



Rapport sur l'application du règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires pour la période de référence 2023-2024

1 INTRODUCTION

La ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions est chargée de l'application du règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. L'exécution de cette mission est assurée par les agents de la Direction de la protection des consommateurs du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture, ci-après désignés par le *National Enforcement Body (NEB)*.

- **Bases légales européennes**

Article 32

Tâches liées à l'application

1. Les organismes nationaux chargés de l'application contrôlent attentivement le respect du présent règlement, y compris conformément aux règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014 dans la mesure où ces règlements sont visés par le présent règlement, et prennent les mesures nécessaires pour garantir que les droits des voyageurs sont respectés.
2. Aux fins du paragraphe 1, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure, ainsi que les vendeurs de billets et les voyagistes, fournissent aux organismes nationaux chargés de l'application les documents et informations utiles, à leur demande, sans retard indu et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Pour les affaires complexes, l'organisme national chargé de l'application peut prolonger ce délai de trois mois au maximum à compter de la réception de la demande. Dans l'accomplissement de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte des informations qui leur sont transmises par l'organisme désigné conformément à l'article 33 pour traiter les plaintes, s'il s'agit d'un autre organisme. Ils peuvent également décider de mesures d'application fondées sur des plaintes individuelles transmises par un tel organisme.
3. Tous les deux ans, les organismes nationaux chargés de l'application publient des rapports comportant des statistiques concernant leur activité, et notamment les sanctions appliquées, au plus tard le 30 juin de l'année civile suivante. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer.
4. Les entreprises ferroviaires communiquent leurs coordonnées à l'organisme ou aux organismes nationaux chargés de l'application des États membres dans lesquels elles exercent leurs activités.
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/?uri=CELEX:32021R0782#art_32

- **Bases légales luxembourgeoises**

Désignation de l'autorité compétente :

Règlement grand-ducal du 22 mai 2023 portant dérogation pour certains services de transport ferroviaire au règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et désignation de l'autorité compétente chargée de



l'application dudit règlement.

<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rgd/2023/05/22/a256/jo>

Régime des sanctions :

Loi du 19 avril 2023 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2023/04/19/a255/jo>

2 LES ACTIVITES DE L'ORGANISME DE CONTROLE

- Les informations relatives aux droits des passagers ferroviaires se trouvent sur [guichet.lu](https://www.guichet.lu), portail publique d'information et de démarches administratives, en langues française, allemande et anglaise :
[Droits des passagers ferroviaires - Guichet.lu - Luxembourg](https://www.guichet.lu/fr/les-droits-des-passagers-ferroviaires)
- Deux réunions de travail ont eu lieu entre le NEB et la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL) en 2024 en préparation d'un audit en 2025).

3 LES PLAINTES

- 1 plainte/demande consommateur reçue en 2024 par le NEB.
Cette plainte concernant une annulation TGV Lux-Paris et le NEB a redirigé le passager vers les autorités françaises
- Les statistiques des CFL pour l'année 2023 sont reprises dans leur rapport qualité disponible sous le lien suivant :
[CFL - rapport qualité 2023](#) .
- Les CFL bénéficient de l'exemption liée aux services urbains pour tous les trajets sur le territoire luxembourgeois et la grande-région. L'exemption concerne ainsi tous les services de transport par chemins de fer entre :
 - deux gares luxembourgeoise ou
 - une gare luxembourgeoise et une gare située
 - dans les Régions allemandes de la Sarre et de la Rhénanie-Palatinat,
 - dans les Provinces belges de Luxembourg et de Liège ou
 - dans la Région française de Lorraine.

4 LES SANCTIONS

Le NEB n'a pas prononcé de sanctions sur la période 2023-2024.