

Voyager en Europe :

les petits soucis que vous pouvez rencontrer



Vous avez organisé un voyage en Europe combinant transport et hébergement via une agence de voyages et vous avez rencontré des difficultés. Quels sont vos recours ?

Si vous rencontrez une difficulté avec l'un des prestataires de l'agence de voyages (transporteur aérien, hôtelier...), celle-ci est pleinement responsable des fautes de ses prestataires dans les mêmes conditions que si vous aviez directement engagé la responsabilité du prestataire.

Ainsi, en cas de prestation mal exécutée ou de modification du séjour, vous pourrez vous retourner vers l'agence de voyages pour obtenir une indemnité.

Si vous avez acquis uniquement des billets d'avion auprès de l'agence de voyages et que vous rencontrez des difficultés avec la compagnie aérienne, vous ne pourrez engager la responsabilité de l'agence de voyages qu'en démontrant une faute de cette dernière (par exemple vente de billets alors qu'elle savait la compagnie au bord de la faillite).

Un des prestataires qui est à l'origine du plus grand nombre de litiges lors d'un voyage en Europe est le transporteur aérien, du fait de la problématique des retards lorsque vous voyagez en avion.

Les compagnies sont responsables du préjudice résultant d'un retard tel que l'impossibilité de prendre une correspondance, entraînant par exemple des frais d'hébergement et de rachats de billets dans une limite de 4 800 €.

Le transporteur ne pourra se dégager de sa responsabilité qu'en démontrant avoir pris toutes les mesures en vue d'éviter le dommage (par exemple en cas de grève des agents d'un aéroport, acheminement via un autre aéroport...). Mais dans tous les cas, il devra justifier l'existence de circonstances l'exonérant de sa responsabilité et non simplement invoquer des justificatifs vagues tels que les conditions atmosphériques ou des problèmes techniques. Surtout ces derniers : il faut que le problème technique résulte d'un problème extérieur et non d'un simple entretien déficient.

La compagnie doit apporter une assistance aux voyageurs (rafraîchissements, restauration, moyens de communication, le cas échéant transport et hébergement) dès lors que le retard

dépasse 2 heures ou 3 heures pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km.

Pour les retards de plus de 5 heures, la compagnie doit vous proposer un remboursement du billet et, si ce retard intervient en milieu de parcours, un retour vers votre point de départ dans les meilleurs délais.

Une indemnisation étendue aux vols retardés :

La Cour de justice des Communautés européennes (CJCE), dans un arrêt du 19 novembre 2009 (affaires C-402/07 et C-432/07), a étendu l'indemnisation des passagers en cas de vols annulés aux vols arrivés avec un retard de 3 heures ou plus .

INDEMNISATION

1 500 km	250 €
Vols intracommunautaires de 1 500 à 3 000 km	400 €
Autres vols	600 €

Si cette indemnisation ne couvre pas l'ensemble de vos préjudices, vous pourrez bien entendu exiger la réparation intégrale de ces derniers.

Cette indemnisation n'est pas due par la compagnie si elle prouve que le retard est dû à des « circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ».

Mais là encore, c'est au professionnel de démontrer l'existence de telles circonstances, un problème technique ne pouvant recevoir une telle qualification selon la décision de la CJCE citée plus haut (arrêt de la CJCE du 19 novembre 2009, affaires C-402/07 et C-432/07).

Zoom sur

les circonstances exceptionnelles

Au cours de l'année 2010, un grand nombre de passagers se sont retrouvés bloqués dans les aéroports parisiens à la suite de deux épisodes extraordinaires : l'éruption du volcan islandais qui a paralysé le ciel européen à partir de la fin du mois de mars et les chutes de neige de la fin de l'année. Même si ces circonstances peuvent être qualifiées d'extraordinaires et exonérer les compagnies aériennes de toute indemnisation, ces dernières restent tenues d'assister les passagers bloqués dans les mêmes conditions qu'en cas de retard d'un vol en assurant le cas échéant leur hébergement à l'hôtel.

LETTRE TYPE

Pour personnaliser votre lettre type, allez sur le site www.clesde-la-conso.org

Objet : Retard Vol n° XXX - Demande d'indemnisation

Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame, Monsieur,

J'ai acquis le [date d'achat] sur le site Internet [nom du site] / sur le site de votre compagnie / auprès de votre / la société [nom de la société] un vol à destination de [destination] sous la référence [référence de la commande].

Mon vol initialement prévu le [date du vol] à [horaire de départ] a subi un retard de [temps de retard].

Vous trouverez, ci-joint, les cartes d'embarquement et les éléments justifiant de l'existence de ce retard.

Dans un arrêt du 19 novembre 2009 (affaires C-402/07 et C-432/07), la Cour de justice des Communautés européennes a étendu l'indemnisation prévue pour les passagers de vols annulés aux passagers de vols retardés lorsqu'ils subissent un retard à l'arrivée de 3 heures ou plus :

Les passagers de vols retardés peuvent être assimilés aux passagers de vols annulés aux fins de l'application du droit à indemnisation et ils peuvent ainsi invoquer le droit à indemnisation prévu à l'article 7 de ce règlement lorsqu'ils subissent, en raison d'un vol retardé, une perte de temps égale ou supérieure à 3 heures, c'est-à-dire lorsqu'ils atteignent leur destination finale 3 heures ou plus après l'heure d'arrivée initialement prévue par le transporteur aérien.

De ce fait, je vous demande de procéder au versement de l'indemnisation forfaitaire à l'article 7 du règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004, soit la somme de 250 (vol jusqu'à 1 500 km) / 400 (vols intracommunautaires de 1 500 à 3 000 km) / 600 (autres vols) euros.

À défaut de versement de cette indemnisation sous huitaine à compter de la réception du présent courrier, je saisisrai la juridiction compétente pour obtenir ledit remboursement sans préjudice de dommages et intérêts.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signature

Pour toutes informations complémentaires, aide et conseils,
vous pouvez vous adresser à l'une de nos associations locales situées près de chez vous.
Vous trouverez leurs coordonnées sur notre site Internet :

www.quechoisir.org