

Vols annulés à cause du Covid-19 : se faire rembourser, une mission (quasi) impossible?

David Pauget, publié le 24/07/2020 à 08:00 , mis à jour à 09:42



Des avions de la compagnie Air France à l'aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle, le 12 mai 2020.

[afp.com/ERIC_PIERMONT](https://www.afp.com/ERIC_PIERMONT)

Article Abonné

Les compagnies aériennes, affaiblies par la crise, imposent parfois un avoir pour les vols annulés. Obtenir un remboursement relève souvent du parcours du combattant.

"J'attends une réponse de votre part depuis un mois", "Vous ne répondez plus à mes appels et messages", "Après une heure d'attente... On m'a raccroché au nez !", "Je me fais ghoster en fait"... Entre désespoir et colère, les témoignages sur les réseaux sociaux ne manquent pas. Se faire rembourser un vol annulé auprès de certaines compagnies semble relever du parcours du combattant.

C'est l'une des conséquences de la crise du Covid-19 depuis que le confinement a mis un coup d'arrêt brutal au trafic aérien, qui reste toujours incertain.

Huit compagnies aériennes, dont Air France, EasyJet ou Ryanair, ont d'ailleurs été pointées du doigt mercredi par le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) pour des "violations" des droits des passagers. En particulier le droit à un remboursement en cas de vol annulé. L'organisation basée à Bruxelles réclame ainsi une enquête sur ces pratiques "déloyales". D'autant plus que souvent, les passagers ne disposent pas de toutes les informations sur leurs droits - qui varient selon les situations. Eclairage.

"Vol sec" ou "forfait touristique", deux régimes différents

Pour les voyageurs dont le vol a été annulé, la question est simple : est-il possible d'exiger un remboursement ? En réalité, cela dépend, car il existe deux régimes différents. S'il s'agit d'un "vol sec" (billet d'avion acheté seul), la législation est claire. Selon le règlement CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne du 11 février 2004, il existe un droit au remboursement pour les vols annulés.

"C'est l'équivalent d'une loi, qui s'applique dans tous les Etats membres. Ce texte impose de rembourser le billet qui n'a pu être utilisé, quelle que soit la cause de l'annulation : contrainte opérationnelle, réduction des capacités ou circonstances extraordinaires. La fermeture du trafic aérien, à cause de la pandémie, en fait partie", précise Emmanuelle Llop, fondatrice d'Equinoxe Avocats, cabinet dédié aux professionnels du tourisme en France.

LIRE AUSSI >> Vol annulé à cause du coronavirus : remboursement, mode d'emploi

Deuxième cas : le "forfait touristique" - prestation globale comprenant, outre le voyage, d'autres prestations comme l'hôtel, des visites de musées, etc. "Il y a une ordonnance tourisme, du 25 mars

2020, qui s'applique dans ce cas. Elle prévoit que le professionnel, l'agence de voyages, le tour-opérateur, est en droit imposer un avoir valable 18 mois", précise Xavier Delpech, professeur associé de droit privé à l'Université Lyon 3 Jean Moulin, rédacteur en chef de la revue AJ Contrat des Editions Dalloz.

Cette ordonnance était contestée par les associations de défense des consommateurs UFC-Que Choisir et CLCV (Consommation Logement Cadre de vie). Mais le Conseil d'Etat a rejeté leurs recours dans une ordonnance rendue publique lundi dernier. Il a fait valoir que "ces mesures ont été prises afin de sauvegarder la trésorerie des prestataires, dans un contexte où plus de 7100 opérateurs de voyages et de séjour immatriculés en France, confrontés à un volume d'annulations d'ampleur jamais égalée et à des prises de commandes quasi nulles, se trouvaient en grande difficulté."

Quand l'avoir est imposé

Reprenons donc le cas du "vol sec" où là le remboursement est censé être possible. "Si le passager est d'accord, on peut négocier un 'voucher', un avoir. Mais c'est une négociation", précise Emmanuelle Llop. En cas de refus de l'avoir, la compagnie doit donc rembourser le billet - dans un délai de sept jours. Sauf que voilà : les compagnies aériennes sont plus qu'affaiblies par la crise, et préféreraient ne pas rembourser ces billets.

LIRE AUSSI >> *Coronavirus : les "bulles de voyage" peuvent-elles sauver le secteur aérien ?*

"Nous demandons l'aide des passagers (...), c'est vrai, et nous la demandons à genoux", avait d'ailleurs déclaré le 15 juillet Alexandre de Juniac, directeur général de l'Association internationale du transport aérien sur BFM Business. Et voici cette fameuse aide demandée : accepter des avoirs plutôt que solliciter des remboursements pour les vols annulés. Problème : si le passage demande (et il a le droit) un remboursement pour un "vol sec", certaines compagnies refusent. Ce qui est alors illégal.

"Les compagnies aériennes ont en quelque sorte appliqué par analogie les dispositions de l'ordonnance (ndlr : du 25 mars 2020) à une situation qui n'entraîne pas dans son champ d'application", souligne Xavier Delpech. De quoi provoquer logiquement la colère des associations de défense des consommateurs. "Ce n'est pas aux voyageurs de supporter un modèle économique un peu faible", dénonce Véronique Louis-Arcène, du service juridique de l'UFC-Que Choisir. "Ce n'est pas la mort des compagnies qu'on veut, mais donner le choix aux passagers. Juste respecter la réglementation", précisant que son association a reçu des milliers de témoignages de personnes ne parvenant pas à obtenir des remboursements.

Les recours possibles

En refusant de respecter les droits des voyageurs, les compagnies ne s'exposent-elles pas à des sanctions ? "Les compagnies jouent la montre, en attendant la reprise du trafic. Il n'y a pas de solution miracle. On peut essayer de saisir une instance, le médiateur tourisme et voyage... mais il a dû être saisi beaucoup, et n'a pas pris position à ma connaissance. Et il ne peut rien imposer, il n'a pas de force contraignante, il peut juste proposer. Ou on peut saisir le juge, le tribunal judiciaire. Là encore, cela prend des mois ; si c'est un an après, cela revient à avoir un avoir...", explique Xavier Delpech

LIRE AUSSI >> Codes QR, caméras thermiques... L'aérien se réinvente à l'ère du coronavirus

"Ce qui est jouable, c'est exercer une action de groupe. Elle peut être une épée de Damoclès : pas sûr que l'action aboutisse mais c'est un moyen de pression contre les compagnies aériennes." Autrement dit : les compagnies prendraient-elles le risque de souffrir d'une mauvaise image ? Pas sûr. "La Direction générale de l'aviation civile (DGAC) a une commission passagers pour rappeler les compagnies à l'ordre... Mais je suppose qu'elle doit être submergée de demandes", estime de son côté Emmanuelle Llop.

LIRE NOTRE DOSSIER COMPLET

Air France, la compagnie aérienne française

- L'UE autorise l'aide néerlandaise de 3,4 milliards d'euros à KLM
- Air France va fermer toutes ses agences physiques
- Le groupe Air France va supprimer 7 580 postes d'ici fin 2022

Bref, une situation plus que difficile. Qui exige à la fois de la persévérance et de la patience. "Il faut insister. On a reçu des témoignages de personnes qui ont fini par obtenir un remboursement", affirme Véronique Louis-Arcène. UFC-Que Choisir propose d'ailleurs sur son site un modèle de demande de remboursement, à envoyer avec accusé de réception. "Si la personne est dans une situation difficile, elle peut prouver sa bonne foi en joignant des documents, en plus de demander le respect de la réglementation. Ces personnes sont dans leur droit", insiste-t-elle. Reste un risque, dans le cas où l'avoir est accepté : que la compagnie fasse faillite... Et que l'argent soit alors perdu.