



UFC-QUE CHOISIR
24B, rue Mallifaud
38100 Grenoble

Le 19/05/2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Coronavirus-Vols annulés

L'UFC-Que Choisir assigne 20 compagnies aériennes

Suite aux mises en demeure adressées à 57 compagnies aériennes qui entendaient faire obstacle au droit au remboursement des passagers aériens aux vols annulés, et après le ferme rappel à l'ordre de la Commission européenne sur le droit de choisir entre remboursement et avoir pour les passagers aux vols annulés, l'UFC-Que Choisir, face à la persistance des mauvaises pratiques et aux annonces en trompe l'œil, assigne 20 compagnies aériennes.

En effet, si certaines compagnies ont répondu positivement à la mise en demeure de l'UFC-Que Choisir, de nombreux transporteurs aériens ont ignoré l'avertissement de l'UFC-Que Choisir et de la Commission européenne. Ils continuent de violer la réglementation en imposant aux passagers des bons d'achat en guise de remboursement de leur vol annulé. Ce faisant, l'UFC-Que Choisir n'a d'autre choix que de porter le combat devant les tribunaux.

Les mauvaises pratiques persistent

Si quelques compagnies sur les 57 épinglées ont déjà modifié leurs modalités de remboursement et respectent désormais le droit pour les passagers de choisir entre un remboursement en argent ou un bon d'achat, la majorité des transporteurs persiste à imposer des avoirs, au mépris de la réglementation.

Certaines compagnies font croire aux consommateurs que la situation particulière de pandémie leur permettrait de ne proposer qu'un bon d'achat. D'autres acceptent de rembourser leurs passagers mais en suspendent le paiement jusqu'à une date indéterminée, voire après la fin de la crise sanitaire.

Dans ces conditions, elles violent délibérément les droits des passagers, mais en outre elles font naître un sentiment de défiance qui n'aidera pas au redémarrage de leur secteur. En effet, comme l'a rappelé la Commission européenne, les consommateurs sont aussi victimes de la crise, et certains, confrontés à des problèmes de pouvoir d'achat, ne peuvent accepter un avoir imposé...

L'annonce en trompe l'œil d'Air France KLM

Loin de répondre à la mise en demeure qui lui a été adressée, l'annonce d'Air France qui limite le droit au remboursement pour les seuls vols annulés après le 15 mai continue de causer préjudice aux très nombreux passagers aux vols annulés depuis le début de la crise. Il n'est pas acceptable que les consommateurs subissent une discrimination selon la date d'annulation, cette dernière étant qui plus est fixée discrétionnairement par la compagnie aérienne.

Une action en justice pour garantir le droit du consommateur de choisir son mode de remboursement

L'UFC-Que Choisir rappelle qu'elle entend défendre le droit des consommateurs d'avoir le choix entre remboursement et bon d'achat, conformément à la réglementation. C'est la raison pour laquelle l'UFC-Que Choisir lance une action devant le Tribunal Judiciaire de Paris contre les principales¹ compagnies aériennes qui ne respectent ce choix. Ainsi, l'association demande aux juges de contraindre les transporteurs aériens, sous astreinte, de mettre fin à leurs agissements illicites.

Alors que l'association serait en droit d'exiger plusieurs milliers d'euros pour l'atteinte faite à l'intérêt collectif des consommateurs, elle souhaite simplement que les compagnies se conforment à la réglementation et respectent les droits des consommateurs. C'est pourquoi elle ne sollicite pas, pour l'instant, de dommages et intérêts pour inciter les compagnies à rapidement se mettre en règle.

1. Sur la base du Bulletin Statistique de la Direction Générale de l'Aviation Civile pour l'année 2018 (https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/bulletin_stat_trafic_aerien_2018.pdf)



UFC-QUE CHOISIR
24B, rue Mallifaud
38100 Grenoble

Le 19/05/2020

L'association n'appelle pas à tous crins les passagers à exiger le remboursement s'ils ont confiance dans un avoir et s'ils peuvent faire autrement. Là encore, la balle est exclusivement dans le camp des compagnies qui ont une marge de manœuvre pour inciter les consommateurs à faire un tel choix. Elles peuvent bonifier les avoirs afin d'en faire une alternative crédible et fiable au seul remboursement. La gardienne des traités européens invite également les compagnies aériennes à rendre le bon d'achat qu'elles proposent plus attractif. Mais ces bons doivent obligatoirement être garantis contre toute faillite éventuelle, offrir aux passagers une large souplesse dans leur utilisation.