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

Direction de la protection des
consommateurs

Äntwert vun der Ministesch fir Konsumenteschutz op d'parlamentaresch Fro N°4971 vum 20. Oktober 2026 vun der Deputéiert Stéphanie Weydert.

1. **Ënner wéi enge Konditioune kënne Leit, déi hir Rees a Frankräich wéinst den Onrouen oder den Ausgangsspären net untriede kënnen, hir Buchungen ouni zousätzlech Käschten annuléieren an e Remboursement kréien??**

Wann d'Konsumente selwer eng Rees annuléiere wëllen, gëllen déi allgemeng Geschäftsbedéngungen. Hei sinn an der Reegel d'Conditioune vun enger Annulatioun festgehalen. Och am Fall, wou eng zousätzlech Assurance annulation ofgeschloss gouf, hänkt d'Méiglechkeet ze annuléiere vun de Conditioune vun der Assurance of.

Desweideren ass ze berécksiichtegen, datt verschidden Aschränkungen, wéi zum Beispill Onrouen oder Ausgangsspären, net automatesch als aussergewéinlech Ëmstänn gëllen. Och eng eventuell Reeswarnung vum Ausseministère bedeit net systematesch, datt een seng Rees gratis annuléiere kann. Eenzeg d'Geriichter kënnen am Sträitfall doriwwer entscheede, wat als aussergewéinlech Ëmstänn gëllt.

Et huet een dofir ëmmer besser, sech beim Professionellen ze informéieren, ob – an ënnert wéi enge Bedéngungen - eng gratis Annulation méiglech ass.

2. **Wéi eng Reegelen zielen dobäi fir separat gebuchte Flich an Hotelopenthalter, a wéi eng fir Pauschalreesen?**

Och bei separat gebuchte Flich an Hotelopenthalter, wéi och bei Pauschalreesen, sinn am Fall vun enger Annulatioun déi jeeweileg d'Geschäftsbedéngunge bei der Reservatioun applikabel.

Bei Pauschalreese besteet awer déi zousätzlech Méiglechkeet fir e Konsument, de Kontrakt zu egal wéi engem Moment virun der Rees ze kënnegen. Dëst ass allerdéngs meeschtens mat Fraise verbonnen, déi appropriéiert an ofhängeg vum Moment vun der Kënnegung vum Kontrakt sinn.

De Konsument kann awer ouni Fraise kënnegen, wann aussergewéinlech an inevitabel Ëmstänn op der Destinatioun oder an direkter Géigend stattfannen, déi schwéier Konsequenzen op d'Ausféierung vum Kontrakt, respektiv den Transport dohinner, hunn. Och hei gëllt : Wat genee esou aussergewéinlech an inevitabel Ëmstänn sinn, muss am Sträitfall vum Geriicht gekläert ginn.

An dësem Kontext sief och nach bemierkt, dass d' Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV) zu Lëtzebuerg an esou Fäll hëllefe kann fir eng aussergeriichtlech Léisung ze fannen.

3. **Wéi gesäit et aus, wann de Fluch, Zuch, TGV oder den Hotelopenthalt weider ugebuede gëtt, déi betraffe Persounen hir Rees awer wéinst konkrete Sécherheetsbedenken oder ageschränkter Beweegungsfräiheet net untriede wëllen?**

Sou laang ee Professionellen ee Service nach weider ubidde kann an dofir och net gezwongen ass dëse Service ofzesoen, gëllen d'Conditioune vun de Geschäftsbedéngunge.

4. **Wéi ginn déi betraffe Leit kuerzfristeg iwwer hir Rechter informéiert, a wou kënnen si Ënnerstëtzung kréien, wann eng Fluchgesellschaft, d'SNCF, en Hotel oder e Reesorganisateur de Remboursement refuséiert?**

Déi betraffe Leit kënnen Informatiounen iwwert hir Rechter am Transport op dem Site https://www.passagers.lu fannen. Zousätzlech sinn och nach Informatiounen um Guichet.lu ënnert https://guichet.public.lu/fr/citoyens/justice/protection-consommateur.html disponibel.

Dës weidere kënne si sech och un den Europäesche Verbraucherzentrum Lëtzebuerg oder un d'*Union luxembourgeoise des consommateurs* wende fir ëm Rot ze froen.

Lëtzebuerg, de 18/11/2026.

D'Ministesch fir Konsumenteschutz

(s.) Martine Hansen