

POLITIQUE & INSTITUTIONS - POLITIQUE

RÉPONSE PARLEMENTAIRE

Garanties locatives: la réforme peine à faire bouger les lignes



Écrit par

Ioanna

Schimizzi

Publié le

07.09.2026



Deux ans après la réforme des baux, les litiges autour des garanties locatives n'ont pas sensiblement reculé. Environ un dossier sur sept traité par l'ULC concerne ce sujet, tandis que l'État manque de données sur les remboursements. (Photo: Paperjam/archives)

Deux ans après la réforme des baux, les litiges autour des garanties locatives n'ont pas sensiblement reculé. Environ un dossier sur sept traité par l'ULC concerne ce sujet, tandis que l'État manque de données sur les remboursements.

La réforme des baux n'a pas fait disparaître les problèmes autour des garanties locatives. Entre le 1^{er} août 2024 et le

1^{er} août 2026, l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) a traité 1.713 dossiers liés au bail à loyer. Environ un cas sur sept concernait une question ou une plainte relative à la garantie locative, soit autour de 245 dossiers. Selon l'expérience de l'ULC, cette proportion «n'a pas sensiblement varié» depuis l'entrée en vigueur de la réforme de 2024.

Ces chiffres sont communiqués ce lundi 7 septembre par le ministre du Logement et de l'Aménagement du territoire,  Claude Meisch (DP), et la ministre de la Protection des consommateurs,  Martine Hansen (CSV), en réponse à une question des députés LSAP,  Mars Di Bartolomeo et  Ben Streff. Ces derniers avaient notamment demandé combien de plaintes avaient été enregistrées depuis la réforme et si le gouvernement disposait de données sur les délais de remboursement. Sur ce dernier point, la réponse met surtout en évidence un manque de visibilité.

Le ministère ne dispose d'aucune donnée sur le délai moyen nécessaire pour récupérer une garantie locative. Il explique ne disposer d'aucun mécanisme administratif permettant de recenser ces situations. Le Centre européen des consommateurs Luxembourg a, de son côté, traité 129 dossiers de locataires dans des affaires transfrontalières sur la même période, sans pouvoir déterminer combien concernaient précisément une caution.

Garantie maximale passée de trois à deux mois

Même constat concernant la sanction introduite par la réforme. En cas de retard injustifié, le propriétaire doit verser au locataire une indemnité équivalente à 10% du loyer mensuel hors charges pour chaque mois de retard entamé. Mais le gouvernement ne sait pas combien de fois cette disposition a effectivement été appliquée, puisqu'elle relève

de la relation privée entre bailleur et locataire et ne fait l'objet d'aucune déclaration administrative.

Onze affaires relatives à des garanties locatives ont été entendues par les juridictions luxembourgeoises au cours des deux dernières années. Elles ne permettent toutefois pas encore de mesurer les effets de la réforme: elles portaient sur des contrats conclus avant son entrée en vigueur. Depuis le 1^{er} août 2024, la garantie maximale est passée de trois à deux mois de loyer et le propriétaire doit apporter des preuves pour justifier la retenue d'une partie de la caution.

Malgré la persistance des dossiers signalés par l'ULC et l'absence de statistiques sur l'application des nouvelles sanctions, le gouvernement ne prévoit pas de nouvelle modification législative à court terme. Il estime que la réforme de 2024 a «sensiblement renforcé» la protection des locataires et que le cadre actuel définit suffisamment les modalités et délais de remboursement.

Mars Di Bartolomeo

Ben Streff

Claude Meisch

Martine Hansen

Union luxembourgeoise des consommateurs

Centre européen des consommateurs Luxembourg

LSAP

DP

CSV

ULC

Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS

Se déconnecter | Abonnez-vous

LUXEMBOURG POLITIQUE-SOCIÉTÉ ÉCONOMIE MONDE GRANDE RÉGION POLICE-JUSTICE SPORT CULTURE EDITO NOS VIDÉOS

Accueil | Luxembourg | Locations de courte durée : 115 plaintes enregistrées au Luxembourg depuis 2022

Locations de courte durée : 115 plaintes enregistrées au Luxembourg depuis 2022

De: Le Quotidien Dans Luxembourg Mis à jour le 18/09/26 17:23 | Publié le 18/09/26 17:23



(Photo : illustration AFP)

Les motifs de réclamation sont, quant à eux, très nombreux.

Dans une réponse au député Ben Streff (LSAP), Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a livré plusieurs éléments chiffrés. Au cours des cinq dernières années, la Direction de la protection des consommateurs a reçu trois réclamations concernant des logements de courte durée réservés via des plateformes en ligne telles qu'Airbnb (deux en 2024 et une en 2026). De son côté, le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC) a enregistré 115 plaintes depuis 2022.

Alors quels étaient les motifs de réclamation les plus fréquents ? Logement non conforme à la description, manque d'hygiène, indisponibilité du logement malgré la réservation ou encore des propriétaires exigeant le remboursement de dégâts non causés par le voyageur. «Il convient toutefois de préciser que pour les cas plus anciens, les détails de la demande ont été supprimés pour des raisons de protection des données et ne sont plus disponibles», précise la ministre.

Pour rappel, lorsqu'une plainte survient, les consommateurs sont informés de leurs droits par

Populaire

Récent

1. Une femme frappée sur la Place de la Gare à Luxembourg
2. Réductions d'effectifs au sein des Big Four : «Où sont passés ces emplois?»
3. «Marcher sans avoir peur» : Ask for Angela veut mobiliser contre les violences faites aux femmes
4. [Football] Dino Toppmöller déjà renvoyé par Lens
5. Des drones «non identifiés» ont entraîné l'arrêt temporaire du Findel vendredi soir

EDITORIAL

Le Findel est une cible
David Marques

[Football] Dzagovic rappelé après la blessure de Korac : Hall ne pouvait pas

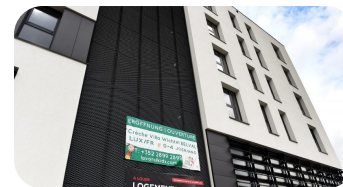
De: Julien Mollereau Dans Football, Premium, Sport national Mis à jour le 21/09/26 12:01 | Publié le 21/09/26 12:01



Hall aurait pu revenir chez les Rout Léiwen, mais son dos l'en a empêché. (Photo : gerry schmit/editpress)

Logement universitaire : plus d'un étudiant sur deux en difficulté, selon l'ACEL

De: Sophie Wiessler Dans A la Une, Newsletter Mis à jour le 21/09/26 12:03 | Publié le 21/09/26 12:00



L'association réclame notamment davantage de transparence dans l'attribution des logements. (Photo : editpress)

Le taux de chômage au plus haut depuis six ans

De: Le Quotidien Dans A la Une, Newsletter Mis à jour le 21/09/26 11:44 | Publié le 21/09/26 11:44

la Direction de la protection des consommateurs, le Centre européen des consommateurs Luxembourg et l'Union luxembourgeoise. Mais la législation actuelle est-elle encore suffisante ? «Au niveau européen, il existe un échange permanent entre les autorités de protection des consommateurs. Ainsi, le réseau a pu obtenir entre 2019 et 2020 une amélioration de l'affichage des prix ainsi que d'autres informations sur les plateformes Airbnb et Booking», rappelle Martine Hansen.

D'autres initiatives sont en cours à l'échelle européenne pour renforcer la protection des voyageurs. Un nouveau texte doit être présenté prochainement par la Commission européenne.

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, editrice 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 :
[Magazine] En Indonésie, des photos
d'animaux contre de l'argent

Suivant :
Un dispositif de paiement frauduleux
découvert sur un horodateur de la
capitale »

ARTICLES RECOMMANDÉS



«Ce n'est pas juste jouer» : le POP Gaming Festival veut élargir les horizons

🕒 20/09/2026



[Vidéo] Les cinq actus qu'il ne fallait pas manquer cette semaine au Luxembourg

🕒 20/09/2026



[Photos] Les lampions ont illuminé les rues de Wiltz

🕒 20/09/2026



Au mois d'août, le nombre de nouvelles inscriptions de demandeurs d'emploi résidents présente une hausse de 3,5% sur un an. (Photo d'illustration : Editpress)

TICE : les relations ne s'améliorent pas entre la direction et les syndicats

De: Le Quotidien Dans A la Une Mis à jour le 21/09/26 11:33 | Publié le 21/09/26 11:33



Le piquet de protestation de 2025 a provoqué de nouvelles tensions entre la direction et la FGFC. (Photo : archives editpress/claude lenert)

La BIL serait à vendre pour plus de 2,5 milliards d'euros

De: Le Quotidien Dans A la Une, Newsletter Mis à jour le 21/09/26 11:33 | Publié le 21/09/26 10:55



(Photo : archives editpress)

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

EDITPRESS

Editpress

Tageblatt

Revue

LE RÉPUBLICAIN LORRAIN

Logement

Logement: le combat des locataires pour r3cup3rer leur cauti3on au Luxembourg

Malgr3 les sanctions 3 l'encontre des propri3taires en vigueur depuis 2024, les plaintes concernant les retards et les remboursements des cauti3ons aux locataires restent fr3quentes. Mieterschutz L3tzebuerg re3oit en moyenne une plainte par semaine, et 3 l'ULC, un dossier de location sur sept concerne les cauti3ons.



En cas de retard dans la restitution de la cauti3on locative, la loi oblige le propri3taire 3 verser une indemniti3. © PHOTO: Guy Jallay



Paula Santos Ferreira
Journaliste ind3pendante

19/09/2026

[Partager](#)

 **Virgule, votre source pr3f3r3e sur Google**

La r3forme de la loi sur le bail 3 loyer, entr3e en vigueur en ao3t 2024, a encadr3 les droits et obligations des propri3taires concernant les garanties locatives: le propri3taire ne peut demander qu'un d3p3t de garantie 3quivalant 3 deux mois de loyer et s'expose 3 des sanctions en cas de retard ou de non-remboursement de cette garantie 3 la fin du contrat.

Cependant, malgr3 les droits d3sormais instaur3s, les locataires continuent de rencontrer des difficult3s pour r3cup3rer leurs garanties locatives dans le pays. C'est ce que confirment les statistiques de l'Association de D3fense des Locataires (Mieterschutz L3tzebuerg) et de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC).

«Les probl3mes li3s 3 la restitution des garanties locatives aux locataires restent fr3quents. Notre association re3oit en moyenne une plainte par semaine 3 ce sujet, que ce soit pour des retards ou des refus de propri3taires de rembourser les d3p3ts de garantie. Rien que la semaine derni3re, nous avons re3u quatre plaintes, ce qui est beaucoup», explique 3 *Contacto* Sofia Fernandes, secr3taire de la Mieterschutz L3tzebuerg.

Malgré les sanctions prévues par la loi, de nombreux propriétaires restent réticents à restituer la garantie locative, invoquant diverses justifications. «En réalité, les propriétaires ne sont effectivement sanctionnés que lorsque les locataires saisissent les tribunaux. Or, certains locataires ne vont pas jusque-là, si bien que le propriétaire n'est alors pas tenu de payer de pénalités», précise cette responsable.

Publicité



Lire aussi :

[À la frontière luxembourgeoise, l'immobilier belge continue de s'enflammer, mais pas partout](#)



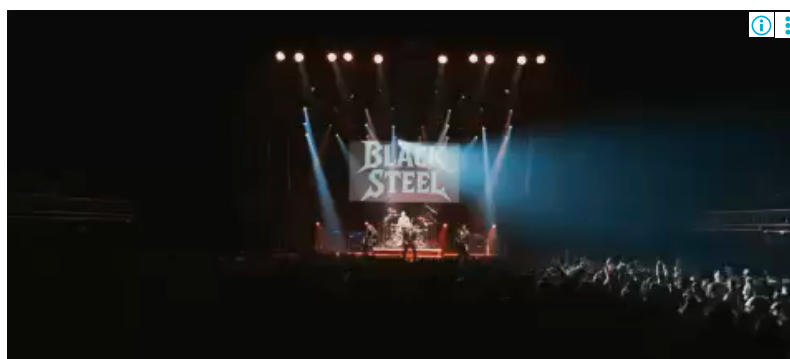
Toutefois, Sofia Fernandes reconnaît que la nouvelle loi peut exercer une certaine «pression» sur les propriétaires et les inciter à respecter leur obligation de rembourser la garantie, par crainte d'une procédure judiciaire.

À l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) également, les plaintes de locataires concernant les garanties locatives restent fréquentes.

Entre le 1er août 2024 et le 1er août 2026, 14,3% des dossiers de consommateurs liés à des contrats de location traités par l'ULC concernaient une question ou une réclamation relative à la caution locative.

«Selon l'expérience de l'ULC, ce chiffre n'a pas connu d'évolution significative depuis l'entrée en vigueur de la réforme du bail à usage d'habitation du 23 juillet 2024», a indiqué le ministre du Logement, Claude Meisch, dans une réponse parlementaire sur ce sujet aux députés Ben Streff et Mars Di Bartolomeo du LSAP. Cela signifie que les litiges concernant les garanties locatives persistent.

Publicité





Au cours des deux dernières années, l'ULC a traité un total de 1.713 dossiers liés aux locations, dont 245 portaient sur des problèmes de restitution des dépôts de garantie versés au début des contrats.

Les travailleurs frontaliers sont également confrontés au même problème. Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourgeois (CEC Luxembourg) a ainsi traité, durant la même période, 129 dossiers de locataires. Toutefois, selon le ministre, les données ne permettent pas de déterminer si ces affaires étaient spécifiquement liées à la restitution de la garantie locative ou à des questions plus générales concernant les relations entre locataires et propriétaires.

Retard ? Les propriétaires doivent verser des indemnités

Pour Claude Meisch, la loi actuellement en vigueur a «considérablement renforcé la protection des locataires en matière de caution locative».

Le ministre rappelle que la restitution de la caution est désormais «réglementée de manière plus précise, une sanction financière ayant été introduite en cas de retards injustifiés».

Publicité

Selon la législation, en cas de restitution injustifiée tardive de la caution, la loi prévoit que le propriétaire verse au locataire une indemnité correspondant à 10% du loyer mensuel, hors charges, pour chaque mois entamé de retard.

Pour pouvoir retenir une partie de la caution, le bailleur doit présenter des preuves justifiant cette retenue. Cette nouvelle obligation renforce également la position du locataire, souligne le ministre dans sa réponse parlementaire.

Le délai de restitution de la caution par le propriétaire est également parfaitement réglementé, comme l'indique la loi dont les principales modifications sont publiées sur le site de l'Association de défense des locataires du Grand-Duché.

Restitution du dépôt de garantie : les délais

La moitié de la caution, soit 50%, doit être restituée «au plus tard un mois après la remise des clés au propriétaire», à condition que l'état de sortie du logement corresponde à l'état d'entrée (à l'exception de l'usure et du vieillissement normaux) et que le propriétaire n'ait aucune réclamation à formuler (loyers en retard, dommages causés au logement, etc.)».

Publicité

Les 50% restants de la caution doivent être restitués au locataire, au plus tard, «un mois après la réception du décompte final des charges et l'approbation des comptes annuels, si le logement fait partie d'une copropriété», conformément à la législation publiée sur le site officiel de cette association.

Si le propriétaire ne répond pas ou refuse sans justification de restituer la caution, le locataire peut saisir le juge de paix de la circonscription où se trouve le bien immobilier, par simple requête, précise également Mieterschutz Lëtzebuerg.

Lire aussi :

[Guide sur les aides au logement au Luxembourg](#)



Par ailleurs, depuis le 1er août 2024, le montant maximal autorisé pour la caution a été ramené de trois à deux mois de loyer.

Claude Meisch fait valoir qu'avec la réforme de 2024, «tant les propriétaires que les locataires bénéficient désormais d'un cadre juridique clair et précis qui définit les modalités et les délais de restitution de la caution locative». C'est pourquoi le gouvernement «ne juge pas nécessaire, à court terme, de procéder à une nouvelle modification législative concernant le régime de restitution de la caution», déclare le ministre.

Cet article a été publié initialement [sur le site de Contacto](#). 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 Sandra Lochon.

[Luxembourg](#)

[Location](#)

[Logement](#)

 Pourquoi vous pouvez faire confiance à Virgule

[Feedback](#) - [Types d'articles](#) - [Utilisation de l'IA](#)

Verspätungen, Ausfälle, Umleitungen

Diese Rechte haben Fluggäste bei Drohnenalarm

Die beiden Zwischenfälle am Airport Luxemburg wirbelten die Pläne vieler Reisender durcheinander. Welche rechtlichen Ansprüche haben sie?



Der Luftraum am Flughafen Findel wurde zuletzt zweimal aufgrund einer Drohnensichtung gesperrt. Foto: Shutterstock



Sebastian Weisbrodt
Redakteur

23.09.2026

▶ Anhören

🔗 Teilen

 Wort.lu bei Google bevorzugen

Am Abend des 18. September steht der Findel für Stunden still. Weil nicht genehmigte Drohnen über dem Rollfeld gesichtet worden waren, schlossen die Behörden aus Vorsicht den Luftraum. 19 ankommende Maschinen müssen unter anderem nach Köln/Bonn, Brüssel oder Straßburg ausweichen, mehr als 1.800 Passagiere sind betroffen.

Drei Tage später wiederholt sich die Szene, dieses Mal für rund eine Stunde. Für die Reisenden bleibt neben der verlorenen Zeit die Frage: Welche Rechte stehen mir in einem solchen Fall eigentlich zu? Laura Haas hat diese Frage auf Anfrage von „Contacto“ beantwortet. Sie ist Juristin am Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC).

beantwortet. Sie ist juristisch am Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg (EVC).

Wer bei einem solchen Vorfall auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250, 400 oder 600 Euro (gestaffelt nach Fluglänge) hofft, sollte eine zentrale rechtliche Einordnung kennen: Eine Drohnensichtung, insbesondere bei Verdacht auf eine Sabotagedrohne, gilt nach der europäischen Fluggastrechteverordnung als „außergewöhnlicher Umstand“.

Das bedeutet: Die betroffene Fluggesellschaft ist dann grundsätzlich von der Pflicht zur Zahlung einer pauschalen Ausgleichsleistung befreit, weil das Ereignis außerhalb ihres Einflussbereichs liegt. Die Airline müsse jedoch bei Berufung auf einen außergewöhnlichen Umstand bei Bedarf nachweisen, dass die Störung tatsächlich auf dieses Ereignis zurückgehe und selbst durch alle zumutbaren Maßnahmen nicht hätte vermieden werden können.

Anzeige



Ad:
Lidl

Découvrez toutes les promos



Pastel de nata sucré

Voir folder



Thon à l'huile végétale

Voir folder



Filet

Voir folder

Was Airlines trotzdem leisten müssen

Auch wenn keine pauschale Entschädigungszahlung fällig wird, bleiben Fluggesellschaften nicht ohne Pflichten. Wird der Flug wegen eines Drohnenzwischenfalls annulliert, müsse die Fluggesellschaft grundsätzlich die Wahl zwischen Erstattung des Tickets und einer anderweitigen Beförderung zum Zielort anbieten, erläutert Haas. Werde der Flug zu einem Flughafen umgeleitet, der dieselbe Stadt oder Region bedient, müsse die Fluggesellschaft grundsätzlich den Transfer zum ursprünglich vorgesehenen Flughafen oder zu einem mit dem Passagier vereinbarten anderen nahegelegenen Ziel übernehmen.

Bei Verspätung bestehe unter Umständen Anspruch auf Betreuungsleistungen.

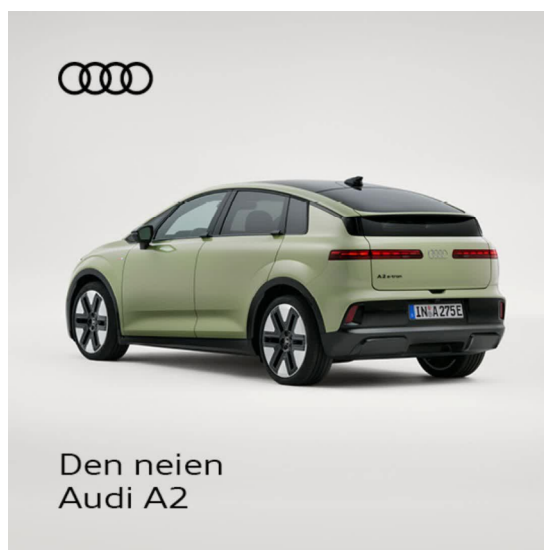
insbesondere Mahlzeiten und Erfrischungen, Möglichkeiten zur Kommunikation (etwa Telefon oder E-Mail) sowie, falls nötig, eine Hotelunterbringung samt Transport. Ab fünf Stunden Verspätung beim Abflug könne der Passagier zudem auf die Reise verzichten und die Erstattung des Tickets verlangen.

Wird der Flug zu einem anderen Zielort umgeleitet, spiele es keine Rolle, in welchem Land dieser liegt. Entscheidend sei allein, welche Stadt oder Region er bedient. Landet die Maschine an einem Flughafen, der noch innerhalb der ursprünglich geplanten Region liegt, gelte das rechtlich als gewöhnliche Umleitung. Die Airline müsse dann den Transfer zum eigentlichen Zielflughafen organisieren, oder zu einem mit dem Passagier vereinbarten anderen nahegelegenen Ort.

Rechnungen aufbewahren

Bedient der Ersatzflughafen dagegen eine andere Stadt oder Region, werde die Situation wie eine Annullierung behandelt, mit dem entsprechenden Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung. Müssen Passagiere ihre Weiterreise oder Übernachtung selbst organisieren, etwa mit Zug, Bus oder Taxi, weil die Airline dies versäumt, könnten sie diese Kosten zurückfordern, so Haas.

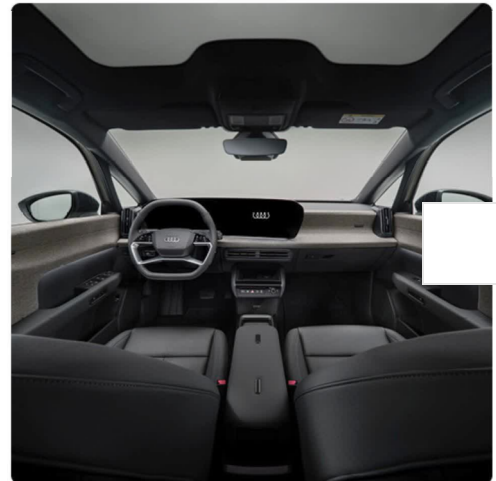
Anzeige



Losch · Sponsored

Den neuen Audi A2

[Mehr erfahren](#)



Losch · Sponsored

Den neuen Audi A2

[Mehr erfahren](#)

Das Europäische Verbraucherzentrum rät allen, die selbst für Hotel, Verpflegung, Taxi oder ein neues Ticket aufgekommen sind, jede Buchungsbestätigung, Bordkarte, Kommunikation mit der Airline sowie Screenshots und Rechnungen aufzubewahren.

Der Passagier solle anschließend eine schriftliche Reklamation samt Belegen an die Fluggesellschaft richten, die den Flug tatsächlich durchgeführt hat. Antworte diese nicht innerhalb von zwei Monaten oder falle die Antwort unbefriedigend aus, könne die

innerhalb von zwei Monaten oder falls die Antwort unbefriedigend aus, könne die zuständige nationale Durchsetzungsstelle angerufen werden.

Lesen Sie auch:

Drohnensichtungen auf dem Findel: „Es besteht derzeit keine Gefahr für die Bürger“



Für Flüge ab dem Flughafen Luxemburg sei dies die Direktion für Verbraucherschutz, bei Abflügen aus einem anderen EU-Staat die dortige zuständige Stelle. Sei die luxemburgische Behörde nicht zuständig, könne das CEC Luxemburg Ansässige des Landes bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten mit Fluggesellschaften aus einem anderen EU-Staat, Island oder Norwegen kostenlos juristisch begleiten, sofern zuvor der direkte Weg mit der Airline versucht wurde.

Panorama

Verbraucherschutz

Flughafen Luxemburg

T Warum Sie dem Luxemburger Wort vertrauen können

[Feedback geben](#) - [Artikelarten](#) - [KI-Richtlinien](#)

Explicador

O seu voo foi afetado pelos drones? Estes são os direitos que pode exigir

O encerramento do espaço aéreo do Luxemburgo devido à presença de drones provocou desvios e perturbações em vários voos. Segundo o Centro Europeu do Consumidor (CEC) Luxembourg, os passageiros afetados mantêm, “em princípio”, vários direitos, mesmo quando a companhia aérea não é obrigada a pagar uma indemnização fixa.



© Créditos: Marc Wilwert



Susy Martins
Jornalista

23 setembro 2026

 **Partilhar**

 Escolha o Contacto como fonte preferida no Google

A presença de drones que levou ao encerramento temporário do espaço aéreo luxemburguês na sexta-feira passada e na noite deste segunda-feira, teve consequências para mais de um milhar de passageiros, com voos desviados para outros aeroportos, atrasos e, em alguns casos, viagens que tiveram de ser realizadas numa data posterior.

Perante este tipo de situação, o Centro Europeu do Consumidor Luxemburgo (CEC)

...e mesmo caso apó a situação, o Comité Europeu de Consumidores (CEC), esclarece a pedido do Contacto, que os passageiros não perdem automaticamente os seus direitos. O CEC destaca o direito à assistência, o reembolso ou transporte alternativo. Já o direito a uma indemnização financeira fixa não é aplicável quando a perturbação resulta de circunstâncias extraordinárias, ou seja, poderá não ser ativada nestes casos.

Drones podem ser considerados uma circunstância extraordinária

Segundo Laura Haas, jurista do CEC Luxembourg, uma intrusão de drones que provoca, de forma imprevisível, o encerramento de um aeroporto ou restrições ao espaço aéreo por razões de segurança pode, em princípio, ser considerada uma “circunstância extraordinária” ao abrigo do regulamento europeu sobre os direitos dos passageiros aéreos.

Isso significa que a companhia aérea poderá não ser obrigada a pagar a indemnização fixa prevista pelo regulamento, desde que consiga demonstrar que a perturbação resultou efetivamente desse acontecimento e que não poderia ter sido evitada mesmo tendo adotado todas as medidas razoáveis.

Mas esta exceção não elimina os restantes direitos dos passageiros.

Refeições, hotel e transporte continuam a ser devidos

“Mesmo quando existem circunstâncias extraordinárias, as companhias aéreas continuam, em princípio, obrigadas a prestar assistência aos passageiros afetados”, explica Laura Haas.

Essa assistência pode incluir refeições e bebidas, mas também alojamento e transporte entre o aeroporto e o hotel quando uma noite de estadia se torna necessária.

No caso de um voo cancelado, o passageiro deve poder escolher entre o reembolso do bilhete e o transporte alternativo para o destino final.

Já em caso de atraso, o passageiro pode ter direito a assistência e, quando o atraso na partida atingir pelo menos cinco horas, pode optar por não prosseguir a viagem e solicitar o reembolso.

Ler mais:

Drones deixam passageiros retidos durante horas: “Ficámos até à uma da manhã dentro do avião”



Voos desviados para outros países não anulam os direitos

O desvio de um avião para um aeroporto situado noutro país também não significa, por si só, que o passageiro perca os seus direitos.

“Se o aeroporto alternativo servir a mesma cidade ou região do aeroporto inicialmente previsto, a companhia aérea deve, em princípio, assegurar o transporte até ao destino inicialmente previsto ou até outro local próximo acordado com o passageiro”, sublinha a jurista.

Quando a companhia não assegura esse transporte e o passageiro é obrigado a encontrar uma solução por conta própria, os custos podem, “em princípio”, ser reclamados.

Assim, um passageiro que tenha de recorrer, por exemplo, a comboio, autocarro ou táxi para continuar a viagem deve guardar as respetivas faturas e comprovativos.

E se o passageiro tiver de viajar apenas no dia seguinte?

“Quando a perturbação obriga o passageiro a passar a noite fora do seu destino, a companhia aérea deve, em princípio, assegurar o alojamento e o transporte necessário entre o aeroporto e o hotel”, sublinha o CEC.

No entanto, o organismo alerta para uma diferença importante: o direito à assistência deixa de se aplicar quando o passageiro opta pelo reembolso do bilhete ou por um transporte alternativo numa data posterior que lhe seja conveniente, em vez de aceitar o reencaminhamento para o destino final o mais rapidamente possível.

Por isso, a decisão de aceitar uma nova viagem numa data posterior pode ter consequências sobre os custos que podem ser depois reclamados.

A indemnização de 250, 400 ou 600 euros pode não ser aplicável

O regulamento europeu prevê, em determinadas circunstâncias, uma indemnização de 250, 400 ou 600 euros, nomeadamente quando o passageiro chega ao destino final com pelo menos três horas de atraso. O valor depende da distância do voo.

Porém, no caso de uma perturbação causada pelo encerramento do espaço aéreo devido à presença de drones, esta indemnização pode não ser devida caso a companhia consiga provar a existência de circunstâncias extraordinárias e demonstre que tomou todas as medidas razoáveis para evitar as consequências do incidente.

O Centro Europeu do Consumidor sublinha que não receber a indemnização fixa não significa ficar sem qualquer direito. O passageiro pode continuar a ter direito a assistência, transporte alternativo ou reembolso e, em determinadas circunstâncias, ao pagamento das despesas razoáveis que teve de suportar.

Passageiros devem guardar todas as provas

O CEC Luxembourg aconselha os passageiros afetados a guardar toda a documentação relacionada com a viagem e com a perturbação.

Entre os documentos que devem ser guardados estão:

- cartões de embarque e reservas;
- mensagens e comunicações enviadas pela companhia aérea;
- capturas de ecrã;
- faturas de refeições;
- despesas de hotel;
- táxis e outros transportes;

- bilhetes de comboio ou autocarro;
- outros comprovativos de despesas

O CEC recomenda também prudência antes de comprar um novo bilhete de avião por iniciativa própria. O eventual reembolso depende, entre outros fatores, da forma como a companhia aérea cumpriu a sua obrigação de transporte alternativo.

Pedidos devem ser apresentadas primeiro à companhia aérea

Os passageiros que tenham suportado despesas que consideram que tenham de ser assumidas pela companhia aérea devem reclamar por escrito à transportadora que efetivamente operou o voo, juntando os respetivos comprovativos.

Se a companhia não responder no prazo de dois meses ou se a resposta não for satisfatória, o passageiro pode recorrer ao organismo nacional responsável pela aplicação das regras europeias sobre os direitos dos passageiros aéreos.

No caso de um voo com partida do aeroporto do Luxemburgo, a entidade competente é a Direção da Proteção dos Consumidores (Direction de la protection des consommateurs, em francês), que exerce no Luxemburgo a função de organismo nacional de fiscalização nesta matéria.

Quando o incidente ocorre noutro Estado-membro da União Europeia (UE), o pedido deve ser dirigido à autoridade competente desse país.

Note-se que o CEC pode ainda acompanhar gratuitamente os consumidores residentes no Luxemburgo em litígios transfronteiriços com companhias aéreas estabelecidas noutro Estado-membro da UE, na Islândia ou na Noruega, desde que o passageiro tenha tentado previamente resolver o problema diretamente com a companhia.

Ler mais:

Luc Frieden diz que “não há motivo para entrar em pânico” após avistamento de drones no aeroporto do Findel





Luxemburgo

Consumidores

Drones

Aeroporto do Findel

Explicador



Por que pode confiar no Contacto

[Enviar feedback](#) - [Tipos de artigos](#) - [Diretrizes da IA](#)

[Droit des consommateurs](#)

Drones dans l'espace aérien luxembourgeois: quels sont vos droits en tant que passager?

La fermeture de l'espace aérien luxembourgeois en raison de la présence de drones a entraîné des perturbations sur plusieurs vols. Selon le Centre européen des consommateurs (CEC) de Luxembourg, les passagers concernés conservent, «en principe», plusieurs droits.



Voici vos droits en tant que passagers en cas de survol de l'aéroport du Findel. © PHOTO: Marc Wilwert



Susy Martins
Journaliste

23/09/2026

 [Partager](#)

 [Virgule, votre source préférée sur Google](#)

La présence de drones, qui a entraîné la fermeture temporaire de l'espace aérien luxembourgeois vendredi dernier et dans la nuit de ce lundi 21 septembre, a eu des conséquences pour plus d'un millier de passagers, avec des vols déroutés vers d'autres aéroports, des retards et, dans certains cas, des voyages qui ont dû être reportés à une date ultérieure.

Face à ce type de situation, le Centre européen des consommateurs du Luxembourg (CEC) précise, à la demande de *Contacto*, que les passagers ne perdent pas automatiquement leurs droits. Le

à la demande de contact, que les passagers ne perdent pas automatiquement leurs droits. Le CEC met en avant le droit à l'assistance, au remboursement ou à un autre moyen de transport. En revanche, le droit à une indemnisation financière forfaitaire ne s'applique pas lorsque la perturbation résulte de circonstances extraordinaires; il peut donc ne pas être applicable dans ces cas-là.

Lire aussi :

[Survols de drones au Findel: «Il n'y a actuellement aucun danger pour les citoyens»](#)



Les drones peuvent être considérés comme une circonstance extraordinaire

Selon Laura Haas, juriste au CEC Luxembourg, une intrusion de drones provoquant, de manière imprévisible, la fermeture d'un aéroport ou des restrictions de l'espace aérien pour des raisons de sécurité peut, en principe, être considérée comme une «circonstance extraordinaire» au sens du règlement européen sur les droits des passagers aériens.

Cela signifie que la compagnie aérienne pourrait ne pas être tenue de verser l'indemnisation forfaitaire prévue par le règlement, à condition qu'elle parvienne à démontrer que la perturbation résultait effectivement de cet événement et qu'elle n'aurait pas pu être évitée même en ayant pris toutes les mesures raisonnables.

Publicité



Annonce diffusée par **Google**

Envoyer un commentaire

Pourquoi cette annonce ? 

Mais cette exception n'enlève rien aux autres droits des passagers.

Les repas, l'hébergement à l'hôtel et le transport restent dus

«Même en cas de circonstances extraordinaires, les compagnies aériennes restent, en principe, tenues de fournir une assistance aux passagers concernés», explique Laura Haas.

Cette assistance peut inclure des repas et des boissons, mais aussi l'hébergement et le transport entre l'aéroport et l'hôtel lorsqu'une nuit d'hébergement s'avère nécessaire.

Lire aussi :

[Pour la deuxième fois en une semaine, des drones survolent le Findel](#)



En cas d'annulation d'un vol, le passager doit pouvoir choisir entre le remboursement du billet et un autre moyen de transport vers la destination finale.

Publicité

←

Annnonce diffusée par Google

Envoyer un commentaire

Pourquoi cette annonce ? ▶

En cas de retard, le passager peut avoir droit à une assistance et, lorsque le retard au départ atteint au moins cinq heures, il peut choisir de ne pas poursuivre son voyage et demander le remboursement de son billet.

Les vols déroutés vers d'autres pays n'annulent pas les droits

Le déroutement d'un avion vers un aéroport situé dans un autre pays ne signifie pas non plus, en soi, que le passager perd ses droits.

«Si l'aéroport de remplacement dessert la même ville ou la même région que l'aéroport initialement prévu, la compagnie aérienne doit, en principe, assurer le transport jusqu'à la destination initialement prévue ou jusqu'à un autre lieu proche convenu avec le passager», souligne la juriste.

Lorsque la compagnie n'assure pas ce transport et que le passager est contraint de trouver une

solution par ses propres moyens, les frais peuvent, «en principe», faire l'objet d'une demande de remboursement.

Publicité

Ainsi, un passager qui doit, par exemple, recourir au train, au car ou au taxi pour poursuivre son voyage doit conserver les factures et justificatifs correspondants.

Et si le passager ne doit voyager que le lendemain?

«Lorsque la perturbation oblige le passager à passer la nuit hors de sa destination, [la compagnie aérienne](#) doit, en principe, prendre en charge l'hébergement et le transport nécessaire entre l'aéroport et l'hôtel», souligne le CEC.

Lire aussi :

[Que sait-on à ce jour des observations de drones au Luxembourg?](#)



Toutefois, l'organisme attire l'attention sur une différence importante: le droit à l'assistance cesse de s'appliquer lorsque le passager opte pour le remboursement du billet ou pour un transport alternatif à une date ultérieure qui lui convient, au lieu d'accepter d'être réacheminé vers sa destination finale dans les meilleurs délais.

Par conséquent, la décision d'accepter un nouveau voyage à une date ultérieure peut avoir des conséquences sur les frais qui pourront ensuite être réclamés.

Publicité

L'indemnisation de 250, 400 ou 600 euros peut ne pas s'appliquer

Le règlement européen prévoit, dans certaines circonstances, une indemnisation de 250, 400 ou 600 euros, notamment lorsque le passager arrive à sa destination finale avec au moins trois heures de retard. Le montant dépend de la distance du vol.

Toutefois, en cas de perturbation causée par la [fermeture de l'espace aérien due à la présence de drones](#), cette indemnisation peut ne pas être due si la compagnie parvient à prouver l'existence de circonstances extraordinaires et démontre qu'elle a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter les conséquences de l'incident.

Le Centre européen des consommateurs souligne que le fait de ne pas recevoir l'indemnisation forfaitaire ne signifie pas que le passager se retrouve sans aucun droit. Il peut toujours avoir droit à une assistance, à un transport de remplacement ou à un remboursement et, dans certaines circonstances, au remboursement des frais raisonnables qu'il a dû supporter.

Les passagers doivent conserver toutes les pièces justificatives

Le CEC Luxembourg conseille aux passagers concernés de conserver tous les documents relatifs au voyage et à la perturbation.

Publicité

Parmi les documents à conserver figurent :

- les cartes d'embarquement et les réservations;
- les messages et communications envoyés par la compagnie aérienne;
- les captures d'écran;
- les factures de repas;
- les frais d'hôtel;
- les taxis et autres moyens de transport;
- les billets de train ou de bus;
- les autres justificatifs de dépenses.

Le CEC recommande également la prudence avant d'acheter un nouveau billet d'avion de sa propre initiative. Le remboursement éventuel dépend, entre autres, de la manière dont la compagnie aérienne s'est acquittée de son obligation de transport alternatif.

Les demandes doivent d'abord être adressées à la compagnie aérienne

Les passagers ayant engagé des frais qu'ils estiment devoir être pris en charge par la compagnie aérienne doivent adresser une réclamation écrite à la compagnie qui a effectivement assuré le vol, en joignant les justificatifs correspondants.

Si la compagnie ne répond pas dans un délai de deux mois ou si la réponse n'est pas satisfaisante, le passager peut saisir l'organisme national chargé de l'application des règles européennes relatives aux droits des passagers aériens.

Publicité

Dans le cas d'un vol au départ de l'aéroport de Luxembourg, l'autorité compétente est la Direction de la protection des consommateurs, qui fait office, au Luxembourg, d'organisme national de contrôle en la matière.

Lorsque l'incident survient dans un autre État membre de l'Union européenne (UE), la demande doit être adressée à l'autorité compétente de ce pays.

Il convient de noter que [le CEC](#) peut également accompagner gratuitement les consommateurs

résidant au Luxembourg dans le cadre de litiges transfrontaliers avec des compagnies aériennes établies dans un autre État membre de l'UE, en Islande ou en Norvège, à condition que le passager ait préalablement tenté de résoudre le problème directement avec la compagnie.

Cet article a été publié initialement [sur le site de Contacto](#). 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 Mélodie Mouzon.

[Luxembourg](#)[Aviation](#)[Drone](#)

Pourquoi vous pouvez faire confiance à Virgule

[Feedback](#) - [Types d'articles](#) - [Utilisation de l'IA](#)