



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

Direction de la protection des  
consommateurs

**Réponse commune de Madame la Ministre de la Protection des consommateurs et de Madame la Ministre de la Mobilité et des Travaux publics à la question parlementaire n°782 des honorables Députés Yves Cruchten et Mars Di Bartolomeo**

Dans leur question parlementaire, les honorables Députés Yves Cruchten et Mars Di Bartolomeo s'interrogent essentiellement sur les responsabilités envers les passagers en cas d'un incident technique survenu à l'aéroport de Luxembourg et les difficultés rencontrées par les passagers pour obtenir une indemnisation à la suite de l'incident du 10 mai 2024.

À cet égard, il convient de bien distinguer entre la responsabilité de l'exploitant de l'aéroport et la responsabilité des compagnies aériennes, sachant que seule la responsabilité des compagnies aériennes est réglementée par le Règlement UE 261/2004.

Dès lors, il est crucial de distinguer entre :

- L'obligation de rembourser ou réacheminer : Cette obligation incombe aux compagnies aériennes et concerne le remboursement du billet ou le réacheminement en cas de vol annulé. Pour les annulations causées par l'incident du 10 mai 2024 les passagers ont en effet droit au remboursement de leur ticket ou au réacheminement. Ce remboursement ou réacheminement est organisé par la compagnie aérienne.
- L'obligation d'indemniser : Cette obligation concerne la compensation financière pour d'éventuels préjudices subis. Dans le cas de l'incident du 10 mai 2024, les compagnies aériennes ne peuvent être tenues responsables pour indemniser les passagers car cet incident relève de circonstances extraordinaires, sur lesquelles elles n'ont pas de contrôle. Par conséquent, aucune indemnité n'est due aux passagers de la part des compagnies aériennes.

Dans sa première réaction, lux-Airport a conseillé aux passagers de contacter leur compagnie aérienne. Ce conseil a permis aux passagers d'avoir une réponse adaptée à leurs situations spécifiques sachant que c'est bien la compagnie aérienne qui dispose de toutes les informations sur la réservation et peut proposer les solutions adéquates pour le voyage prévu. Si malgré tout, la solution proposée n'est pas satisfaisante ou qu'aucune réponse n'est donnée, le passager peut alors introduire une plainte auprès de l'organisme national de contrôle en charge des droits des passagers aériens (National Enforcement Body, ci-après « NEB »), établi auprès de la Direction de la protection des consommateurs.

La position des compagnies aériennes de ne pas indemniser mais de se limiter au réacheminement ou remboursement, est conforme au Règlement (UE) 261/2004. Ce règlement prévoit que les compagnies aériennes ne doivent pas indemniser les passagers en cas de circonstances extraordinaires, comme un dysfonctionnement technique au sein de l'aéroport, qui échappent à leur contrôle et qu'elles n'auraient pas pu éviter même en prenant toutes les mesures raisonnables.

À noter qu'en date du 21 juin le NEB, a reçu 22 plaintes pour l'incident du 10 juin, dont 11 ont déjà pu être clôturées. Dans tous les cas clôturés, les compagnies aériennes ont respecté leurs obligations conformément au règlement 261/2004. Les autres dossiers sont encore en cours d'analyse ou en attente d'informations complémentaires des parties concernées. Il est à noter que le NEB ne se

prononce pas sur la responsabilité de l'exploitant de l'aéroport, mais seulement sur la responsabilité des compagnies aériennes.

Toutefois, la responsabilité de la compagnie aérienne, ainsi que celle du passager de se présenter à la porte d'embarquement dans les temps impartis, n'exemptent pas l'opérateur de l'aéroport de sa propre responsabilité.

Le NEB s'échange régulièrement avec lux-Airport et les compagnies aériennes pour assurer l'application du règlement 261/2004. Ainsi, il est à noter que dans sa communication du 10 mai 2024, lux-Airport a aussi renvoyé à l'adresse [www.passengers.lu](http://www.passengers.lu) de la Direction de la protection des consommateurs qui renseigne des droits des passagers aériens. Outre les informations mises à disposition en ligne, le NEB informe régulièrement les passagers dans les médias sociaux, assure une présence physique à l'aéroport lors des départs en vacances et a mis en place une campagne d'affichage sur les écrans à l'aéroport. Par ailleurs, il existe déjà un forum au niveau national, à savoir le Comité national de facilitation, qui a la mission de s'assurer que les services sont fournis de manière fiable et efficace à l'aéroport.

Le Gouvernement ne dispose pas d'informations spécifiques sur le préjudice causé aux différents acteurs concernés par l'incident, ni le nombre définitif des plaintes reçues. Par ailleurs, le gestionnaire de l'aéroport, la police grand-ducale, les douanes, l'agent d'assistance en escale (Luxair), les compagnies aériennes et le service de contrôle du trafic aérien (ANA) ont coopéré afin de rétablir la sûreté de l'aéroport dans les plus brefs délais, démontrant ainsi la capacité des autorités au Luxembourg à faire face à ce genre de scénario.

Des incidents comparables ont déjà eu lieu dans d'autres aéroports. La réponse et la gestion de tels incidents dépendent à chaque fois de la nature de l'incident en cause. La sûreté des passagers et de l'aéroport est toujours la priorité. De plus, les incidents de nature technique, liés aux équipements assurant la sûreté des zones aéroportuaires, sont généralement couverts par des mesures de confidentialité pour des raisons de sûreté.

En conclusion, en ce qui concerne les droits des passagers, nous confirmons que les compagnies aériennes ont pris en charge les passagers en leur proposant des solutions de réacheminement ou de remboursement.

Concernant la gestion de l'incident, il est essentiel de reconnaître que des mesures immédiates ont été prises pour assurer la sécurité des passagers, même si cela a causé des désagréments importants. Les discussions avec les concernés pour tirer des conclusions à la suite de cet incident se poursuivront lors du prochain Comité de facilitation.

Nous conseillons aux passagers qui subissent un incident sur leur vol, peu importe la raison, de contacter toujours dans un premier temps leur compagnie aérienne qui est dans l'obligation de les informer sur leurs droits. Le NEB se tient après à leur disposition, s'ils estiment que leurs droits n'ont pas été respectés.

Luxembourg, le 24 juin 2024

La Ministre de la Protection des consommateurs,

(s.) Martine Hansen