

Paris, le 10 mai 2010

**Fermeture de l'espace aérien :
la FNAUT demande l'application effective des droits des voyageurs**

Des organisations professionnelles du secteur des voyages et du transport aérien et l'association de consommateurs UFC Que Choisir viennent d'annoncer avoir passé un accord en vue d'une harmonisation du traitement des litiges nés de la fermeture de l'espace aérien due à la présence du nuage de cendres émis par le volcan islandais.

La FNAUT s'étonne de la teneur de cet accord, dont certaines dispositions sont en contradiction flagrante avec le droit français et européen de protection des voyageurs.

L'accord prévoit, entre autres, que les agences de voyages vont proposer des reports sous 12 mois des voyages à forfaits annulés. Le Code du tourisme précise pourtant (article L 211-13), que les voyages annulés en l'absence de faute de l'acheteur doivent lui être remboursés, ou peuvent éventuellement faire l'objet d'un report s'il le souhaite.

→ La FNAUT demande que tous les voyageurs concernés puissent conserver le choix entre remboursement et report.

D'autre part, l'accord prévoit que les voyageurs ayant acheté un vol sec ayant été annulé, et qui ont alors dû faire face à des frais d'hébergement et de restauration en attendant un réacheminement, ne pourront demander aux compagnies aériennes le remboursement de ces frais que s'ils se trouvaient en transit ou détenaient une carte d'embarquement émise à l'aéroport.

Cet accord ne prévoit donc pas de remboursement pour les voyageurs qui n'étaient pas en transit et qui étaient à l'étranger dans l'attente de leur départ.

Le Règlement (CE) 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens prévoit une obligation de prise en charge par les compagnies aériennes (articles 5 et 9), que le vol ait été annulé pour un cas de force majeure ou non. Cette prise en charge comprend la restauration et l'hébergement à l'hôtel nécessaires en attendant un réacheminement des voyageurs.

→ La FNAUT rappelle que ces voyageurs ont donc droit au remboursement de ces frais si la compagnie ne leur a pas proposé une prise en charge à l'aéroport.

Dans un communiqué daté du 20 avril 2010, la Commission européenne a rappelé le droit au remboursement des voyages à forfaits annulés pour les voyageurs ne souhaitant pas un report de leur séjour, ainsi que le droit à la prise en charge des voyageurs ayant acheté un vol sec dans le cadre du Règlement (CE) 261/2004 dans les cas où il s'applique.

De nombreuses associations de consommateurs et institutions chargées d'informer les consommateurs ont également rappelé ces droits.

C'est sur ces bases juridiques que la FNAUT fondera les demandes de remboursement qu'elle adressera aux voyagistes, aux compagnies aériennes et au Médiateur, M. Thierry BAUDIER, chargé de permettre un règlement amiable des litiges nés de la fermeture de l'espace aérien.

Contact presse:

Anne-Sophie Trcera, juriste : 01 43 35 35 72