

Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS

Se connecter

Abonnez-vous

Accueil | Economie | Saint-Valentin : quels sont vos droits en cas d'achat décevant ?

Saint-Valentin : quels sont vos droits en cas d'achat décevant ?

De: Le Quotidien Dans Economie Mis à jour le 12/02/26 10:44 | Publié le 12/02/26 10:33



Soyez prudents lors de vos achats ! (Photo : AFP)

À l'approche de la Saint-Valentin, les vitrines se parent de rouge et les offres spéciales se multiplient. Bijoux gravés, séjours romantiques, dîners en amoureux ou cartes-cadeaux : les idées ne manquent pas pour célébrer le 14 février. Mais derrière l'élan romantique, certaines règles méritent d'être rappelées afin d'éviter les déconvenues.

Le Centre européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg attire l'attention sur plusieurs points juridiques qui peuvent faire la différence en cas de changement d'avis ou de problème après l'achat.

Contrairement à une idée répandue, un achat effectué en magasin ne donne pas droit à un délai de rétractation légal. Si le cadeau ne plaît pas, si la taille ne convient pas ou si l'acheteur change d'avis, le commerçant n'est pas tenu de reprendre l'article.

Un échange, un avoir ou un remboursement relèvent uniquement d'un geste commercial. Il est donc prudent de vérifier, avant de passer en caisse, la politique de retour du magasin, généralement affichée sur place ou mentionnée sur le ticket.

En ligne : attention aux exceptions pour les produits personnalisés

Les achats en ligne bénéficient en principe d'un délai de rétractation de 14 jours, permettant

Populaire

Récent

1. «Une jeune femme pleine de vie» : la famille d'Alicia Carpentier, tuée au Luxembourg, partage sa douleur
2. Les tiny houses pourront pousser à Dudelange
3. [BGL Ligue] 750 000 euros de valeur marchande ? Bissen n'a pas besoin de coûter cher pour faire l'Europe
4. Délocalisation chez ArcelorMittal : OGBL et LCGB demandent une tripartite
5. Bonne nouvelle pour les ménages : l'inflation recule, l'index se profile

EDITORIAL

De Jassy à Mittal
David Marques

[Football] Lempereur, le grand perdant?

De: Julien Mollereau Dans Football, Premium, Sport national Mis à jour le 16/02/26 9:15 | Publié le 16/02/26 9:15



Lempereur (ici à la lutte avec le Dudelangeois Delorge) parti pour faire banquette, au mieux ? (Photo : jeff lahr/editpress)

Le Findel paralysé par la neige dimanche, plusieurs vols annulés

De: Le Quotidien Dans A la Une Mis à jour le 16/02/26 9:11 | Publié le 16/02/26 7:59



La neige a complètement paralysé l'aéroport national, dimanche soir. (Photo : Serge Braun)

[Basket] Mamer frappe un grand coup

De: Romain Haas Dans Basket, Premium Mis à jour le 16/02/26 7:24 | Publié le 16/02/26 7:24



Alan Bedirhanoglu et le Mamer ont remporté un match capital, sur le parquet du Racing. (Photo : fern konnen)

Émaux de Longwy : le plan de reprise

Un bijou gravé, un article portant un prénom, une date ou une photo ou tout produit réalisé sur mesure ne peuvent généralement pas être retournés une fois la commande confirmée et la personnalisation lancée. Sauf défaut ou non-conformité, l'acheteur reste engagé.

Voyages et événements : des conditions souvent strictes

Les cadeaux immatériels, comme un week-end, un billet de concert ou une activité à date fixe, sont également soumis à des règles particulières. En général, ces prestations ne peuvent être ni annulées ni remboursées, sauf si les conditions contractuelles le prévoient explicitement ou si une assurance annulation a été souscrite.

Avant de valider ce type d'achat, il est essentiel de lire attentivement les conditions générales, notamment en ce qui concerne les modalités d'annulation ou de modification.

Cartes et bons cadeaux : vérifier la date de validité

Les cartes et chèques-cadeaux restent une valeur sûre pour éviter les erreurs de goût. Ils peuvent toutefois comporter une date d'expiration fixée par le commerçant. Une fois ce délai dépassé, leur utilisation peut être refusée.

La vigilance est d'autant plus importante lorsque ces bons sont achetés dans un autre pays de l'Union européenne, où les règles peuvent varier.



Fondée en 1798, la Manufacture des Émaux de Longwy incarne un savoir-faire artisanal reconnu par l'Unesco. (Photo : le républicain lorrain)

Carte d'identité : pas de paiement en espèces

De: David Marques Dans Economie Mis à jour le 16/02/26 7:21 | Publié le 16/02/26 7:21



À l'accueil physique de Guichet.lu, le paiement en espèces pour la carte d'identité n'est pas accepté. (Photo : archives editpress)

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 : Cyberharcèlement : vers une appli européenne, pour «sauver des vies»

Suivant : « Plusieurs conducteurs sous influence interpellés lors de contrôles routiers » »

ARTICLES RECOMMANDÉS



Carte d'identité : pas de paiement en espèces
🕒 16/02/2026



Raiffeisen a 100 ans
🕒 13/02/2026



Travail de plateforme : quelle protection pour les actifs ?
🕒 12/02/2026

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

EDITPRESS

Editpress

Tageblatt

Revue

LE RÉPUBLICAIN LORRAIN

Le Républicain Lorrain



No Retarden an Annulatiounen um Sonndeg

Wat sinn d'Rechter vum Fluchpassagéier?

Julie Thilges

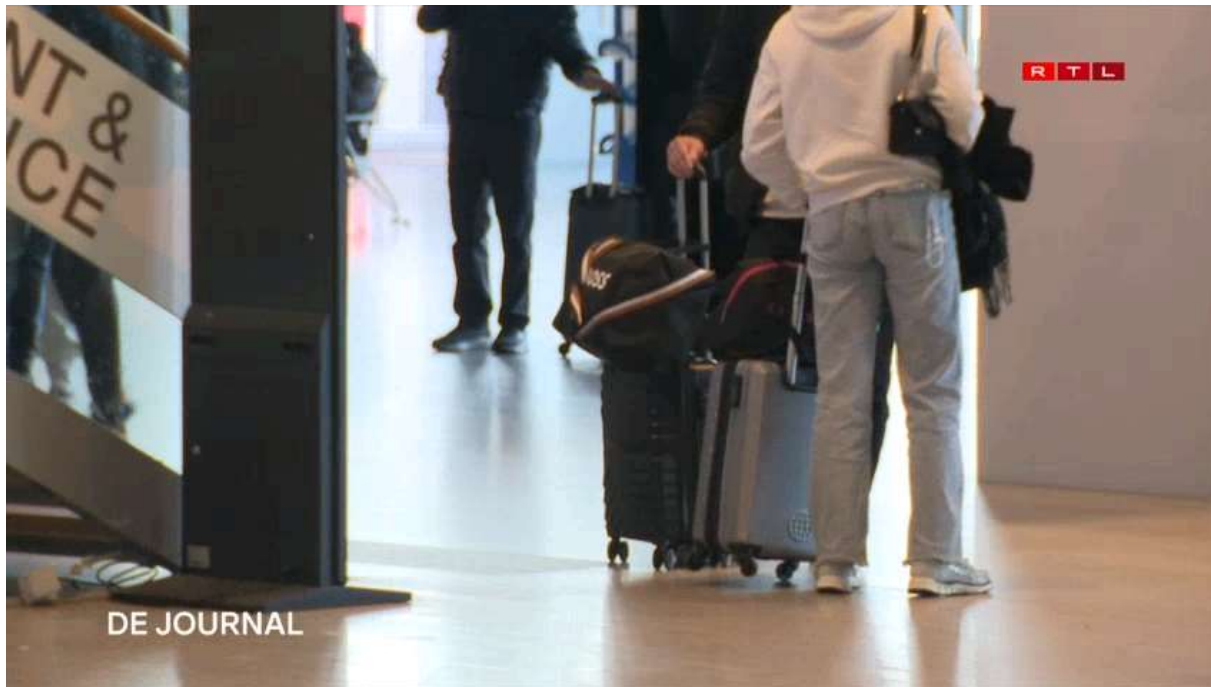
Am meeschte gelies

1 Posch an Akafszenter geklaut
Wie kennt dëse Mann?

2 Buergbrennen 2026
Wou gëtt wéini de Wanter
verbrannt?

3.000 Passagéier waren um Sonndeg betraff: Nom Schnéi war d'Start- a Landepist vum Findel während gutt zwou Stonne gespaart. Wat sinn d'Rechter vum Passagéier am Fall vun engem Retard oder enger Annulatioun?

Update: 18.02.2026 10:09



No Retarden an Annulatiounen um Sonndeg: Wat sinn d'Rechter vum Fluchpassagéier?

Wat sinn d'Rechter vum Passagéier am Fall vun engem Retard oder enger Annulatioun?

De Fluch huet Verspéidung oder ass ganz annulléiert. 3.000 Passagéier waren um Sonndegowend betraff. Problematesch wier Schnéi prinzipiell net, ma hei war et eng rutscheg Mëschung vu Schnéi a Waasser, mat där

3 **Olympesch Wanterspiller am Iwwerbléck**
Frankräich gewënnt Damme-Staffel am Biathlon, schlechten Dag fir d'Gwyneth Ten Raa

Video | 17

4 **Am Kader vum "President's Day"**
Lëtzebuerger US-Ambassade gratuléiert Donald Trump a léist domadder vill Reaktiounen aus

30

5 **Däitschland**
59 Joer al Fra op der Plaz vun Accident zu Konz gestuerwen

Fotoen

Advertisement

d'Sécherheet net méi garantéiert gewiescht wier. Am Wanter wier et net aussergewöhnlech, dass d'Wieder zum Probleem gëtt, ma déi verschidde Servicer hätte gutt reagéiert a sech ëm d'Situatioun gekëmmert, esou de **Lorenzo Di Loreto**, Chief Operating Officer vu Lux-Airport. Natierlech wiere Passagéier net onbedéngt frou, wann hir Rees holpreg ufänkt oder ophält, ma d'Sécherheet misst ëmmer Prioritéit hunn.

Wat maache bei Annulatiounen oder Retarden?

Bei Probleemer vun engem Lëtzebuerger Resident mat enger grenziwwerschreidender Rees ass den Europäesche Konsumenteschutz (CEC) den Usprichpartner. Soss gëtt et den National Enforcement Body (NEB) oder d'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Wann een onsécher ass, wien de richtegen Usprichpartner ass, kann ee sech un ee vun hinnen adresséieren; wann et iertemlecherweis dee Falschen ass, gëtt de Message un dee Richtege weidergeleet.

Als éischt Etapp sollt de Passagéier ëmmer d'Fluchgesellschaft direkt kontaktéieren, wichteg wier do, all d'Dokumenter ze halen, ob déi ee sech bezéie kann.

Bei Annulatiounen ass et prinzipiell esou, dass ee soll e Remboursement oder en neie Vol amplaz kréien. Nieft dem Remboursement huet de Passagéier eventuell eng Entschiedegung zegutt. D'Reglementatioun an der Tabell soll an Zukunft ugepasst ginn, heescht et vum CEC.

Entschiedegunge bei Annulatioun/Retard (>3h)

250€	Vol < 1.500 km
400 €	Vol bannent der EU > 1.500 km
400€	Vol baussent der EU > 1.500 km
600€	Vol baussent der EU > 3.500 km

© RTL-Grafik

Esou eng Entschiedegung ass awer net ëmmer méiglech, notamment an engem Cas de force majeure. Dorënner och de Fall vum Sonndeg, wou et mam Schnéi zu meteorologesche Probleemer koom.

Tëscht Retard an Annulatioun gëtt et kee groussen Ënnerscheed, wéi d'Prozedur spéider ausgesäit, erkläert d'**Sabrina Lahène**, Expertin beim NEB: *"Mir froe Preuven u bei der Airline an d'Airline huet 2 Méint Zäit, fir eis z'äntweren. A mir sinn am Echange mat der Airline a mir kucken dann, ob d'Indemnitéit fälleg ass oder net an dat hänkt dann of, ob aussergewöhnlech Ëmstänn virouloungen oder net."*

Wann de concernéierte Passagéier en alternativen Trajet proposéiert kritt, kann dat eng aner Zort vun Transport sinn an et ass méiglecherweis nach de selwechten Dag oder zu engem spéideren Zäitpunkt. An do gëllt: *“Si, par exemple, vous arrivez un jour plus tard à la destination qui était prévue, et vous perdez, on va dire, la nuit d'hôtel que vous aviez prévue cette nuit-là, ça ce ne sera pas couvert par la compensation qui est prévue quand le problème de vol n'est pas dû à un cas de force majeure. Donc dans une situation comme celle qu'on a rencontrée avec notamment des problèmes météo, là ce sera une perte pour le passager,”* esou d'**Julie Jasson**, Juristin beim CEC.

Cas de force majeure

Op d'Nofro, wat dann als aussergewöhnlech Ëmstänn gëllt, gëtt et keng konkret Äntwert. *“C'est quelque chose qui n'est pas défini clairement. Il n'y a pas une loi, il n'y a pas une liste des cas de forces majeures. Il y a ce qu'on appelle la jurisprudence, donc des juges qui ont décidé dans différentes affaires : ça c'était un cas de force majeure, ça non. Ce qu'on peut dire de manière générale c'est qu'une force majeure doit être extérieure à la compagnie aérienne,”* erkläert d'Julie Jasson, oder et missten Ëmstänn sinn, déi net previsibel wieren an déi een net kéint verhënneren.

Wallis verluer oder beschiedegt

Eng Wallis gëllt no 21 Deeg als verluer. Wann d'Gepäck net mat ukënnt, sollt dat och direkt um Fluchhafen deklaréiert ginn an et sollt een de Fluchhafen net verloossen, ier ee schrëftlech confirméiert huet, dass d'Wallis net ukomm ass. Och hei gëllt, seng Dokumenter all ze halen.

Wann d'Gepäck net op der Vakanzendestinatioun ukënnt, kann d'Persoun dat, wat se muss als Ersatz kafen, rembourséiert kréien, soulaang den Akaf raisonnabel ass, esou d'Julie Jasson. Och do: all d'Pabeieren an d'Rechnungen halen. Bei Probleemer mam Bagage ass et de CEC, deen de richtegen Uspriechpartner ass.

Commentairen

Dem Datum no sortéieren 

dePETZ1 ★★ 17.02.2026 20:02

12  8 

D'Airlines kënnen engem schéin schwätzen, bis den Ticket bezuelt ass. Bei Fäll vum "cas de force majeure" Météo ass de Mënsch da plötzlech, trotzdeem just en Transportobjekt. Richteg wär d'Käschten vum Verloscht ze deelen, tëschent dem Client an der Airline.

Schmiwwel ★★ 18.02.2026 10:43

5  2 

D'Meteo ass jo awer och net der Airline hir Schold, genoe esou wéineg wéi dem Passagéier seng. De Passagéier hält e Risiko, d'Airline och - t'ass wéi am Casino, just dass hei entweder déi zwee gewannen, oder kee vu béiden.