



Rapport sur l'application du règlement (UE) 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure pour la période de référence 2023-2024

Plaintes reçues et sanctions appliquées par l'organisme national en charge de l'application du règlement (UE) 1177/2010 :

Période de référence	Plaintes reçues	Sanctions appliquées
2023-2024	0	Aucune
2021-2022	0	Aucune
2019-2020	0	Aucune
2017-2018	0	Aucune
2015-2016	0	Aucune
2013-2014	0	Aucune

Note explicative des mesures prises par le Luxembourg pour faire appliquer les dispositions du règlement :

1. Organisme national chargé de l'application du règlement

La Direction de la protection des consommateurs auprès du Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture a reçu lors de sa création pour attribution les droits des voyageurs : <https://mpc.gouvernement.lu/fr.html>

2. Informations pour les voyageurs

Le site Internet Guichet.lu dispose des informations nécessaires aux passagers pour faire valoir leurs droits en matière de transports de passagers par bateau.

Faire valoir ses droits en cas de retard, lésions corporelles ou décès liés aux transports de passagers en bateau : <https://guichet.public.lu/fr/citoyens/transport/droits-voyageurs/annulation-dommages-retard/droit-passagers-bateaux.html>

3. Plaintes de passagers

D'après les informations dont dispose la Direction de la protection des consommateurs, le Luxembourg n'a jusqu'à présent pas reçu de plaintes se basant sur les dispositions du règlement (UE) 1177/2010.



Ceci a notamment plusieurs raisons :

- Les seules voies navigables existantes au Luxembourg sont la section frontière de la Moselle ainsi que le parcours inférieur de la Sûre.
- Il n'existe pas de services de transport de passagers au départ ou à l'arrivée du Luxembourg. Seuls des bateaux proposant des excursions touristiques d'une durée inférieure à une journée (art. 2. 2. c) circulent régulièrement avec des passagers à bord au départ d'embarcadères le long de la Moselle.
- Le Luxembourg ne dispose pas d'un accès à la mer et par conséquent pas de terminal portuaire maritime.
- De même, aucun navire ayant vocation de transport de voyageurs ou de croisière n'est enregistré au registre maritime luxembourgeois.

Seules des plaintes pour des voyages ayant eu lieu en dehors du Luxembourg auraient donc pu faire l'objet d'une demande adressée à l'organisme national. Aucune plainte de ce genre n'a toutefois été adressée à l'autorité nationale luxembourgeoise.

4. Cadre légal

- Législation UE :

Règlement (UE) n ° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n ° 2006/2004

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32010R1177>

CHAPITRE V

APPLICATION ET ORGANISMES NATIONAUX CHARGÉS DE L'APPLICATION

Article 25

Organismes nationaux chargés de l'application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes, nouveaux ou existants, chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les services de transport de passagers et les croisières à partir de ports situés sur son territoire et les services de transport de passagers en provenance d'un pays tiers à destination de ces ports. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour assurer le respect du présent règlement.

Chaque organisme est indépendant d'intérêts commerciaux en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et son processus de prise de décision.

2. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes désignés conformément au présent article.



3. Tout passager peut déposer une plainte pour infraction alléguée au présent règlement, conformément à son droit national, auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre. L'organisme compétent fournit aux passagers une réponse motivée à leur plainte dans un délai raisonnable.

Un État membre peut décider:

- a) que le passager est tenu, dans un premier temps, de déposer la plainte relevant du présent règlement auprès du transporteur ou de l'exploitant de terminal; et/ou
- b) que l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme compétent désigné par l'État membre agit en tant qu'instance de recours pour les plaintes n'ayant pas été réglées en vertu de l'article 24.

4. Les États membres ayant choisi d'exempter certains services en application de l'article 2, paragraphe 4, assurent la mise en place d'un mécanisme comparable d'application des droits des passagers.

Article 26

Rapport sur l'application

Les organismes chargés de l'application désignés en vertu de l'article 25 publient, au plus tard le 1er juin 2015 et tous les deux ans à partir de cette date, un rapport concernant leurs activités des deux années civiles précédentes, contenant, notamment, une description des mesures prises pour faire appliquer les dispositions du présent règlement, les détails des sanctions appliquées ainsi que les statistiques sur les plaintes et les sanctions appliquées.

Article 27

Coopération entre organismes chargés de l'application

Les organismes nationaux chargés de l'application visés à l'article 25, paragraphe 1, échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de prise de décision dans la mesure nécessaire à l'application cohérente du présent règlement. La Commission les assiste dans cette tâche.

Article 28

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer leur application. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ce régime et ces mesures à la Commission au plus tard le 18 décembre 2012 et l'informent, sans délai, de toute modification ultérieure les concernant.



- Législation nationale :

Navigation intérieure :

Loi modifiée du 28 juin 1984 portant réglementation de la police de la navigation intérieure, des sports nautiques, de la natation, des droits des passagers et du permis d'exploitation des bateaux à passagers :

<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/1984/06/28/n1/jo>

<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2016/12/23/n19/jo>

<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2021/02/05/a106/jo>

Art. 7.

(1) Le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions est désignée comme organisme chargé de l'application du règlement (UE) n°1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004, conformément à l'article 25, paragraphe 1er, de ce même règlement.

(2) Le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions reçoit les plaintes des passagers visés par le règlement (UE) n°1177/2010. La plainte doit revêtir la forme écrite, être signée par son auteur et énoncer avec précision les faits qui sont censés constituer une violation des droits ou obligations prévus par le règlement (UE) n°1177/2010 reprochée à un transporteur, un voyageur, un agent de voyage ou un exploitant de terminal. La plainte doit être déposée au le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions sous pli recommandé dans le délai de trois mois à compter des faits.

(3) Tout transporteur, voyageur, agent de voyage ou exploitant de terminal a le droit d'être préalablement entendu par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions et de présenter ses observations dans le cadre de l'instruction de son dossier et avant toute sanction.

(4) Après avoir entendu les personnes ou les représentants des entreprises et organismes visés au paragraphe 3, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions dispose d'un délai de trois mois maximum à compter de la date de la réception de la plainte pour communiquer sa décision à la personne ou au représentant de l'entreprise ou de l'organisme visés par la plainte ainsi qu'au plaignant.

(5) Le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut prononcer les sanctions prévues à l'article 7bis. Au cas où une sanction est prononcée, la décision infligeant la sanction doit être motivée. Les décisions du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions relatives aux sanctions peuvent faire l'objet d'un recours en réformation devant le Tribunal administratif.



Art. 7bis.

(1) Est sanctionné par une amende administrative de 500 euros, le non-respect des obligations définies aux articles 12, 14, 16, 22 du règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004.

(2) Est sanctionné par une amende administrative de 2.000 euros, le non-respect des obligations définies aux articles 4, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 23 et 24 du règlement (UE) n° 1177/2010 précité.

(3) Ces montants peuvent être doublés en cas de récidive dans le délai d'un an.

(4) Aucune amende administrative ne peut être imposée lorsque le comportement fautif est punissable pénalement.

Art. 7ter.

Les amendes administratives sont perçues par l'Administration de l'enregistrement et des domaines. Le recouvrement se fait comme en matière de droits d'enregistrement. Les amendes administratives sont acquittées dans les trente jours suivant la date de la notification de la décision. Passé ce délai, un rappel est adressé par voie recommandée. Le rappel fait courir des intérêts de retard calculés au taux légal.

Navigation maritime :

Code de la consommation

<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/code/consommation/20241231>

Art. L. 311-10.

(1) L'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 311-4 du présent chapitre est désignée comme organisme chargé de l'application du [règlement \(UE\) n° 1177/2010](#) du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer et par voie de navigation intérieure et modifiant le [règlement \(CE\) n° 2006/2004](#), pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs dans le secteur du transport par mer, conformément à l'article 25, paragraphe 1^{er}, dudit [règlement](#).

(2) L'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 311-4 du présent chapitre reçoit les plaintes des passagers visés par le [règlement \(UE\) n° 1177/2010](#) précité. La plainte doit revêtir la forme écrite et énoncer avec précision les faits qui sont censés constituer une violation des droits ou obligations prévus par le [règlement \(UE\) n° 1177/2010](#) précité reprochée à un transporteur ou un exploitant de terminal.

(3) Dans le cadre de l'instruction du dossier et avant toute sanction, tout transporteur ou exploitant de terminal a le droit d'être préalablement entendu par l'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 311-4 du présent chapitre et de présenter ses observations dans le cadre de l'instruction de son dossier et avant toute sanction.



(4) Après avoir entendu les personnes ou les représentants des entreprises et organismes visés au paragraphe 3, l'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 311-4 du présent chapitre dispose d'un délai de trois mois au maximum à compter de la date de la réception de la plainte pour communiquer sa décision à la personne ou au représentant de l'entreprise ou de l'organisme visé par la plainte ainsi qu'au plaignant.

(5) L'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 311-4 du présent chapitre peut prononcer les sanctions administratives prévues au paragraphe 8 de cet article. En cas de faute de moindre gravité, elle peut prononcer un avertissement, qui prendra la forme d'observations écrites.

La décision infligeant la sanction doit être motivée.

(6) Les amendes administratives sont perçues par l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA. Le recouvrement se fait comme en matière de droits d'enregistrement. Les amendes administratives sont acquittées dans les trente jours suivant la date de la notification de la décision. Passé ce délai, un rappel est adressé par voie recommandée. Le rappel fait courir des intérêts de retard calculés au taux légal.

(7) Les décisions prévues au paragraphe 5 sont susceptibles d'un recours en réformation devant le tribunal administratif.

(8) Est sanctionné par une amende administrative de 500 euros, le non-respect des obligations définies aux articles 12, 14, 16 et 22 du [règlement \(UE\) n° 1177/2010](#) précité.

Est sanctionné par une amende administrative de 2 000 euros, le non-respect des obligations définies aux articles 4, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 23 et 24 du [règlement \(UE\) n° 1177/2010](#) précité.

Ces montants peuvent être doublés en cas de récidive dans le délai d'un an.

Aucune amende administrative ne peut être imposée lorsque le non-respect des obligations est punissable pénalement.