



## Droits des passagers aériens - Formulaire de plainte

### Passenger rights - Complaint form

### Fluggastrechte - Beschwerdeformular

Ce formulaire peut être utilisé pour déposer une plainte à l'encontre d'une compagnie aérienne et/ou d'un organisme national de contrôle.

This form can be used to lodge a complaint with an airline and/or a national enforcement body.  
Dieses Formular kann zur Einreichung einer Beschwerde bei einer Luftverkehrsgesellschaft oder einer nationalen Aufsichtsstelle verwendet werden.

Droits des passagers en cas de refus d'embarquement, déclassement, annulation ou retard important de leur vol au titre du règlement (CE) n°261/2004  
Passenger rights in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under Regulation (EC) 261/2004  
Fluggastrechte im Fall von Nichtbeförderung, Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse, Annulierung oder großer Verspätung des Fluges gemäß Verordnung (EG) Nr. 261/2004

**Veillez lire attentivement les instructions sur le site internet guichet.lu :**

**Please carefully read the instructions on the internet link guichet.lu:**

**Bitte lesen Sie sorgfältig die Hinweise auf der Internetseite guichet.lu:**

[Instructions à suivre afin de remplir le formulaire de plainte](#)

[Anweisungen zum Ausfüllen des Beschwerdeformulars](#)

[Instructions to be followed for filling in the complaint form](#)

**Plainte déposée par/Complaint submitted by/Beschwerde eingereicht von:**

<b>Nom/Surname/Nachname:</b>	_____
<b>Prénom/Name/Vorname:</b>	_____
<b>Adresse/Address/Adresse:</b>	_____
<b>Ville/City/Ort, Code postal/Postcode/PLZ:</b>	_____
<b>Pays/Country/Land:</b>	_____
<b>Courriel/Email/E-mail:</b>	_____
<b>Numéro de téléphone/Telephone number/Telefonnummer:</b>	_____

**Plainte contre/Complaint against/Beschwerde gegen:**

<b>Compagnie aérienne/Airline/Fluggesellschaft:</b> _____	
<b>Vol n°/Flight number/Flugnummer:</b> _____	
<b>Références de réservation/Booking reference/Buchungscode:</b> _____	
<b>Aéroport de départ/Airport of departure/Abflugort:</b> _____	
<b>Aéroport d'arrivée/Airport of arrival/Bestimmungsort:</b> _____	
<b>Lieu(x) de correspondance (le cas échéant)/ Connecting airport (if any)/ ggf. Umsteigeort(e):</b> _____	
<b>Date du vol/Date of the flight/Datum des Fluges:</b> _____	
<b>Heure de départ prévue/ Scheduled time of departure/ Planmäßige Abflugzeit:</b> _____	<b>Heure de départ réelle/ Actual time of departure/ Tatsächliche Abflugzeit:</b> _____
<b>Heure d'arrivée prévue/ Scheduled time of arrival/ Planmäßige Ankunftszeit:</b> _____	<b>Heure d'arrivée réelle/ Actual time of arrival/ Tatsächliche Ankunftszeit:</b> _____
<b>Aéroport où a eu lieu l'incident/ Airport where the incident occurred/ Flughafen, an dem sich der Vorfall ereignet hat:</b> _____	

Veillez lire attentivement les définitions ci-dessous et marquer d'une croix [x] celle qui s'applique à la présente plainte  
Please carefully read these definitions, and indicate with a cross [x] which applies to this complaint  
Lesen Sie die folgenden Begriffsbestimmungen sorgfältig durch und kreuzen [x] Sie Zutreffendes an

- Retard important/Long delay/Große Verspätung**
- Annulation/Cancellation/Annullierung**
- Refus d'embarquement/Denied boarding/Nichtbeförderung**
- Déclassement/Downgrading/Herabstufung**

**Le(s) passager(s) possédai(en)t-il(s) une réservation confirmée sur le vol concerné?**

*Did the passenger(s) hold a confirmed reservation on the flight concerned?*

*Verfügten dir Fluggäste über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

**La compagnie aérienne a-t-elle fourni au(x) passager(s) des informations sur ses/leurs droits?**

*Did the airline provide the passenger(s) with information on their rights?*

*Hat die Fluggesellschaft die Fluggäste über ihre Rechte als Fluggast informiert?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

**La compagnie aérienne ou son agent vous ont-ils proposé une assistance pendant votre longue attente?**

*Did you receive assistance from the airline or its agent during your long delay?*

*Haben Sie von der Luftverkehrsgesellschaft oder deren Beauftragtem während der großen Verspätung Betreuungsleistungen erhalten?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

**De quel type d'assistance avez-vous pu bénéficier?**

*What kind of assistance has been provided to you?*

*Welche Art von Betreuungsleistungen haben Sie erhalten?*

- Repas/Meals/Mahlzeiten**
- Rafraîchissements/Refreshments/Erfrischungen**
- Hôtel/Hotel/Hotel**
- Transfert entre l'hôtel et l'aéroport/Transfer between airport and hotel/**  
*Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Hotel*
- Accès à des moyens de communication (téléphone, télécopieur, courrier électronique)/**  
*Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)/*  
*Kommunikationseinrichtungen (Telefon, Fax- oder E-mailnachrichten)*
- Autres services (veuillez préciser)/**  
*Other services (please specify)/*  
*Sonstige Leistungen (bitte angeben) .....*

**En cas d'annulation du vol/In case of flight cancellation/Bei Annulierung Ihres Fluges:**

**Quand avez-vous été informé de l'annulation du vol?**

*When were you informed about the cancellation?*

*Wann wurden Sie über die Annulierung informiert?*

- à l'aéroport/at the airport/am Flughafen**
- 1 semaine avant le départ/1 week before departure/1 Woche vor dem Abflug**
- 2 semaines avant le départ/2 weeks before departure/2 Wochen vor dem Abflug**
- plus de 2 semaines avant le départ/more than 2 weeks before departure/mehr als 2 Wochen vor dem Abflug**

**Avez-vous été informé de la raison pour laquelle votre vol était annulé?**

*Were you informed about the reason why your flight was cancelled?*

*Wurden Sie über den Grund der Annulierung Ihres Fluges informiert?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

**Quelle est la raison qui vous a été donnée?**

*What was the reason given to you?*

*Welcher Grund wurde Ihnen genannt? .....*

**Avez-vous reçu une compensation financière?**

*Did you receive any financial compensation?*

*Haben Sie einen finanziellen Ausgleich erhalten?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

**Montant/Amount/Betrag .....€**

**Vous a-t-on donné le choix entre un remboursement OU un changement d'itinéraire vers votre destination finale?**

*Were you offered the choice between a refund OR a re-routing to your final destination?*

*Hatten Sie die Wahl zwischen einer Erstattung ODER einer anderweitigen Beförderung zu ihrem Endziel?*

**OUI/YES/JA**

**J'ai choisi l'option "remboursement"/**

*I chose the refund option/*

*Ich habe mich für die Erstattung entschieden.*

**On m'a proposé le remboursement de l'ensemble du prix du billet/**

*I was offered a refund for the whole ticket price/*

*Mir wurde die vollständige Erstattung der Flugscheinkosten angeboten.*

**On m'a proposé le remboursement des bordereaux de vol non utilisés/**

*I was offered a refund for non-used flight coupons/*

*Mir wurde die Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte angeboten  
(veuillez préciser - please specify - bitte angeben).*

- .....
- J'ai choisi l'option "changement d'itinéraire"/**  
*I chose the re-routing option/*  
*Ich habe mich für die anderweitige Beförderung entschieden:*
- .....

**NON/NO/NEIN**

- Seul le remboursement a été proposé/**  
*Only refund was offered/*  
*Mir wurde nur eine Erstattung angeboten.*
- Seul le changement d'itinéraire vers ma destination finale a été proposé/**  
*Only re-routing to my final destination was offered/*  
*Mir wurde nur die anderweitige Beförderung zu meinem Endziel angeboten.*  
*(veuillez préciser - please specify - bitte angeben)*
- .....

**En cas de retard de vol/In case your flight was delayed/Bei Verspätung Ihres Fluges:**

**Si votre vol avait un retard de trois (3) heures ou plus par rapport à l'heure d'arrivée prévue, avez-vous reçu une compensation financière?**

*If the delay of your flight was of 3 hours or more after the arrival time originally scheduled, did you receive any financial compensation?*

*Falls Ihr Flug mehr als 3 Stunden gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit verspätet war: Haben Sie eine Ausgleichszahlung erhalten?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

**Montant/Amount/Betrag .....€**

**Si votre vol avait plus de cinq (5) heures de retard:**

*If the delay of your flight was longer than 5 hours:*

*Bei einer Verspätung ihres Fluges von mehr als 5 Stunden:*

- **Votre vol a-t-il été maintenu?**
- *Did your flight still serve a purpose?*
- *War Ihr Flug noch zweckmäßig?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

- Si la réponse à la question précédente est "Non" et si vous aviez déjà commencé votre voyage: vous a-t-on proposé une place sur un vol à destination de votre premier point de départ?
- *In case your answer to the previous question is 'no' and in case your journey had already commenced: were you offered a seat on a flight back to your first point of departure?*
- *Wenn Sie die vorige Frage mit NEIN beantwortet haben und ihre Reise bereits begonnen hatte: Wurde Ihnen ein Rückflug zum ersten Abflugort angeboten?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

- **Si vous avez décidé de ne pas continuer votre voyage, vous a-t-on proposé de vous rembourser?**
- *In case you decided not to continue your journey, were you offered a refund?*
- *Wenn Sie sich dazu entschlossen hatten, Ihre Reise nicht fortzusetzen: Wurde Ihnen eine Erstattung angeboten?*

**OUI/YES/JA**

**L'ensemble du prix du billet/**  
*For the whole ticket price/*  
*Vollständige Erstattung der Flugscheinkosten.*

**Les bordereaux de vol non utilisés/**  
*For the non-used flight coupons/*

Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte.

**NON/NO/NEIN**

**En cas de refus d'embarquement/In case you were denied boarding against you will/Bei Nichtbeförderung gegen Ihren Willen:**

**La compagnie aérienne a-t-elle fait appel à des volontaires?**

*Did the airline call for volunteers?*

*Hat die Luftverkehrsgesellschaft versucht, Fluggäste zu finden, die zu einem freiwilligen Rücktritt von der Buchung bereit waren?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

**Je ne sais pas/I don't know/Weiß nicht**

**Vous êtes-vous porté volontaire pour ne pas embarquer à bord de l'aéronef?**

*Did you volunteer not to board the aircraft?*

*Haben Sie freiwillig auf den Flug verzichtet?*

**OUI/YES/JA**

*Dans ce cas, les questions ci-dessous ne s'appliquent pas/If so, the questions below do not apply/Sie brauchen die nachfolgenden Fragen nicht zu beantworten.*

**NON/NO/NEIN**

*Dans ce cas, veuillez répondre aux questions qui suivent/In this case, please answer next questions/Beantworten Sie bitte die nachfolgenden Fragen.*

**La compagnie aérienne vous a-t-elle refusé l'embarquement pour des raisons de sécurité, de sûreté, de santé ou d'inadéquation des documents de voyage?**

*Did the airline refuse your boarding for reasons of safety, security, health or inadequate travel documents?*

*Hat die Luftverkehrsgesellschaft die Beförderung wegen gesundheitlicher Gründe, der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder wegen unzureichender Reiseunterlagen verweigert?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

**Je ne sais pas/I don't know/Weiß nicht**

**Le(s) passager(s) s'est-il/se sont-ils présenté(s) à l'enregistrement au plus tard à l'heure indiquée par la compagnie aérienne (ou, si aucune heure n'était précisée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ publiée du vol)?**

*Did the passenger(s) present themselves at the check-in desk at the latest at the time indicated by the airline (or if no time was indicated: not later than 45 minutes before the published departure time of the flight)?*

*Haben sich die Fluggäste zu der von der Fluggesellschaft vorgegebenen Zeit (oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit) zur Abfertigung eingefunden?*

OUI/YES/JA

NON/NO/NEIN

**Avez-vous reçu une compensation financière?**

*Did you receive any financial compensation?*

*Haben Sie einen finanziellen Ausgleich erhalten?*

OUI/YES/JA

NON/NO/NEIN

**Montant/Amount/Betrag:.....€**

**Vous a-t-on donné le choix entre un remboursement OU un changement d'itinéraire vers votre destination finale?**

*Were you offered the choice between a refund OR a re-routing to your final destination?*

*Hatten Sie die Wahl zwischen einer Erstattung ODER einer anderweitigen Beförderung zu Ihrem Endziel?*

OUI/YES/JA

**J'ai choisi l'option "remboursement"/**

*I chose the refund option/*

*Ich habe mich für die Erstattung entschieden.*

**On m'a proposé le remboursement de l'ensemble du prix du billet/**

*I was offered a refund for the whole ticket price/*

*Mir wurde die vollständige Erstattung der Flugscheinkosten angeboten.*

**On m'a proposé le remboursement des bordereaux de vol non utilisés/**

*I was offered a refund for non-used flight coupons/*

*Mir wurde die Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte angeboten.*

**J'ai choisi l'option "changement d'itinéraire"/**

*I chose the re-routing option/*

*Ich habe mich für die anderweitige Beförderung entschieden:*

.....

NON/NO/NEIN

**Seul le remboursement a été proposé/**

*Only refund was offered/*

*Mir wurde nur eine Erstattung angeboten.*

**Seul le changement d'itinéraire vers ma destination finale a été proposé/**

*Only re-routing to my final destination was offered/*

*Mir wurde nur die anderweitige Beförderung zu meinem Endziel angeboten.*

**(veuillez préciser - please specify - bitte angeben)**

.....



**En cas de déclassement/In case you were downgraded/Bei Beförderung in einer niedrigeren als gebuchten Klasse:**

**Je possédais une réservation en/I had a reservation in/Ich war in der folgenden Klasse gebucht:**

- Première classe/First Class/Erste Klasse
- Classe Affaires/Business Class/Business-Klasse

**J'ai volé en/I actually travelled in/Ich wurde in der folgenden Klasse befördert:**

- Classe Affaires/Business Class/Business-Klasse
- Classe économique/Economy Class/Economy-Klasse

**Avez-vous reçu une compensation financière?**

*Did you receive any financial compensation?*

*Haben Sie einen finanziellen Ausgleich erhalten?*

**OUI/YES/JA**

**NON/NO/NEIN**

**Montant/Amount/Betrag:.....€**

**Quel était le prix de votre billet?/**

*What was the price of your ticket?/*

*Was hat Ihr Flugschein gekostet?*

**Montant/Amount/Betrag:.....€**

**Une plainte a déjà été déposée auprès/A complaint was submitted to/Eine Beschwerde wurde eingereicht bei:**

**de la compagnie aérienne/airline/der Fluggesellschaft**

**d'un organisme de protection des consommateurs/a consumer organization/einer Verbraucherschutzorganisation:**

.....

**d'un autre organisme, public ou privé/an other public or private organization/einer anderen öffentlichen oder privaten Organisation:**

.....

**Données relatives au(x) passager(s)/Passenger details/Fluggastdaten:**

<b>Nom du passager/ Name of the passenger/ Name des Fluggastes:</b>	<b>Veillez indiquer si le passager est un adulte/enfant/bébé (-2 ans)/ Please indicate if adult/child/infant (-2 years)/ Bitte angeben ob der Fluggast ein Erwachsener/ Kind/Kleindkind (-2 Jahre) ist:</b>	<b>Veillez indiquer si une assistance spéciale était nécessaire/ Please indicate if special assistance was required/ Bitte angeben ob besondere Betreuungsleistungen erforderlich waren:</b>

**Je déclare que toutes ces informations communiquées dans le présent formulaire sont véridiques et exactes à tous les égards et pour tous les passagers concernés.**

*I hereby declare that all of the information provided in this form is true and accurate in all respects and for all the passengers concerned.*

*Ich erkläre hiermit, dass alle in diesem Formular gemachten Angaben in jeder Hinsicht und für alle Fluggäste der Wahrheit entsprechen und zutreffend sind.*

**Signature(s) de tous les passagers adultes:**  
*Signature(s) of all adult passengers:*  
*Unterschriften aller erwachsenen Fluggäste:*