

Luxembourg, le 11 janvier 2021,

Reprise progressive des opérations vers Madrid

En raison de la tempête de neige Filomena d'une intensité inattendue et historique en Espagne et affectant l'aéroport de Madrid-Barajas, les opérations y ont été interrompues depuis vendredi 8 janvier soir jusqu'à dimanche soir, sur décision des autorités locales. Depuis dimanche en début de soirée, les opérations reprennent progressivement à l'aéroport madrilène et le vol Luxair LG3836, à bord duquel 93 passagers ont pris place, a décollé de Madrid à 23h57 (heure locale) à destination de Luxembourg.

Suite à la dégradation des conditions météorologiques à Madrid vendredi soir, le vol Luxair LG3838, au départ de Madrid et à destination de Luxembourg, a été annulé. Le Boeing 737-700 LX-LGQ de Luxair, à bord duquel 97 passagers avaient pris place, n'a finalement pas décollé de l'aéroport de Madrid-Barajas, que les autorités ont décidé de fermer temporairement pour des raisons de sécurité.

Dans l'attente de sa réouverture, les équipes Luxair ont suivi minutieusement la situation et sont restés en contact avec les passagers à l'aéroport de Madrid-Barajas. L'équipage du vol Luxair LG3838 (renommé ensuite vol LG3836 pour des raisons opérationnelles), resté auprès des passagers et les équipes à Luxembourg, assurant le suivi de la situation en direct, ont tenu informé les passagers de l'évolution de la situation, à plusieurs reprises et dès qu'une information confirmée était rendue disponible.

De par l'ampleur inattendue de la situation à Madrid (l'accès à l'aéroport par voie routière a été interdit par les autorités espagnoles pour des raisons de sécurité) et le nombre important de passagers concernés (toutes compagnies aériennes confondues), l'organisation d'hôtels s'est avérée complexe, malgré l'anticipation des équipes Luxair. Pour fluidifier les réservations et offrir des solutions confortables le plus rapidement possible à l'ensemble des passagers, Luxair a octroyé à ces derniers un forfait de 120 € par personne pour l'organisation d'une chambre d'hôtel par leurs propres moyens.

Dimanche matin, les équipes Luxair ont contacté individuellement chacun des passagers pour organiser leur retour vers Luxembourg dès la réouverture de l'aéroport de Madrid-Barajas.

En milieu d'après-midi dimanche, les autorités espagnoles ont annoncé la réouverture de l'aéroport de Madrid-Barajas pour la fin de journée. Luxair, assisté de son prestataire d'assistance au sol à Madrid, a alors tout mis en œuvre pour organiser l'opération du vol Luxair LG3836 permettant à tous les passagers Luxair désireux de voyager ce soir d'être rapatriés vers Luxembourg. Le vol Luxair LG3836 a décollé à 23h57 (heure locale) et est attendu à Luxembourg pour 01h50 (heure locale – lundi 11 janvier).

L'imprévisibilité de cette situation a engendré des mises à jour régulières et une reprise progressive des opérations à Madrid-Barajas. Après l'annonce de l'horaire tardif de la réouverture des arrivées à l'aéroport de Madrid-Barajas, les vols Luxair LG3837, au départ de Luxembourg et à destination de Madrid, et LG3838, au départ de Madrid et à destination de Luxembourg, initialement programmés dimanche soir ont été reportés de 24 heures. Tous les passagers ont été informés par Luxair, dès l'information disponible.