utilisation | Choix du consentement

Le gouvernement luxembourgeois

gouvernement.lu

Le Conseil de la consommation entame une nouvelle étape pour mieux relever les défis de demain

Communiqué 14.07.2026 Dernière modification le 14.07.2026

Le Conseil de la consommation s'est réuni le 14 juillet 2026 pour la première fois depuis l'entrée en vigueur de la loi et du règlement grand-ducal du 23 avril 2026 ayant adapté sa composition et son fonctionnement. À cette occasion, Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a tenu à être présente afin de remercier les membres du Conseil pour leur contribution aux travaux ayant conduit à cette réforme, dont l'objectif est de renforcer le rôle de cet organe consultatif tripartite dans les discussions relatives à la politique de protection des consommateurs.

Après près de vingt années d'existence, le Conseil de la consommation a en effet engagé une réflexion sur les moyens d'accroître son efficacité et sa visibilité. Les nouvelles dispositions ont notamment permis un élargissement de sa composition avec l'intégration du Service des médias, de la connectivité et de la politique numérique, du Centre européen des consommateurs (CEC Luxembourg) et de la Chambre d'agriculture. Elles permettent également aux représentants des intérêts des consommateurs et aux organisations patronales de proposer l'élaboration d'avis sur des questions liées à la protection des consommateurs.

"Les adaptations apportées au fonctionnement du Conseil de la consommation lui permettront de jouer un rôle encore plus actif dans l'analyse des enjeux émergents et dans l'élaboration d'une politique de protection des consommateurs adaptée aux réalités d'aujourd'hui et de demain, notamment dans un contexte marqué par la transformation numérique de notre société", a souligné la ministre.

La réunion a également été l'occasion de faire le suivi de la "Charte Fair Price" et d'examiner le 18e rapport relatif à sa mise en oeuvre.

Enfin, la Direction de la protection des consommateurs a présenté les projets de loi actuellement en procédure législative ainsi que plusieurs dossiers européens d'actualité. Les membres du Conseil ont notamment été informés des travaux en cours concernant la transposition de la directive (UE) 2025/2647 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que des réflexions menées au niveau européen autour de la révision du règlement relatif à la coopération entre les autorités de protection des consommateurs et du futur "Digital Fairness Act". Ces échanges ont permis de dresser un état des lieux des principaux chantiers législatifs appelés à façonner la politique de protection des consommateurs dans les années à venir.

Communiqué par la Direction de la protection des consommateurs

Membre du gouvernement

HANSEN Martine

Organisation

Direction de la protection des consommateurs

Thème

Justice sociale - Protection et sécurité sociales

Date de l'événement

14.07.2026

PUBLICITÉ

Publié 15. juillet 2026, 14:14

AÉROPORT DE LUXEMBOURG

Quelles compagnies suscitent le plus de plaintes des passagers?

En 2025, le National Enforcement Body, chargé de veiller au respect des droits des passagers, a enregistré 789 plaintes sur 2,7 millions de passagers au Findel.

Source préférée G

Source préférée G

28 8 5 Marquer

1 / 6

Le NEB enregistre les plaintes des passagers qui estiment que les compagnies n'ont pas respecté leurs droits. Image d'illustration: Editpress

Vols retardés, annulés, bagages perdus, refus d'embarquement... Le National Enforcement Body (NEB) a fait le bilan de l'année 2025 des plaintes des passagers au départ et à l'arrivée du Findel. L'organisme chargé de veiller au respect des droits des passagers a enregistré l'an dernier 789 plaintes, pour près de 2,7 millions de passagers passés par l'aéroport luxembourgeois.

Sur ce total, 395 dossiers portaient sur le retard d'un vol, 334 sur son annulation et 24 sur un refus d'embarquement. Si près de 40% des plaintes sont résolues en un mois, près de 20% des dossiers ont besoin de plus de trois mois pour être clôturés. Dans l'ensemble, ils le sont plus souvent en faveur des transporteurs que des passagers (295 contre 177 dossiers, parmi ceux clos en 2025).

En savoir plus sur ce sujet

TRANSPORT AÉRIEN

Le Parlement européen renforce les droits des passagers

1 | 4 | 0

Le NEB reçoit des plaintes pour toutes les compagnies opérant au Luxembourg et certaines font l'objet de plus de plaintes que d'autres. En valeur absolue, c'est Luxair qui est le plus souvent concerné, avec pas loin de 260 plaintes en 2025. Mais, comme la compagnie luxembourgeoise opère une majorité écrasante des vols au Findel, ce n'est pas très étonnant. Rapporté aux presque 15 000 vols Luxair de 2025, un passager se plaint auprès du NEB tous les 58 vols.

C'est un bien meilleur résultat que Swiss, qui détient la palme. Le NEB enregistre pour la compagnie suisse une plainte tous les huit vols environ, avec 96 plaintes pour 739 vols opérés en 2025. Elle devance de peu Turkish Airlines, avec une plainte toutes les onze rotations (56 plaintes pour 603 vols), et Lufthansa, une plainte tous les 24 vols.

Des chiffres à nuancer toutefois. En effet, le NEB n'intervient qu'en dernier recours, quand les passagers estiment que leurs droits n'ont pas été respectés par la compagnie. Une part importante des plaintes ne se retrouve pas dans les statistiques du NEB, car le problème a été résolu en amont de son intervention.

Bagages perdus, en retard, abîmés: 82 dossiers traités en 2025

Le Centre européen des consommateurs (CEC) Luxembourg traite les réclamations pour perte, détérioration et retard de bagages. En 2025, il a dû gérer 82 cas, contre 81 en 2024. Un chiffre en nette augmentation par rapport aux 50 bagages perdus de 2023. Le CEC rappelle que, si votre valise n'arrive pas avec vous, vous devez déclarer l'incident à l'aéroport et que la compagnie aérienne doit vous rembourser les frais pour des achats de biens de première nécessité.

Le responsable du NEB, Partick Wildgen, a rappelé que les plaintes peuvent être déposées gratuitement auprès de l'organisme, qui relève de la Direction de la protection des consommateurs. Les démarches peuvent être effectuées via Guichet.lu.

Avez-vous déjà eu un problème lors d'un vol?

- Oui, et la compagnie a réglé ça sans trop de galère.
- Oui, et j'ai dû me battre pour obtenir gain de cause.
- Oui, et j'ai fini par abandonner tellement c'était compliqué.
- Non, j'ai toujours eu de la chance jusqu'ici.

826 votes

Mondial 2026

Trois pays hôtes, 48 nations, 104 matches: *L'essentiel* t'accompagne durant toute la Coupe du monde de football masculin jusqu'à la finale le 19 juillet.

Articles & vidéos

Résultats et classements

Jeu de pronostics

(jw)

WERBUNG

Publiziert 15. Juli 2026, 16:04

FLUGHAFEN LUXEMBURG

Welche Fluggesellschaften kassieren die meisten Beschwerden?

789 Passagiere wandten sich 2025 an die NEB. Im Verhältnis zur Fluganzahl führt Swiss die Beschwerde-Statistik am Findel an.

Bevorzugte Quelle G

Bevorzugte Quelle G

16 0 0 Merken

1 / 3

Die NEB erfasst Beschwerden von Passagieren, die der Meinung sind, dass die Fluggesellschaften ihre Rechte nicht respektiert haben. Editpress (Symbolbild)

Verspätete oder gestrichene Flüge, verlorenes Gepäck oder verweigerte Beförderungen: Der National Enforcement Body (NEB) hat die Zahl der Passagierbeschwerden für das Jahr 2025 am Flughafen Findel in Luxemburg ausgewertet. Die für die Durchsetzung der Fluggastrechte zuständige Stelle registrierte insgesamt 789 Beschwerden bei rund 2,7 Millionen Reisenden, die im vergangenen Jahr den Findel nutzten.

WERBUNG

Die meisten Meldungen betrafen Flugverspätungen (395 Fälle), gefolgt von Flugannullierungen (334 Fälle) und verweigerter Beförderung (24 Fälle). Rund 40 Prozent der Beschwerden konnten innerhalb eines Monats abgeschlossen werden, während knapp ein Fünftel der Verfahren mehr als drei Monate in Anspruch nahm.

Bei den im Jahr 2025 abgeschlossenen Fällen fiel die Entscheidung häufiger zugunsten der Fluggesellschaften als zugunsten der Passagiere aus: 295 Verfahren endeten mit einer Entscheidung für die Airlines, 177 mit einer Entscheidung zugunsten der Reisenden.

Mehr zu diesem Thema

STRASSBURG

EU-Parlament gibt grünes Licht für neue Fluggastrechte

0 | 4 | 0

Der NEB erhält Beschwerden zu allen Fluggesellschaften, die in Luxemburg aktiv sind. Einige Airlines sind dabei häufiger betroffen als andere. In absoluten Zahlen verzeichnet Luxair die meisten Beschwerden: Fast 260 Fälle gingen 2025 bei der Behörde ein. Da die luxemburgische Fluggesellschaft jedoch auch den Großteil der Flüge am Findel durchführt, ist diese hohe Zahl wenig überraschend. Gemessen an den knapp 15.000 Luxair-Flügen im vergangenen Jahr wandte sich

etwa ein Passagier pro 58 Flüge an die NEB.

Ein anderes Bild zeigt sich bei der Betrachtung im Verhältnis zur Anzahl der durchgeführten Flüge. Am häufigsten wurde dabei Swiss von Passagieren kontaktiert. Auf die Schweizer Airline entfiel 2025 etwa eine Beschwerde pro acht Flüge: Insgesamt registrierte die NEB 96 Beschwerden bei 739 Verbindungen. Dahinter folgten Turkish Airlines mit einer Beschwerde je elf Flüge (56 Beschwerden bei 603 Flügen) und Lufthansa mit einer Beschwerde je 24 Flüge.

Die Zahlen sind jedoch mit Vorsicht zu interpretieren. Die NEB wird erst dann eingeschaltet, wenn Passagiere der Ansicht sind, dass ihre Rechte von der Fluggesellschaft nicht ausreichend berücksichtigt wurden. Viele Probleme werden bereits direkt zwischen Reisenden und Airlines gelöst und tauchen daher nicht in der Statistik der Behörde auf.

82 verlorene Gepäckstücke im Jahr 2025

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Luxemburg kümmert sich um Beschwerden im Zusammenhang mit verlorenem, beschädigtem oder verspätet zugestelltem Gepäck. Im Jahr 2025 bearbeitete die Einrichtung 82 entsprechende Fälle, nach 81 im Jahr 2024. Damit liegt die Zahl deutlich über den 50 Fällen aus dem Jahr 2023. Das EVZ weist darauf hin, dass Reisende einen nicht angekommenen Koffer direkt am Flughafen melden müssen. Zudem ist die Fluggesellschaft verpflichtet, notwendige Ausgaben für grundlegende Ersatzartikel zu erstatten.

Der Leiter der NEB, Patrick Wildgen, weist darauf hin, dass Passagiere ihre Beschwerden kostenlos bei der Organisation einreichen können, die der Direktion für Verbraucherschutz unterstellt ist. Die notwendigen Schritte können online über Guichet.lu durchgeführt werden.

Hattest Du schon einmal ein Problem während eines Fluges?

- Ja, und die Fluggesellschaft hat es ohne große Schwierigkeiten gelöst.
- Ja, und ich musste kämpfen, um Recht zu bekommen.
- Ja, und ich habe schließlich aufgegeben, weil es so kompliziert war.
- Nein, ich hatte bisher immer Glück.

58 Abstimmungen

Tour de France
RTL
OFFICIAL BROADCASTER

Tarifs plus transparents, alternatives en cas d'annulation...

L'UE renforce les droits des passagers aériens

Claudia Kollwelter, adapté pour RTL Infos

L'Union européenne a adopté lundi de nouvelles règles relatives aux droits des passagers aériens, qui devraient entrer en vigueur l'année prochaine.

Actualisé: 15.07.2026 16:38

© Direction de la protection des consommateurs

Pour les consommateurs, ces règles s'appliqueront directement et viseront avant tout à garantir davantage de transparence ainsi que des droits plus clairs. Mercredi, lors d'une conférence de presse consacrée aux droits des passagers aériens, la ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, s'est déclarée satisfaite de ces nouveautés et a parlé d'améliorations significatives.

À l'avenir, les tarifs devront être plus transparents : le prix de base de chaque compagnie aérienne devra inclure un objet personnel ainsi qu'un bagage à main. Les voyageurs ayant réservé un vol aller-retour ne perdront plus automatiquement leur vol retour s'ils n'ont pas utilisé le trajet aller. Les passagers voyageant sur des vols avec correspondance bénéficieront également d'une meilleure protection. De manière générale, les compagnies aériennes seront tenues d'informer leurs clients de manière compréhensible sur leurs droits et les options dont ils disposent.

Des changements sont également prévus dans les aéroports. Les fontaines à eau devraient devenir la norme dans toute l'Union européenne. Pour les personnes ayant des besoins spécifiques, il est prévu qu'un accompagnateur puisse être assis à leurs côtés sans frais supplémentaires.

En cas d'annulation, de retard ou d'autres problèmes, les compagnies aériennes devront rechercher activement des solutions et proposer des alternatives afin d'acheminer les passagers vers leur destination. Lorsque la compagnie est responsable du désagrément, une indemnisation devra être versée dans un délai de 96 jours. Une autre option consistera à proposer un voucher, c'est-à-dire un bon d'achat. Une simplification est également prévue en cas d'erreur lors de la réservation : les petites fautes de frappe pourront désormais être corrigées gratuitement. Par ailleurs, les passagers devront être informés de l'évolution de leur dossier dans un délai de 96 heures, et les remboursements devront être effectués dans les 30 jours.

En cas de litige, le passager devra d'abord s'adresser à la compagnie aérienne et lui laisser environ 60 jours pour résoudre le problème. En l'absence de réponse, le dossier pourra être transmis au National Enforcement Body (NEB), l'organisme national chargé de veiller au respect des droits des passagers, qui relève de la Direction de la protection des consommateurs..

Au Luxembourg, plus de trois millions de passagers sont attendus en 2026, et le nombre de plaintes pourrait dépasser les 900. La plupart des réclamations concernent des annulations, des retards ou des refus d'embarquement, même si cette année les annulations constituent le principal motif de plainte. Les dossiers déposés auprès du NEB sont généralement traités dans un délai de trois mois.

Une enquête récente a par ailleurs montré qu'environ un tiers des passagers ne connaissent pas leurs droits et que seule la moitié sait qu'en cas de problème, il faut d'abord s'adresser à la compagnie aérienne. Afin d'y remédier, des campagnes d'information renforcées seront menées pendant la période des vacances, notamment au moyen d'un affichage dans le tram, de vidéos diffusées sur les écrans de l'aéroport, de stands d'information, de dépliants et de roll-ups.

Les plus lus

1 Nuit agitée au Luxembourg
Deux interventions liées à l'alcool, entre tram bloqué et bagarre à Diekirch

2 Des blessés à Milan
Le concert de Bad Bunny interrompu puis annulé à cause d'une tempête de grêle
Vidéo | 0

3 France
Les ossements retrouvés dans le Tarn sont bien ceux de Delphine Jubillar

4 "C'était horrible"
Kiev bombardée au lendemain d'attaques ukrainiennes meurtrières contre la Russie

5 Luxembourg
Huit blessés dans plusieurs accidents de la route ce week-end

Advertisement

Le gouvernement luxembourgeois

gouvernement.lu

Bilan du National Enforcement Body relatif aux plaintes des passagers aériens

Communiqué 15.07.2026 Dernière modification le 15.07.2026

Le 15 juillet 2026, Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a tenu une conférence de presse consacrée aux droits des passagers aériens.

(de g. à dr.) Thomas Segrétain, directeur du Centre européen des consommateurs Luxembourg ; Patrick Wildgen, responsable du National Enforcement Body ; Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs ; Navid Poushanchi, juriste à l'Union luxembourgeoise des consommateurs

© Direction de la protection des consommateurs

tenu une conférence de presse consacrée aux droits des passagers aériens.

À cette occasion, la ministre s'est félicitée de l'accord trouvé au niveau européen sur la révision du règlement encadrant les droits des passagers aériens. Ce texte apporte davantage de transparence et de sécurité juridique aux voyageurs, tout en confirmant des droits essentiels tels que le droit à l'information, au réacheminement et à l'indemnisation en cas de perturbation imputable à la compagnie aérienne. La réforme introduit en outre de nouvelles garanties en faveur des familles et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'un meilleur encadrement de certaines pratiques commerciales.

La conférence de presse a également été l'occasion de présenter le bilan du National Enforcement Body (NEB), l'organisme national chargé de veiller au respect des droits des passagers et qui relève de la Direction de la protection des consommateurs.

À cet égard, il convient de rappeler que les statistiques du NEB concernent exclusivement les plaintes déposées par des passagers estimant que leurs droits n'ont pas été respectés après avoir contacté la compagnie aérienne. Elles ne reflètent donc pas le nombre total de réclamations adressées aux transporteurs aériens, dont une part importante est traitée directement sans intervention du NEB.

En 2025, le NEB a enregistré 789 plaintes pour près de 2,7 millions de passagers au départ et à l'arrivée de l'aéroport de Luxembourg. Les dossiers portaient principalement sur des annulations et des retards de vols. Ces résultats semblent confirmer qu'une grande majorité des réclamations est résolue en amont par les compagnies aériennes.

Les chiffres rappellent par ailleurs l'importance de distinguer le droit au remboursement

du droit à une indemnisation. Si le remboursement ou le réacheminement sont toujours dus, indépendamment de la cause de la perturbation, une indemnisation n'est accordée que lorsque la responsabilité du transporteur est établie. En présence de circonstances extraordinaires, aucune indemnité n'est exigible.

Patrick Wildgen, responsable du NEB Luxembourg, a rappelé que les voyageurs qui estiment que leurs droits n'ont pas été respectés peuvent déposer gratuitement une plainte auprès du National Enforcement Body. Cette démarche peut être effectuée simplement au moyen du formulaire électronique disponible sur Guichet.lu.

Thomas Segrétain, directeur du Centre européen des consommateurs (CEC) Luxembourg, est revenu sur les dossiers liés aux bagages perdus, retardés ou détériorés et a insisté sur l'importance de signaler rapidement tout incident auprès de la compagnie aérienne ainsi que de conserver les justificatifs nécessaires à l'introduction d'une réclamation.

Navid Poushanchi, juriste à l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), a quant à lui présenté les principales problématiques rencontrées dans le domaine des voyages à forfait et les recours à la disposition des consommateurs.

La ministre a enfin mis en avant la poursuite de la campagne d'information autour du site www.passengers.lu. Déployée dans le tram, à l'aéroport ainsi que sur différents supports destinés aux voyageurs, cette campagne vise à améliorer la connaissance des droits des passagers et des démarches à entreprendre en cas d'incident.

À l'issue de la conférence de presse, Martine Hansen a déclaré: "Une protection efficace des passagers passe avant tout par une bonne information. Grâce à la coopération étroite entre les autorités, les associations de consommateurs, lux-Airport, les compagnies aériennes et les autres acteurs du secteur aérien, nous continuons à renforcer la connaissance et l'effectivité des droits des passagers aériens."

Communiqué par: Direction de la protection des consommateurs / Union luxembourgeoise des consommateurs / Centre européen des consommateurs Luxembourg

Pour en savoir plus

Conférence de presse - Droits des passagers aériens (Pdf, 1,14 Mo)

Membre du gouvernement

HANSEN Martine

Organisation

Direction de la protection des consommateurs

Thème

Rapport

Statistiques

Date de l'événement

15.07.2026

CONSOMMATION

Voyager en avion : quels sont les nouveaux droits des passagers ?

Les droits des passagers aériens devraient évoluer l'année prochaine. Vous pouvez découvrir ici quels seront-ils et quels sont les organismes auxquels vous pouvez déjà vous adresser aujourd'hui.

Publié par Yves Greis le 16/07/2026 à 17:07

Je partage Je partage Linkedin Restez informé

À l'approche des vacances d'été, la ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, a présenté, lors d'une conférence de presse à Luxembourg, les droits applicables aux passagers aériens, aux côtés de représentants des autorités compétentes. Car seuls les voyageurs qui connaissent leurs droits sont en mesure de les faire valoir.

La conférence a également porté sur les nouvelles règles européennes en matière de protection des consommateurs dans le transport aérien. Celles-ci ont déjà été adoptées et devraient entrer en vigueur prochainement. Il ne manque plus que la publication officielle du texte législatif, a expliqué Martine Hansen. On s'attend à ce que les nouvelles règles entrent alors en vigueur pendant l'année 2027.

Un bagage cabine inclus dans le prix

L'un des objectifs de la nouvelle réglementation européenne est de rendre les prix des billets d'avion plus transparents et plus faciles à comparer. Ainsi, le prix de base affiché par une compagnie aérienne devra toujours inclure un bagage cabine, c'est-à-dire un bagage destiné au compartiment situé au-dessus des sièges. En outre, un petit sac pouvant être placé sous le siège avant restera gratuit. En revanche, le règlement européen ne fixe pas les dimensions précises de ces bagages.

De nouvelles règles concernant les « no-shows »

Le terme anglais « no-show » désigne un passager qui ne se présente pas pour son vol. Jusqu'à présent, lorsqu'un voyageur manquait un vol aller, les billets réservés pour le retour ou les correspondances étaient souvent automatiquement annulés. La nouvelle

- À lire> L'aéroport de Luxembourg atteindra-t-il bientôt ses limites ?

Plus de supplément pour être assis ensemble

À l'avenir, les compagnies aériennes ne pourront plus facturer de supplément aux personnes qui souhaitent être assises à côté d'une personne dont elles ont la charge, par exemple des parents voyageant avec leurs enfants.

Des indemnisations plus rapides

La réforme prévoit également d'accélérer les procédures d'indemnisation. Les compagnies aériennes devront fournir des informations sur l'indemnisation dans un délai de 96 heures. Le paiement devra intervenir dans un délai maximal de 30 jours.

Les passagers ont droit à une indemnisation lorsque le retard à l'arrivée dépasse trois heures ou lorsque le vol est annulé dans les deux semaines précédant le départ prévu.

Une indemnisation calculée selon la distance

Le montant de l'indemnisation dépend de la distance du vol. Ces montants n'ont pas changé et s'appliquent déjà aujourd'hui:

- 250 euros pour les vols de moins de 1.500 kilomètres ;
- 400 euros pour les vols de plus de 1.500 kilomètres au sein de l'Union européenne ;
- 400 euros pour les vols entre 1.500 et 3.500 kilomètres en dehors de l'UE ;
- 600 euros pour les vols long-courriers de plus de 3.500 kilomètres hors de l'UE.

L'indemnisation peut être versée en espèces ou sous forme de bons d'achat. Les bons non utilisés seront convertis en argent après deux ans.

En cas de litige avec une compagnie aérienne : l'État luxembourgeois

pour répondre. Un délai d'environ 60 jours est recommandé. En l'absence de réponse, ou si celle-ci est jugée insatisfaisante, les voyageurs peuvent déposer une plainte auprès du NEB. Un formulaire est disponible sur Guichet.lu.

Les chiffres du NEB montrent que, parmi les millions de passagers transitant par le Luxembourg (2,7 millions en 2025), seule une faible proportion dépose une plainte : 789 dossiers ont été enregistrés en 2025.

Les décisions du NEB sont contraignantes. Les compagnies aériennes sont tenues de s'y conformer, sous peine de conséquences juridiques. Dans de nombreux cas, les compagnies aériennes obtiennent toutefois gain de cause. Dans un communiqué, le ministère rappelle qu'il est essentiel de distinguer le droit au remboursement du droit à une indemnisation : *« Les chiffres rappellent par ailleurs l'importance de distinguer le droit au remboursement du droit à une indemnisation. Si le remboursement ou le réacheminement sont toujours dus, indépendamment de la cause de la perturbation, une indemnisation n'est accordée que lorsque la responsabilité du transporteur est établie. En présence de circonstances extraordinaires, aucune indemnité n'est exigible. »*

- À lire> Un milliard d'euros d'investissement pour Luxairport

En cas de problème de bagages : le CEC Luxembourg

Pour les bagages perdus, endommagés ou retardés, l'organisme compétent est le Centre Européen des Consommateurs (CEC Luxembourg).

En cas de perte ou de retard, il est essentiel de signaler immédiatement le problème à l'aéroport. Les passagers ont alors droit aux articles de première nécessité (comme une brosse à dents), pris en charge par la compagnie aérienne. En ce qui concerne l'achat de vêtements de remplacement, le CEC recommande de rester raisonnable dans les dépenses. Les voyageurs dont les bagages arrivent avec retard disposent ensuite de 21 jours pour introduire une réclamation auprès de la compagnie aérienne.

En cas de bagage endommagé, le dommage doit également être signalé immédiatement à l'aéroport, explique Thomas Segrétain, directeur du CEC Luxembourg. Les passagers disposent ensuite de sept jours à compter de la réception de leurs bagages pour demander une indemnisation couvrant les dommages subis par les bagages et leur contenu. Il est recommandé de conserver tous les justificatifs possibles, tels que les factures, billets d'avion ou étiquettes de bagages.

- À lire> Luxair maintient son rythme de croisière avec 2,6 millions de passagers

En cas de problème avec un voyage à forfait : l'ULC

Un voyage à forfait est une offre combinant au moins deux prestations touristiques, par exemple un vol et un hôtel. En cas de litige, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) est l'organisme compétent. Là encore, une procédure précise doit être respectée, souligne le conseiller juridique de l'ULC, Navid Poushanchi.

Les clients doivent d'abord s'adresser au prestataire concerné, par exemple la réception de l'hôtel. Si le problème n'est pas résolu, ils doivent ensuite contacter l'organisateur du voyage, sans attendre leur retour de vacances.

Si aucune de ces démarches n'aboutit, les voyageurs peuvent alors solliciter l'aide de l'ULC.

De manière générale, les trois organismes compétents — la Direction de la protection des consommateurs du ministère, l'ULC et le CEC Luxembourg — peuvent orienter les consommateurs vers l'autorité appropriée s'ils estiment qu'un autre organisme est compétent. Les passagers peuvent également consulter le site www.passengers.lu pour obtenir davantage d'informations sur leurs droits.

Suivez aussi nos actualités sur Instagram

LESFRONTALIERS

Zeitung
vum Lëtzebuerger Vollek

V.l.n.r.: Navid Poushanchi (ULC), Patrick Wildgen (NEB), Ministerin Martine Hansen und Thomas Segrétain (ECC). Foto: CK

LUXEMBURG

16. Juli 2026

Mehr Rechte und Transparenz für Fluggäste:

Bilanz und Ausblick auf EU-Reform

von Christoph Kühnemund

Am gestrigen Mittwoch lud Verbraucherschutzministerin Martine Hansen, zu einer Pressekonferenz im brandneuen und noch voller Bautätigkeit befindlichen Moxy-Hotel am Flughafen Findel ein, um die aktuellen Entwicklungen bei den Fluggastrechten zu beleuchten. Im Fokus standen dabei sowohl zukunftsweisende Weichenstellungen auf europäischer Ebene als auch die konkrete Bilanz der nationalen Beschwerdestellen für das abgelaufene Jahr.

Hansen begrüßte die jüngst auf EU-Ebene erzielte Einigung über die umfassende Reform der Fluggastrechteverordnung. »Der neue Text schafft endlich mehr Transparenz und dringend benötigte Rechtssicherheit für alle Reisenden«, betonte die Ministerin. Die Reform bekräftigt etablierte Ansprüche wie das Recht auf Information, eine zeitnahe Umbuchung sowie finanzielle Entschädigungen bei erheblichen, durch die Airline verschuldeten Störungen. Doch das ist nicht alles: Neue Schutzmaßnahmen stärken künftig insbesondere Familien und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie eine verbesserte Regulierung bestimmter Geschäftspraktiken.

Zum Weiterlesen melden Sie sich bitte an

Benutzername*

*** Passwort*

VERGESSEN? EINLOGGEN

Noch kein Konto? Zu den Abonnemnents

ZEITUNG VUM LËTZEBUERGER VOLLEK

Boîte postale 403
L-4005 Esch-sur-Alzette

Die Redaktionsräume
3, rue Zénon Bernard
L-4030 Esch-sur-Alzette

Tel.: 446066 - 1
Email: info@zlv.lu

REDAKTION

Ali Ruckert, Chefredakteur aruckert@zlv.lu
Uli Brockmeyer, stellvertretender Chefredakteur
ubrockmeyer@zlv.lu

Abonnement: abo@zlv.lu

Zeitung
vum Lëtzebuerger Vollek
Atomwaffen-Kooperation
Burnham neuer Parteichef
Proteste in der Ukraine

Droits des passagers aériens : la fin du casse-tête des frais cachés?

De: Joachim Favaro-chine Dans A la Une, Economie, Premium Mis à jour le 10/07/26 15:41 | Publié le 09/07/26 5:00

Les enfants de moins de 14 ans pourront s'installer gratuitement à coté de leurs parents. (Photo : editpress/georges noesen)

Treize ans après les premières discussions, le Parlement européen est parvenu à un accord pour enfin clarifier et renforcer les droits des voyageurs aériens, avec notamment des délais stricts pour les indemnisations et l'interdiction de facturer le placement des familles.

Le cadre réglementaire de 2004 avait fait son temps. Face aux ambiguïtés juridiques et aux pratiques de plus en plus agressives de certains transporteurs, une révision globale proposée en 2013 vient d'être validée. Lors d'une conférence organisée par le Centre européen des consommateurs, l'eurodéputée Martine Kemp s'est réjouie de ce dénouement très attendu : «Treize ans après, en 2026, on a finalement cet *agreement*, cette fin de négociation.» Ce texte apporte de «nouvelles avancées pour les passagers», avec un mot d'ordre : plus de transparence.

La fin des tarifs trompeurs et la protection des familles

Il sera mis fin à la tarification trompeuse. L'accord exige que les tarifs incluant un bagage à main soient affichés par défaut dès le début de la réservation. L'élue européenne souligne cette nécessité d'instaurer une réelle «transparence pour les bagages à cabine» afin de garantir que «si vous êtes sur des plateformes, vous voyez directement des comparaisons de

Populaire

Récent

1. Gazprombank Luxembourg : des dirigeants soupçonnés de s'être enrichis sur le dos des sanctions
2. Après l'agression d'une femme à Luxembourg, l'appel à ne pas rester spectateur
3. Des vols entre Luxembourg et New York dès avril 2027
4. Accident mortel à Kayl : l'adolescent venait de rentrer de vacances au Portugal
5. Vol direct dès 2027 : Luxembourg se rapproche de New York

EDITORIAL

C'est pas du jeu
Laurent Duraisin

Kyndryl et sa délégation du personnel s'accordent sur un plan social

De: Le Quotidien Dans A la Une, Economie Mis à jour le 31/08/26 12:25 | Publié le 28/08/26 18:00

(Photo : adobe stock)

Népal : SOS Villages d'Enfants lance un appel aux dons

De: Le Quotidien Dans A la Une, Economie Mis à jour le 31/08/26 11:50 | Publié le 28/08/26 16:30

SOS Villages d'Enfants souhaite protéger les enfants déplacés et coupés de leur famille à cause des crues. (Photo : afp)

Le moral des consommateurs à la hausse

De: Le Quotidien Dans A la Une, Economie Mis à jour le 31/08/26 11:06 | Publié le 28/08/26 15:40

(Photo : archives editpress)

La taxe européenne sur les petits colis chinois entraîne une chute drastique des

qu «il n'y a rien d'inclus. Il n'y a pas de bagage à cabine.»

L'autre anomalie tarifaire corrigée : la nécessité pour une famille de payer pour que ses membres soient côte à côte dans l'avion. «Les familles ensemble, c'est quelque chose qui semble en fait tellement banal. Mais aujourd'hui on paie pour pouvoir être assis à côté de son enfant», déplore Martine Kemp, qui dénonce cette politique de siège payant pouvant «coûter 50 euros ou même plus pour simplement être assis à côté de son enfant». Dorénavant, un enfant de moins de 14 ans devra être placé avec sa famille, sans devoir payer pour cela. Il en sera de même pour la personne à mobilité réduite et son accompagnant.

Une assistance renforcée

Les passagers auront formellement droit à des rafraîchissements toutes les deux heures et à un repas après trois heures d'attente. Ils pourront aussi effectuer deux appels téléphoniques et accéder à internet. Si une nuitée s'impose, l'hôtel et les transferts depuis l'aéroport seront entièrement à la charge de la compagnie. Si le transporteur déraille sur ce point, le voyageur pourra avancer les frais et exiger un remboursement.

La fameuse règle de la «non-présentation», qui annulait automatiquement votre vol retour si vous aviez raté l'aller, est dorénavant totalement interdite pour les personnes à mobilité réduite, les femmes enceintes et les mineurs non accompagnés. En cas de mauvaise organisation aéroportuaire, les conséquences financières incomberont aux responsables. Martine Kemp l'illustre ainsi : si un voyageur a prévenu «qu'il avait besoin d'un fauteuil roulant pour aller à la porte d'embarquement» et qu'il «rate son vol parce qu'il n'y en a pas, alors il aura droit à une compensation par la suite».

Des démarches d'indemnisation simplifiées et encadrées

Les voyageurs aériens conservent le droit d'être remboursés ou réacheminés en cas d'annulation et de demander une indemnisation si un vol est retardé de plus de trois heures, s'il est annulé moins de 14 jours avant le départ prévu, ou s'ils se voient refuser l'embarquement. L'indemnisation pour les vols retardés ou annulés dépendra de la distance du vol : 250 euros pour les trajets jusqu'à 1 500 km, 400 euros pour les trajets entre 1 500 km et 3 500 km et 600 euros pour tous les autres trajets plus longs.

La compagnie devra désormais informer les voyageurs de leurs droits et de la procédure à suivre par voie électronique dans les 96 heures suivant l'arrivée. Comme l'explique l'eurodéputée, «la compagnie aérienne a aussi une nouvelle obligation d'informer ses passagers dans les quatre jours suivant le voyage et aussi de répondre dans les 30 jours, que ce soit par un refus ou par l'envoi de la compensation».

Pour éviter les refus systématiques, la notion de «circonstances extraordinaires» est clarifiée. La compagnie devra fournir une explication claire et prouver que l'événement extérieur invoqué a directement causé le retard, tout en démontrant avoir pris toutes les mesures raisonnables pour l'éviter.

Le CEC en première ligne en cas de litige

Malgré cette protection législative qui couvre l'ensemble des vols intra-européens ainsi que ceux impliquant une compagnie de l'UE, les litiges persisteront. Les résidents du Grand-Duché disposent de relais institutionnels gratuits et performants. Pour les litiges transfrontaliers, le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC) est en première ligne. Les juristes Julie Issa et Kelly Mulamba rappellent qu'elles offrent «une assistance gratuite aux consommateurs» et traitent au quotidien «des questions des consommateurs, qui peuvent nous joindre soit par téléphone, soit par e-mail via notre site».

Newsletter du Quotidien

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

Indiquez votre e-mail *

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

Je m'inscris

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.

De: afp Dans Economie Mis à jour le 27/08/26 17:20 | Publié le 27/08/26 17:20

La taxe est temporaire. (Photo : karori production/unsplash)

Vol direct dès 2027 : Luxembourg se rapproche de New York

De: Laurent Duraisin Dans A la Une, Economie, Premium Mis à jour le 27/08/26 12:08 | Publié le 25/08/26 18:26

United Airlines proposera un vol quotidien entre Newark et le Findel à compter du 2 avril 2027. (Photo : afp)

LIRE LE JOURNAL DU JOUR