



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Développement durable
et des Infrastructures

Luxembourg, le 16 AVR. 2018



**Monsieur Fernand Etgen
Ministre aux Relations avec
le Parlement**

**Service Central de Législation
43, boulevard F.D. Roosevelt
L – 2450 Luxembourg**

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la réponse commune à la question parlementaire N°3684 du 9 mars 2018 de l'honorable députée Madame Diane Adehm, concernant les droits des passagers, tout en vous priant de bien vouloir en assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Recevez, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

**François Bausch
Ministre du Développement durable
et des Infrastructures**

Copie à Monsieur le Ministre de l'Economie

Réponse commune de Monsieur François BAUSCH, Ministre du Développement durable et des Infrastructures et de Monsieur Etienne SCHNEIDER, Ministre de l'Economie, à la question parlementaire n°3684 du 9 mars 2018 de Madame la Députée Diane ADEHM

En réponse à la question parlementaire de l'honorable députée, nous aimerions apporter les éléments de réponse suivants relatifs aux questions sous rubrique :

En effet, le ministère de l'Economie est depuis 2005 en charge de la mise en œuvre et du traitement des plaintes en ce qui concerne les droits des passagers aériens. La loi du 23 avril 2008 relative à la recherche et à la sanction des violations des droits des consommateurs précisait ainsi dans son article 4 que « *le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions est l'autorité prévue (...) par le Règlement 261/2004* »¹. Toutes les plaintes concernant des incidents avec un voyage en avion et qui se sont produits sur le territoire luxembourgeois ou au départ d'un pays tiers à destination du Luxembourg avec un transporteur communautaire sont donc à adresser à l'autorité compétente auprès du Ministère de l'Economie. L'article 9 de la loi précisait en outre les instruments qu'elle a à sa disposition à l'encontre d'un transporteur aérien lorsqu'elle constate une violation du Règlement 261/2004. La loi a été abrogée en 2011 pour être reprise dans le Code de la consommation.

Des échanges quant à un possible regroupement des compétences ont déjà eu lieu entre 2013 et 2015 entre le ministère de l'Economie, le MDDI et la CdT.

Si la CdT dispose en effet d'une compétence pratique pour tous les modes de transport terrestre, certaines incompatibilités existent avec les missions initiales de la CdT en tant qu'acteur des transports en commun et les compétences exigées par le règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens². Un rôle de premier rang revient dans ce contexte aux « autorités compétentes » ou « National Enforcement Bodies » (NEBs). Le règlement 261/2004 prévoit ainsi que chaque Etat membre désigne une telle autorité compétente qui est chargée de la mise en œuvre et de l'application du règlement sur son territoire. Cela signifie que les passagers n'ayant pas eu de réponse satisfaisante de la part de la compagnie aérienne suite à une plainte, peuvent s'adresser à leur NEB national qui sera chargé d'enquêter sur le bien-fondé de la plainte et les indemnités éventuelles dues.

Il est vrai que dans le domaine de l'aviation, les plaintes des passagers sont souvent liées à des questions météorologiques, de gestion aéroportuaire ou de lisibilité de documents techniques que seuls des experts peuvent clarifier. Le ministère de l'Economie n'étant pas outillé pour ce faire, il se concerta ponctuellement avec la Direction de l'Aviation Civile et les experts de l'Administration

¹ Loi du 23 avril 2008 relative à la recherche et à la sanction des violations des droits des consommateurs, Mémorial A - No 55 du 29 avril 2008, p.760.

² Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) - Déclaration de la Commission

de la Navigation Aérienne A cet égard, il est intéressant de relever que la majorité des Etats membres ont placé leur NEB au sein des autorités de l'aviation civile ou de la navigation aérienne, assurant d'office une mise à disposition des compétences nécessaires à la gestion des dossiers. En 2017, l'organisme national de contrôle a reçu 242 plaintes qui, abstraction des 26 dossiers pour lesquels il n'était pas compétent, se répartissent comme suit:

- Retard de vol: 99 plaintes;
- Annulation de vol: 102 plaintes;
- Refus d'embarquement: 15 plaintes,

La Communauté des Transports (CdT) a de son côté été désignée par règlement grand-ducal comme autorité responsable de l'application des droits et obligations des voyageurs ferroviaires au Grand-Duché de Luxembourg³. La loi du 25 avril 2015 la désigne également comme entité responsable pour les plaintes des voyageurs par bus ou autocar⁴. Enfin, la CdT a aussi été désignée comme autorité compétente dans le secteur de la navigation intérieure dans le cadre de la loi modifiée du 28 juin 1984.⁵

Le tableau ci-dessous reprend le nombre de plaintes reçues par la Communauté des transports :

	2015	2016	2017
voyageant par train	0	0	0
voyageant par bus ou autocar	1	1	1
voyageant par bateau	n/a	n/a	0

A noter que la Communauté des transports a déjà traité les plaintes dans le domaine ferroviaire depuis 2011, au nombre de 2 plaintes au total sur les 4 années de 2011 à 2014.

En ce qui concerne un éventuel regroupement pour le traitement de toutes les plaintes y compris celles des voyageurs aériens, et comme l'indique d'ailleurs l'honorable députée, la complexité des dossiers n'est pas négligeable et la Communauté des transports ne dispose ni des compétences ni des ressources humaines nécessaires pour affronter cette charge. L'exemple cité d'un guichet unique en Autriche (« *Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte* ») pour faciliter le dépôt de plaintes, avait déjà été évoqué en 2015 ; or il existe une certaine incompatibilité entre les missions de la Communauté des transports qui est un acteur des transports publics, en procédant à la vente de titres de transport et en étant compétente pour l'information sur les transports publics, et qui devrait dès lors figurer comme agence nationale de conciliation.

³ Règlement grand-ducal du 1^{er} décembre 2009 portant dérogation pour certains services de transport ferroviaire au règlement 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et désignation de l'autorité compétente chargée de l'application dudit règlement

⁴ Loi du 27 avril 2015 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement (UE) N° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, et modifiant 1) les articles L.311-5 et L.311-6 du Code de la consommation, 2) l'article 7bis de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics.

⁵ Loi modifiée du 28 juin 1984 portant réglementation de la police de la navigation intérieure, des sports nautiques et de la natation