

Rechter vun de Passagéier (15.05.2023)

Communiqué par : ministère de la Protection des consommateurs

Wat sinn d'Rechter vun de Passagéier am Fall wou ee Fluch annulléiert gouf, respektiv Retard hat?

1. De Fluch gouf annulléiert

An deem Fall huet de Passagéier prinzipiell d'Wiel tëscht :

- engem Remboursement vu sengem Ticket (dofir soll een sech mat senger Airline a Kontakt setzen) ; oder
- engem Ersatzfluch mat änlechen Transportbedingungen innerhalb vun engem beschtméiglechen Delai.

Donieft huet een als Passagéier deen Ament och een Urecht op eng Prise en charge mat Gedrénks, engem Iessen, enger eventueller Iwwernuechtung an 2 gratis Telefonater. Wann dës Prise en charge awer net offréiert gouf, kann een de Remboursement vun de selwer gedroene Käschen nodréiglech bei Airline ufroen.

Op een eventuelle weidere Schuedenersatz huet een allerdéngs keen Urecht, wann d'Annulatioun aussergewöhnlechen Ëmstänn geschëlt ass (wéi zum Beispill enger beschiedegter Landepiste).

2. De Fluch hat Verspéidung

Wann de Fluch Verspéidung hat, huet een ënnert anerem d'Recht op een Iessen a Gedrénks an 2 Telefonater, ënnert folgende Bedingungen :

- de Fluch vu manner wéi 1.500 km hat méi wéi 2 Stonne Verspéidung ;
- de Fluch vun iwwert 1.500 km innerhalb vun der EU hat méi wéi 3 Stonne Verspéidung ;
- de Fluch tëscht 1.500 an 3.500 km (och ausserhalb vun der EU) hat méi wéi 3 Stonne Verspéidung ;
- de Fluch ausserhalb vun der EU hat méi wéi 4 Stonne Verspéidung.

Falls d'Verspéidung méi wéi 5 Stonne war, huet de Passagéier och nach d'Recht op ee Remboursement vu sengem Fluchticket, onofhängeg dovun wéi wäit de Fluch sollt sinn (dofir soll een sech mat senger Airline a Kontakt setzen).

Wann een en Hotel huet missten huet fir d'Nuecht ze iwwerbrécken, gëtt geroden d'Ticketen ze halen an de Remboursement bei der Airline unzefroen.

Och hei gëllt: op een eventuelle weidere Schuedenersatz huet ee keen Urecht, wann d'Annulatioun aussergewöhnlechen Ëmstänn geschëlt ass (wéi zum Beispill enger beschiedegter Landepiste).

Nodeems ee mat senger Airline a Kontakt getrueden ass, huet dës an der Reegel 2 Méint Zäit fir dem Konsument ze äntweren. Falls ee mat der Äntwert vun der Airline awer onzufrieden ass, kann een duerno eng Plainte beim Service « Droits des passagers » vum Ministère fir Konsumenteschutz hannerleeën.

Weider Informatiounen fannt Dir ënnert : <https://guichet.public.lu/fr/citoyens/loisirs-benevolat/tourisme/droits-voyageurs/droit-passagers-aeriens.html>