

J. 195/03-05

VOYAGER EN AVION

Les droits du voyageur aérien sont ceux de tout voyageur : partir à la date et à l'heure convenues, arriver sain et sauf à destination et récupérer ses bagages en bon état.

Ces droits ont été considérablement renforcés : le 28 juin 2004 tout d'abord, avec l'entrée en vigueur de la convention de Montréal¹ sur la responsabilité du transporteur, qui remplace désormais la convention de Varsovie de 1929; puis le 17 février 2005 avec le nouveau règlement européen² sur l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vol, et abrogeant le règlement de 1991. Ce sont ces nouvelles règles que nous allons présenter ici.

Les informations qui suivent s'appliquent à tous les vols secs, qu'ils soient effectués en charter ou sur une ligne régulière, qu'ils soient assurés par une compagnie classique ou par une compagnie à bas coût ("low cost"), que le billet ait été acheté auprès d'une agence de voyages ou directement auprès de la compagnie aérienne...

VOUS NE POUVEZ PAS PARTIR

Pouvez-vous céder votre billet ?

Non. Un billet d'avion est nominatif et il ne peut être utilisé que par son titulaire. Seule la compagnie aérienne peut autoriser un changement de passager. Si vous avez acheté votre billet auprès d'une agence de voyages, vous pourrez lui demander de transmettre votre requête auprès de la compagnie. Elle aura des chances d'aboutir si elle est faite suffisamment longtemps à l'avance.

Pouvez-vous demander le remboursement ou un report du voyage ?

Les conséquences de l'annulation ne sont pas fixées par la loi ou les traités internationaux, mais par le contrat que vous

avez passé. Vos droits à remboursement ou à un report dépendront du type de billet que vous avez souscrit, et ils seront très limités si vous avez acheté un billet à coût réduit.

- Le billet de transport sur une ligne régulière, sans réduction particulière, est traditionnellement valable un an à compter de sa date d'émission. Un report du voyage dans ce délai est donc possible. En cas d'annulation définitive, le remboursement du billet peut être demandé au plus tard trente jours après la date limite de validité. Généralement, des frais de dossier seront retenus sur le remboursement.
- Les billets à coût réduit ne sont le plus souvent valables que sur un vol donné. C'est le cas des billets commerciaux proposés par les grandes compagnies sur des lignes régulières, des

¹ Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, adoptée à Montréal le 28 mai 1999.

² Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

³ Sur ces questions, se reporter à la fiche pratique J. 219, "Les agences de voyages et la vente de forfait touristique", publiée dans le n° 1250 d'INC Hebdo et téléchargeable via <www.inc60.fr/infos-pratiques.htm>.

billets “dernière minute” revendus par les agences, des billets des compagnies à bas coût (“low cost”), et des billets sur vols charters⁴.

Des reports sont parfois possibles. Ainsi, lorsque le voyageur annule pour un cas de force majeure, les compagnies qui suivent les pratiques recommandées par l’IATA (*International Air Transport Association*, l’organisation internationale à laquelle adhèrent la plupart des compagnies aériennes) prolongent la validité des billets non remboursables en temps normal. Par ailleurs, certaines agences permettent l’annulation, moyennant la retenue de frais d’autant plus élevés que la date du départ est proche. À noter que certains vendeurs remboursent presque intégralement lorsque l’annulation intervient entre la réservation et l’édition du billet, et retiennent la quasi-totalité ensuite.

Mais quels que soient les termes de votre contrat, vous devriez au minimum récupérer les taxes d’aéroport qui ne seront pas reversées à leurs destinataires – c’est en tout cas ce que préconise l’IATA.

Faut-il souscrire une assurance annulation ?

Si vous voyagez avec un billet non remboursable, il sera sans doute raisonnable de souscrire l’assurance complémentaire qui vous sera proposée. Elle couvre généralement, outre l’annulation pour maladie, accident ou perte d’emploi, d’autres risques comme l’assistance médicale à l’étranger, le rapatriement, le vol ou la perte des bagages.

Prenez toutefois le temps de lire les conditions générales ou, au minimum, la définition des risques couverts, et soyez attentifs aux exclusions.

Vérifiez également que cette assurance ne fait pas double emploi avec votre contrat de carte bancaire, si vous choisissez ce mode de paiement : les cartes “haut de gamme” (Visa Premier, Eurocard ou Mastercard Gold...) comportent déjà ce type d’assurance.

VOTRE VOL EST ANNULÉ

Vous avez droit au minimum au remboursement de votre billet, et à des dommages et intérêts si cette annulation vous a causé un préjudice particulier (financier et/ou moral).

S’il s’agit d’un vol européen (voir encadré ci-contre), vous bénéficiez depuis le 17 février 2005 de droits nouveaux⁵.

Vos droits à remboursement (ou à réacheminement)

• Vol non européen

La question n’est pas envisagée dans la convention de Montréal. Elle est donc régie par le droit commun des contrats, et ainsi par les règles du code civil si vous avez acheté le billet en France. Vous avez droit, au minimum, au remboursement intégral du prix de votre billet, quelle que soit la cause de l’annulation (grève et catastrophes comprises)... sauf si on vous propose un réacheminement sur un autre vol et que vous l’acceptez.

• Vol européen

Le transporteur doit vous proposer trois possibilités :

– soit le remboursement du billet (au prix acheté) pour la ou les parties du voyage non effectuées, mais aussi pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à votre plan de voyage initial ; et, le cas échéant, un vol retour vers votre point de départ initial dans les meilleurs délais ;

– soit un réacheminement par un autre vol vers votre destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ;

– soit un réacheminement par un autre vol vers votre destination finale, dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à votre convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.

À noter : Si vous choisissez le remboursement, celui-ci doit se faire dans les sept jours en espèces, virement ou chèque, sauf si vous acceptez que ce soit sous forme de bons de voyage et/ou d’autres services.

À noter : Si le vol proposé en remplacement atterrit sur un aéroport autre que celui qui était initialement prévu, le transporteur doit prendre à sa charge vos frais de transfert vers l’aéroport prévu au départ, ou vers une autre destination proche convenue avec vous.

Qu’est-ce qu’un “vol européen” ?

Il est souvent question dans cette fiche pratique de “vols européens”. Nous désignerons ainsi les vols soumis aux règlements européens, c’est-à-dire :

– les vols au départ d’un aéroport situé dans un État membre de l’Union européenne, quel que soit l’aéroport d’arrivée (même État, autre État de l’Union, État tiers) et quelle que soit la nationalité du transporteur ;

– les vols à destination d’un aéroport situé dans un État membre de l’Union européenne, quel que soit l’aéroport de départ, dès lors que le transporteur est considéré comme “communautaire”, c’est-à-dire qu’il possède une licence délivrée par un État de l’Union européenne.

Les vols intérieurs sont donc toujours des vols européens.

Les passagers (quelle qu’en soit la nationalité) de ces vols européens bénéficient de la protection des règlements européens évoqués dans la présente fiche.

Vos droits à indemnisation

• Tous les vols

Vous avez passé un contrat et ce contrat n’est pas exécuté. Si vous subissez un préjudice particulier du fait de cette inexécution, vous avez droit à des dommages et intérêts : ce principe s’applique au contrat de transport comme à tout contrat (article 1147 du code civil).

Mais le code civil en fixe également la limite : il n’y a pas de dommages et intérêts lorsque celui qui devait exécuter son

⁴ Vols sur un avion affrété spécialement pour une destination donnée, en dehors des liaisons régulières ; voir encadré p. v.

⁵ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d’indemnisation et d’assistance des passagers en cas de refus d’embarquement et d’annulation ou de retard important d’un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

obligation en a été empêché par un cas de force majeure (article 1148).

Le transporteur qui invoque la force majeure doit démontrer en quoi la circonstance dont il se prévaut répond aux trois exigences traditionnelles, à savoir qu'il s'agit bien d'un événement **extérieur** (une avarie d'avion n'en est pas un), **imprévisible** (ce n'est pas le cas d'une grève annoncée) et qu'il ne pouvait **pas surmonter** (par exemple en plaçant les voyageurs sur d'autres vols).

• Vol européen

Même sans préjudice particulier, vous recevrez une indemnité forfaitaire, qui sera fonction de la longueur du trajet (à vol d'oiseau) et, en cas de réacheminement, du retard à l'arrivée.

Jusqu'à 1 500 km	250 € (125 € si le retard ne dépasse pas deux heures)
Vols intracommunautaires de 1 500 à 3 500 km	400 € (200 € si le retard ne dépasse pas trois heures)
Autres vols	600 € (300 € si le retard ne

Recevoir cette indemnité ne vous prive pas du droit d'aller en justice pour réclamer davantage si son montant ne couvre pas le préjudice que vous aurez réellement subi.

Attention : Vous n'avez pas droit à cette indemnité forfaitaire si vous avez été informé de l'annulation de l'une ou l'autre des manières suivantes :

- au moins deux semaines avant le départ;
- entre deux semaines et sept jours avant le départ, si on vous a proposé un autre vol partant au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivant moins de quatre heures plus tard que prévu;
- moins de sept jours avant le départ, si l'offre de réacheminement partait au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivait moins de deux heures plus tard que prévu.

Le transporteur ne vous devra pas non plus d'indemnité s'il prouve, suivant le règlement européen, que l'annulation est due à des « *circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises* », ce qui correspond très exactement à la définition de la force majeure.

Votre prise en charge à l'aéroport

Si vous êtes bloqué à l'aéroport dans l'attente d'un vol de remplacement, le transporteur doit vous offrir rafraîchissements et restauration, et vous permettre de passer gratuitement deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques (SMS par exemple). Et si le départ du vol de remplacement n'est pas prévu pour le jour même, vous avez droit à un hébergement à l'hôtel et au transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement jusqu'au départ.

En cas de grève

• **Si le vol est retardé pour cause de grève.** Le transporteur ne peut pas se contenter d'invoquer cette circonstance pour ne pas indemniser le voyageur : il doit, en outre, démontrer qu'il a « *pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage* » et, par exemple, recherché des solutions sur d'autres vols, y compris sur un autre aéroport.

• **Si le vol est annulé.** La grève ne constitue un cas de force majeure exonérant le transporteur d'indemniser les voyageurs que si celui-ci prouve qu'elle était imprévisible à la date de la vente des billets, et qu'il n'a trouvé aucune solution de remplacement pour acheminer les voyageurs à bon port.

NB : Le transporteur ne peut pas invoquer la grève de son propre personnel, car ce n'est pas un événement imprévisible et extérieur à l'entreprise.

VOTRE AVION A DU RETARD

Un retard de faible importance peut être simplement désagréable. Prolongé, il peut être lourd de conséquences financières et morales pour le voyageur. Si c'est votre cas, vous pourrez en demander réparation sous forme de dommages et intérêts et, s'il s'agit d'un vol européen (voir encadré en page précédente), à une prise en charge à l'aéroport.

Sur tous les vols

Une indemnisation en cas de préjudice

Suivant la convention de Montréal, « *le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises* » (article 19). Il ne peut écarter sa responsabilité, et être dispensé de vous indemniser, que s'il « *prouve que lui et ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre* » (article 20). Il ne lui suffira pas d'invoquer des circonstances atmosphériques difficiles, des incidents techniques ou, plus vaguement encore, des « *impératifs de sécurité* » : il devra les justifier. À défaut, vous pourrez demander la réparation de votre préjudice, mais cette indemnisation ne pourra pas dépasser l'équivalent de 4 150 droits de tirage spéciaux (DTS, la monnaie du FMI), soit environ 4 800 €.

Des horaires non garantis ?

Souvent, les conditions de vente reproduites au verso des billets ou dans les contrats des agences de voyages précisent que « *les horaires ne sont pas garantis* », voire qu'ils ne font « *pas partie du contrat* ». Ces clauses obligent-elles les voyageurs à accepter n'importe quel retard ?

Certainement pas. Le règlement du 11 février 2004 sur l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol est clair :

« 1. Les obligations envers les passagers qui sont énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

2. Si toutefois une telle dérogation ou une telle clause restrictive est appliquée à l'égard d'un passager, ou si un passager n'est pas dûment informé de ses droits et accepte, par conséquent, une indemnisation inférieure à celle prévue par le présent règlement, ce passager a le droit d'entreprendre les démarches nécessaires auprès des tribunaux ou des organismes compétents en vue d'obtenir une indemnisation complémentaire » (article 14).

Quand peut-on parler de retard ?

Au bout d'une heure ? de six heures ? Aucun texte ne le précise, et la jurisprudence ne permet pas de dégager de critère. En fait, la question n'est pas vraiment là – car ce que doit réparer le transporteur, ce n'est pas le retard lui-même mais les conséquences de ce retard dommageables pour le voyageur. Le voyageur qui partira fatigué et énervé au terme d'une journée d'attente à l'aéroport, mais sans autre préjudice, devra renoncer à demander réparation en justice ; à l'inverse, celui qui, en raison d'un retard de trois heures, aura raté sa correspondance et racheté un billet au prix fort demandera une indemnisation, au besoin en justice.

Sur un vol européen : une assistance à l'aéroport

Le transporteur doit prendre en charge les passagers retardés dès que le retard prévisible dépasse un seuil admissible dépendant de la longueur du vol, soit :

- deux heures jusqu'à 1 500 km ;

- trois heures pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour les autres vols entre 1 500 et 3 000 km ;
- quatre heures pour les autres vols.

Dans tous ces cas, le transporteur doit proposer à ses passagers des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente, et leur permettre de passer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télex, deux télécopies ou deux messages électroniques.

De plus, si le départ est reporté au lendemain, il doit assurer leur hébergement à l'hôtel.

Enfin, si le retard prévisible est d'au moins cinq heures, comme en cas d'annulation de vol, il doit leur proposer le remboursement du billet pour la ou les parties du voyage non effectuées, et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial ; ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais.

VOUS ÊTES REFUSÉ À L'EMBARQUEMENT

Vous arrivez à l'aéroport dans les délais prévus, votre réservation dûment confirmée en main, mais vous ne pouvez pas embarquer : vous avez été victime d'une erreur dans la gestion des commandes ou, plus vraisemblablement, d'une sur-réservation (on dit aussi "surbooking" ou "overbooking") : le transporteur, pour s'assurer un taux de remplissage maximum malgré les défections inévitables, a commercialisé plus de places que l'avion n'en contient.

Considérée comme un mal nécessaire, cette pratique est désormais admise mais le voyageur qui la subit doit être indemnisé. Et ses droits ont été considérablement renforcés par le règlement européen (CE) n° 261/2004 déjà évoqué à propos des annulations de vol et des retards (voir note p. 11). Ce règlement, qui s'applique aux vols réguliers comme aux charters, est entré en vigueur le 17 février 2005. Il ne concerne que les « vols européens » (voir encadré p. 11), mais d'autres pays comme les États-Unis ou le Canada offrent des protections similaires.

Un appel aux volontaires

Dès qu'il est évident qu'il manquera des places dans l'avion, donc sans attendre la fin de l'enregistrement des passagers, le

transporteur doit faire appel à des volontaires. Ce n'est que lorsque le nombre de volontaires est insuffisant qu'il pourra refuser d'embarquer des passagers contre leur gré.

Les droits des volontaires

Les volontaires n'ont pas de droits particuliers, sinon une prise en charge à l'aéroport. À eux de discuter les conditions de leur indemnisation, qui pourra être supérieure ou inférieure à celle due aux passagers contraints de rester sur place.

Les droits des non-volontaires

Ce sont les mêmes qu'en cas d'annulation de vol (voir p. 11). Rappelons-les brièvement :

- une indemnisation financière immédiate ;
- le choix entre un réacheminement ultérieur vers la destination finale et le remboursement du billet avec, le cas échéant, un vol retour vers le point de départ ;
- une prise en charge à l'aéroport (communications téléphoniques, restauration voire hébergement).

VOS BAGAGES ONT ÉTÉ PERDUS, DÉTÉRIORÉS, OU SONT ARRIVÉS TARDIVEMENT

Les droits des passagers des vols européens ou non européens sont identiques : ils sont régis par la convention de Montréal.

Le transporteur est responsable des bagages enregistrés

Cette responsabilité est prévue à l'article 17 de la convention de Montréal pour la destruction, la perte ou l'avarie, et à l'article 19 pour le retard. Il suffit que le dommage se soit produit à bord ou alors que le bagage était sous la garde du transporteur. C'est le cas dès que le bagage a été remis à l'enregistrement, et c'est encore le cas lorsqu'il circule sur le tapis, à l'aéroport d'arrivée, aussi longtemps que le voyageur ne l'a pas retiré.

Le transporteur ne peut écarter cette responsabilité qu'en démontrant un défaut du bagage (fermetures inefficaces, fragilité particulière...) ou la faute du voyageur (insuffisance d'emballage...). Si cette faute a seulement contribué à la détérioration ou à la perte, la responsabilité pourra être partagée.

gilité particulière...) ou la faute du voyageur (insuffisance d'emballage...). Si cette faute a seulement contribué à la détérioration ou à la perte, la responsabilité pourra être partagée.

La responsabilité du transporteur peut être engagée pour les bagages à main

Les bagages à main sont sous la garde du voyageur et, en cas de dommage, c'est lui qui sera présumé responsable. S'il veut engager la responsabilité du transporteur, il devra démontrer que ce dernier est fautif (défaut de fermeture des compartiments à bagage, par exemple).

L'indemnisation est limitée

Le voyageur qui demande réparation doit établir l'existence et le montant de son préjudice par tous moyens : factures

d'achat ou de réparation, attestations, etc. Mais, sauf dans certains pays, son indemnisation ne dépassera pas la limite prévue à la convention de Montréal, soit l'équivalent de 1 000 DTS par passager (environ 1 100 €).

Lorsque la valeur des bagages dépasse ces seuils, il est conseillé de souscrire une assurance complémentaire ou d'effectuer, moyennant surtaxe, une "déclaration spéciale d'intérêt" au moment de l'enregistrement.

Enfin, c'est une évidence mais la convention de Montréal rappelle : les limitations de responsabilité ne jouent pas lorsque le dommage a été provoqué intentionnellement ou «*témérement*» par le transporteur ou ses préposés.

Les formalités à accomplir

• Si vous constatez des dégâts au moment du retrait, vous ferez immédiatement des réserves auprès du transporteur.

Si vous ne les découvrez qu'à l'ouverture, vous enverrez un courrier de protestation au transporteur, au plus tard dans les sept jours à compter de la réception. À défaut, vous seriez forclos et ne pourriez demander réparation (article 31 de la convention)

• En cas de disparition, la convention n'impose aucune démarche spécifique, mais les règles générales de la preuve vous imposent de réagir sur le champ. Vous vous rendez donc au service "bagages" de votre transporteur ou de l'aéroport, où vous remplirez un imprimé spécial qui permettra d'engager les recherches et qui servira de justificatif à l'appui de votre réclamation.

• Si votre bagage est finalement retrouvé, et que vous demandez à être indemnisé pour le dommage que ce retard vous aura causé, vous devrez adresser votre demande d'indemnisation dans les vingt et un jours à compter du jour où vous l'aurez finalement récupéré, et ceci à peine de forclusion.

Qu'est-ce qu'un vol "charter" ?

C'est un vol affrété spécialement pour une destination donnée, en dehors des liaisons régulières.

Les prix sur vol charter sont en général inférieurs à ceux qui sont pratiqués sur les lignes classiques – encore qu'à côté des compagnies régulières qui proposent de plus en plus fréquemment des billets à bas prix, sont nées les compagnies "low cost" spécialisées dans les vols à coût réduit. Cette différence de prix se traduira souvent par une moindre qualité de service, et le voyageur devra souvent partir à l'aube et se contenter d'un frugal repas pour en bénéficier. Mais il devra surtout accepter les conditions strictes de réservation qui lui seront proposées et qui ne lui permettent pas de modifier ses dates de voyage... sauf, parfois, moyennant un supplément de prix.

Pour le reste, les droits du voyageur sont rigoureusement les mêmes que sur une ligne régulière, y compris en cas de retard.

VOUS ÊTES VICTIME D'UN D'ACCIDENT

Les crashes aériens sont extrêmement rares, les blessures consécutives à un trou d'air ou à un sac tombé d'un compartiment à bagage mal fermé sont plus fréquentes. Dans un cas comme dans l'autre, le transporteur verra sa responsabilité engagée dans les conditions prévues par la convention de Montréal. Ce texte s'impose à tous les transporteurs des pays qui l'ont ratifié, soit une centaine à ce jour – dont tous les États européens. Ces derniers ont des obligations accrues par l'effet d'un règlement européen de 1997 modifié en 2002⁶. La convention, qui ne concerne en principe que les vols internationaux, s'y applique même sur les vols intérieurs.

Le transporteur est a priori responsable

«*Le transporteur est responsable du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un passager, par cela seul que l'accident qui a causé la mort ou la lésion s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement*» (article 17 de la convention de Montréal). Le voyageur blessé, ou ses ayants droit en cas de décès, n'a donc pas à démontrer cette responsabilité : c'est une responsabilité sans faute.

L'indemnisation de la victime est illimitée

Les victimes, ou leurs ayants droit en cas de décès, ont droit à réparation ; et l'indemnisation qui leur est due doit compenser intégralement leur préjudice : elle est illimitée. Toutefois, selon le montant du dommage, et donc de la réparation

demandée, le transporteur pourra ou non écarter sa responsabilité.

• Si ce montant est inférieur à l'équivalent de 100 000 droits de tirage spéciaux (DTS), soit environ 110 000 €, le transporteur est automatiquement responsable. Il ne peut écarter sa responsabilité que s'il prouve que la victime a contribué par sa faute ou sa négligence au dommage subi ; auquel cas, un partage de responsabilité est possible.

• Au-delà de ce montant, le transporteur n'est que présumé responsable. Il peut non seulement exclure ou limiter sa responsabilité en démontrant la faute du passager, mais aussi en prouvant que lui-même ou ses agents ont été irréprochables.

Le versement d'une avance est de droit

Pour permettre aux victimes ou à leurs ayants droit de subvenir à leurs besoins immédiats sans attendre l'issue d'une procédure forcément très longue, la convention de Montréal prévoit qu'ils reçoivent désormais une avance immédiate. Le montant de cette avance n'est pas déterminé (sinon par les lois nationales), sauf en cas de décès imputable à un transporteur européen : le règlement européen de 1997 cité plus haut prévoit qu'elle ne peut être inférieure à l'équivalent de 16 000 DTS, soit environ 18 500 € par passager, et qu'elle sera versée dans les quinze jours suivant l'accident. Le versement de cette avance ne vaut pas reconnaissance de responsabilité et sera déduit du versement final.

⁶ Règlement n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages, modifié par le règlement n° 889/2002 du Parlement et du Conseil du 13 mai 2002.

VOTRE COMPAGNIE AÉRIENNE EST MISE EN LIQUIDATION

Cette situation, autrefois improbable, est devenue réalité avec l'arrivée des compagnies aériennes à coût réduit ou "low cost".

Les voyageurs qui souhaitent être remboursés des billets achetés pour un vol qui n'aura pas lieu doivent déclarer leur créance – c'est-à-dire exposer pourquoi la compagnie leur doit de l'argent et combien – en écrivant au liquidateur nommé par le tribunal de commerce.

Il faut être lucide : à ce stade, le voyageur a peu d'espoir d'être remboursé, car il passera derrière les créanciers privilégiés (salariés, Trésor public, Urssaf...). Il a davantage de chances

s'il a acheté son billet auprès d'une agence de voyages dans les semaines qui précédaient le vol. En effet, la plupart des agences ne reversent pas immédiatement le prix des vols aux compagnies aériennes mais le font transiter par le BSP, sorte de banque chargée de répartir les fonds entre les compagnies aériennes, chaque mois à date fixe. Dans l'intervalle – et de façon plus durable lorsque les agences, par l'intermédiaire de leur groupement, en ont demandé le blocage en référé – ces fonds restent disponibles et ils n'entrent pas dans la masse à répartir. Les voyageurs concernés peuvent alors espérer un remboursement en s'adressant à leur agence.

Des conditions d'utilisation abusives ?

Certaines clauses des conditions générales de vente permettent au transporteur de disposer de places qui ont pourtant été intégralement payées. Par exemple :

« Si vous ne vous présentez pas à un vol, nous pourrions annuler vos réservations pour les vols en continuation ou en retour, sauf si vous nous avez prévenus de votre défaut de présentation. »

« Vous devez impérativement confirmer votre vol retour, 72 heures au plus tard, avant la date de votre retour. À défaut votre réservation pourrait être annulée. »

À notre connaissance, ces clauses n'ont jamais été examinées par un tribunal pour savoir si elles étaient valables ou abusives. Pour éviter de rester à terre, respectez-les chaque fois que vous le pourrez. Mais si cela ne vous a pas été possible, tentez malgré tout de faire valoir vos droits en soulevant le caractère abusif de la clause qu'on vous oppose.

En revanche, si vous achetez un vol avec escale (Beyrouth-Paris-New York, par exemple), ce qui est souvent avantageux financièrement, le contrat vous imposera sans doute d'utiliser les coupons de vol dans l'ordre du voyage. Ne tentez pas alors – dans notre exemple – de partir de Paris : vous pourriez être refusé à l'embarquement, et les tribunaux ont jugé que la clause était valable.

LES RECOURS

Dans tous les cas de figure envisagés dans cette fiche, le voyageur lésé est en droit de demander à l'amiable la réparation financière de son préjudice.

Comment se faire aider ?

Les associations de consommateurs peuvent vous aider dans vos droits et vos démarches amiables. Pour connaître les coordonnées d'une association de consommateurs dans votre région, vous pouvez vous adresser à votre centre régional de la consommation ou consulter la page <www.conso.net/associations.htm>.

Si ces démarches n'aboutissent pas, vous pourrez demander réparation devant le tribunal.

Qui assigner ?

C'est la compagnie aérienne qui a assuré le vol qu'il faudra assigner, même si le vol a été commercialisé par une agence de voyages. Si la compagnie qui a assuré le vol n'est pas celle avec laquelle le contrat a été conclu (celle dont le nom ou le code figure sur le billet), le passager peut poursuivre l'une ou l'autre.

Devant quel tribunal ?

Suivant la convention de Montréal (article 33), le voyageur demandeur peut saisir à son choix le tribunal du siège social du transporteur, le tribunal de l'agence du transporteur qui a commercialisé le billet, ou le tribunal du lieu de destination. En outre, la victime d'un accident corporel ou ses ayants droit peuvent assigner le transporteur devant le tribunal du lieu où elle résidait de façon permanente à l'époque des faits.

Rappelons que le tribunal d'instance est compétent lorsque la demande n'excède pas 10 000 €. Si elle est supérieure, l'action doit être portée devant le tribunal de grande instance.

Dans quel délai ?

En principe, toutes les actions en responsabilité contre le transporteur doivent être engagées dans les deux ans (article 35 de la convention de Montréal).

Une exception toutefois : l'action en responsabilité pour annulation de vol, qui n'est pas évoquée dans la convention, n'est pas enfermée dans ce délai. Elle peut donc être engagée dans le délai de prescription ordinaire (trente ans).