

Conférence de presse du vendredi 7 février 2014

## **La FNAUT défend les droits des passagers aériens**

### **1. Les activités de la FNAUT en tant qu'association agréée de consommateurs**

Les associations locales et régionales de la FNAUT tiennent des permanences pour informer les usagers des transports, elles protestent en cas de dysfonctionnements des services, elles participent à des comités de lignes, elles dialoguent avec les exploitants, les administrations et les responsables politiques.

La FNAUT dispose d'un outil supplémentaire : un agrément Consommation, délivré par les ministères de l'Economie et de la Justice. Cet agrément, qui impose à la FNAUT une stricte indépendance vis-à-vis des entreprises, lui donne des moyens spécifiques pour défendre les usagers des transports et engager des actions efficaces :

- actions en justice en exerçant les droits de la partie civile (publicités mensongères de constructeurs automobiles, accidents tels que celui de Brétigny) ; à l'avenir, possibilité d'engager des "actions de groupe" ;

- représentation des consommateurs au Conseil National de la Consommation ;
- émissions Consomag (en 2013 : l'indemnisation des retards d'avion, le train de nuit Paris Venise, les abonnements-élèves-étudiants-apprentis, le remboursement des frais de transport des salariés par les employeurs et les cartes de fidélité de la SNCF) ;
- possibilité de transmettre des dossiers de litiges aux médiateurs de la SNCF et de la RATP ;
- participation aux réunions périodiques entre les associations de consommateurs et la SNCF, RFF et la RATP ;

- représentation des usagers des transports dans les conseils d'administration de la SNCF et de la RATP (la FNAUT est également représentée au conseil d'administration de RFF) et dans d'autres instances traitant des déplacements :

Comité des Usagers du Réseau Routier National

Conseil national de la sécurité routière

Comité d'orientation de l'Agence Française pour l'Information Multimodale et la Billettique

Comité de suivi de la convention Etat-SNCF sur les trains Intercités

Haut comité de la qualité de service dans les transports ;

- participation aux comités tripartites de certification de services de transports urbains (Mulhouse), routiers (Cergy-Pontoise) et TER.

## 2. La défense des droits des passagers aériens par la FNAUT

### 2.1 Les activités de la FNAUT

- **Représentation des intérêts des voyageurs** dans les instances officielles en tant qu'association agréée de consommateurs :

Commission administrative de l'aviation civile ;

Commission d'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours ;

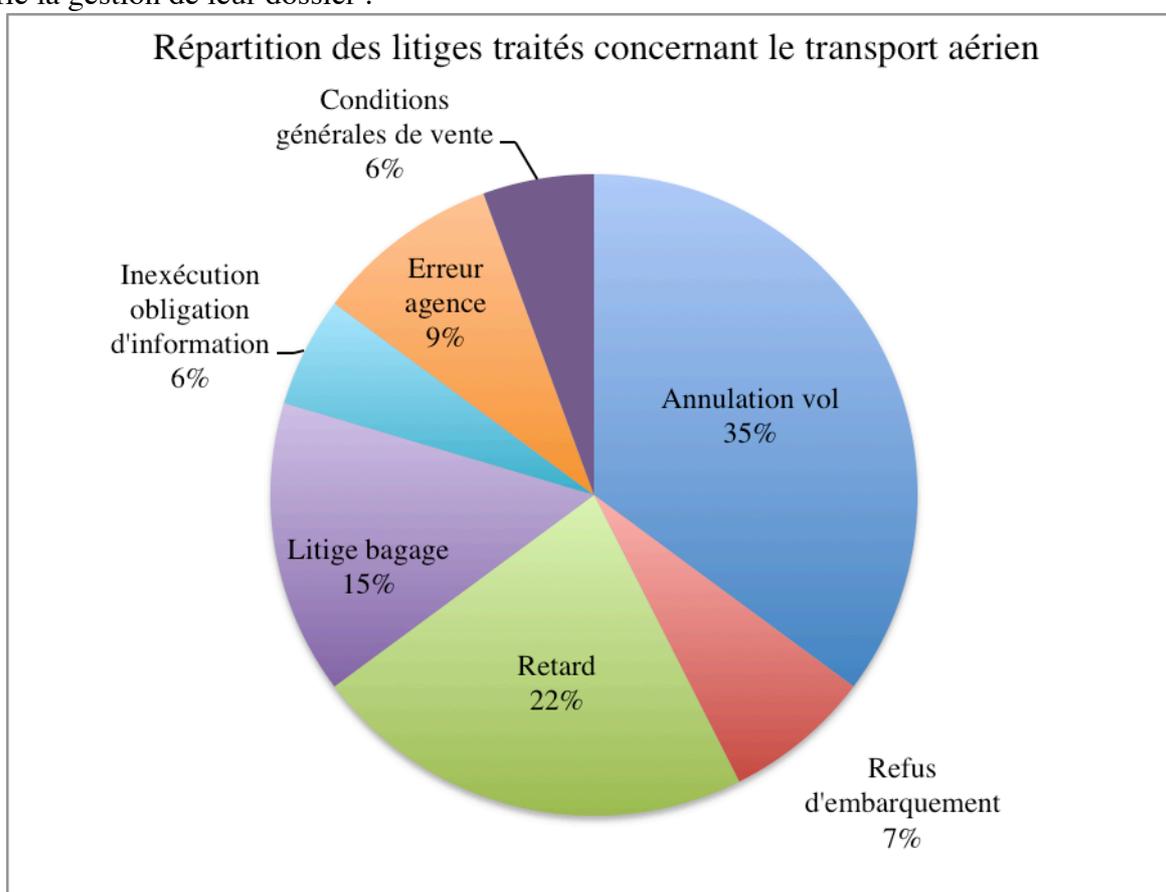
Section clients du transport aérien du conseil supérieur de l'aviation civile.

- **Traitement de litiges** dans le domaine des transports aériens et des agences de voyages.

Nous traitons environ 400 dossiers par an dans ce domaine. Nous renseignons les voyageurs sur leurs droits et sur les procédures applicables. Nous prenons le relais des voyageurs qui le souhaitent, sous condition d'adhésion, pour effectuer les démarches de réclamation amiables auprès des services clientèle et des services juridiques des compagnies et agences, ou du Médiateur Tourisme et Voyage.

Les litiges dans le domaine des transports aériens concernent plusieurs niveaux de réglementations : législation nationale (notamment code des transports et code du tourisme), règlements européens et conventions internationales.

Nous avons répertorié les types de litiges traités en 2012 pour lesquels les voyageurs nous ont confié la gestion de leur dossier :



La plupart de ces cas sont dans le champ d'application du Règlement CE 261/2004 concernant les droits des passagers aériens, qui prévoit des droits en cas de retard, d'annulation, ou de refus d'embarquement.

Nous essayons de résoudre le litige à l'amiable : si nos démarches n'aboutissent pas, nous conseillons aux voyageurs de saisir un juge de proximité lorsque cela est possible. Ils disposent de la totalité de nos échanges avec la compagnie ou l'agence et peuvent ainsi voir quelle est l'argumentation juridique utilisée.

Cependant, de telles démarches judiciaires ne sont pas systématiques, car nous obtenons au moins partiellement satisfaction dans 65 % des cas.

Ainsi, 49 % des dossiers sont clos avec la satisfaction de la totalité des demandes formulées au nom du consommateur et 16 % ont permis d'aboutir à une solution lui étant partiellement favorable.

35 % des dossiers n'ont pas pu aboutir à une solution favorable pour le voyageur : cela peut s'expliquer par le fait que certains dossiers présentent des difficultés particulières, notamment en terme de preuves des faits (particulièrement pour les litiges bagage), ou aussi par le fait que certains professionnels ne sont pas prêts à négocier pour aboutir à un résultat amiable.

## 2.2 Les difficultés récurrentes auxquelles sont confrontés les voyageurs

- **Les retards importants en transport aérien** : difficultés de respect de la jurisprudence européenne par les **compagnies aériennes**.

La jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) prévoit les mêmes droits à indemnisation pour les passagers ayant subi un retard de plus de trois heures que pour les passagers victimes d'une annulation de vol au nom du principe d'égalité de traitement (arrêt du 19 novembre 2009, affaires C 402/07 et C 432/07 et rappelé par un arrêt de la même Cour en date du 23 octobre 2012).

Certaines compagnies refusent d'appliquer cette jurisprudence et donc d'indemniser les passagers qui ont été dans cette situation : elles nient le droit à indemnisation des passagers.

- Les lacunes des compagnies lorsqu'elles doivent faire la **preuve des circonstances les exonérant de leurs obligations d'indemnisation** (annulation ou retard de vol).

La réglementation prévoit que la compagnie aérienne est exonérée si elle démontre qu'elle avait averti les voyageurs au moins deux semaines à l'avance, ou que ce sont des circonstances extraordinaires qui sont à l'origine du dysfonctionnement.

Les compagnies se contentent souvent d'alléguer l'existence de circonstances extraordinaires, sans plus de précisions ni preuve de leur existence et de leur caractère exonératoire.

- **Les litiges liés aux bagages : limites de la réglementation** et difficultés d'indemnisation.

Les litiges bagage recouvrent les cas de perte, détérioration, retard de livraison. La difficulté récurrente concerne la preuve du préjudice : le passager doit prouver la valeur du bagage qui est l'objet du litige et cette démonstration est bien souvent difficile, voire impossible.

- **La mise en œuvre de la responsabilité des agences de voyages** lors d'un voyage à forfait.

En cas de vente d'un voyage à forfait, l'agence de voyages est responsable de tous ses prestataires, y compris la compagnie aérienne. C'est donc à l'agence de se retourner contre le prestataire défaillant. Le code du tourisme est très clair à ce sujet (article L 211-16), ce qui n'empêche pas certaines agences de méconnaître leurs obligations. Le voyageur est alors renvoyé vers la compagnie, qui elle-même le renvoie vers l'agence, puisqu'il n'est pas son client mais celui de l'agence.

Il existe actuellement des travaux concernant la révision de la directive 90/314 sur les voyages à forfait, et qui prévoient, à ce stade, que la responsabilité ne serait plus portée par le vendeur du voyage, mais son organisateur. Il semble qu'il serait très compliqué pour les consommateurs de déterminer quel est cet organisateur. Ce projet de directive doit cependant faire encore l'objet de discussions, et n'est pas définitif.

## 2.3 Perspectives d'évolutions de la réglementation

Le règlement CE 261/2004 fait actuellement l'objet d'une procédure de révision : le Parlement européen a adopté un texte le 5 février, qui doit désormais faire l'objet d'un vote au Conseil de l'Union Européenne.

Une adoption définitive de la révision des droits des passagers aériens est à espérer pour le début de l'année 2015.

- Le règlement mis à jour prévoira un **droit à indemnisation pour les voyageurs en cas de retard important**, ce qui permettra d'intégrer la jurisprudence *Sturgeon* et ainsi de mettre fin à la pratique de quelques compagnies aériennes consistant à nier le droit à indemnisation des voyageurs. En revanche, il est à regretter que le système retenu n'ouvre droit à indemnisation qu'à partir de retards conséquents, dont la durée minimale varie en fonction de la distance parcourue par le vol. La jurisprudence avait retenu qu'un retard ouvrait droit à indemnisation dès 3 heures de retard, sans référence à la distance parcourue par le vol.

Nous souhaitons qu'un système simple et clair puisse être mis en place, une multitude de barèmes empêchant les passagers aériens d'avoir une lecture facile de leurs droits.

Les droits à indemnisation ne doivent pas varier selon que le voyageur subit un retard ou une annulation, au nom du principe d'égalité de traitement, mais aussi afin d'éviter que la compagnie qualifie de retard ou d'annulation les situations rencontrées par les voyageurs en fonction de leurs obligations (ou absence d'obligation) d'indemnisation.

- Le projet de texte prévoit la **mise en place d'une liste des circonstances extraordinaires recevables**, ce qui est une avancée positive pour les voyageurs. Cependant, il restera toujours à la charge de la compagnie la nécessité de prouver l'existence de ces faits.

Les situations décrites comme permettant aux compagnies de s'exonérer de leurs obligations d'indemnisation sont limitées dans une liste située en annexe du projet de règlement et les critères de définition sont plus objectifs qu'actuellement.

- La question de **l'indemnisation des litiges bagage** n'est pas traitée, malgré des dispositions sur la simplification du processus de déclaration "d'irrégularité bagage". Actuellement, seul un plafond maximum d'indemnisation est prévu, et c'est au voyageur de prouver la valeur de son préjudice. Pourquoi ne pas instaurer une somme minimale d'indemnisation ?

- D'autres avancées pour les passagers figurent dans le texte adopté par le Parlement :

- fin de la possibilité pour les compagnies d'annuler automatiquement le vol retour d'un passager n'ayant pas utilisé le vol aller ;
- possibilité pour les passagers de faire corriger les erreurs typographiques sur leurs billets d'avion (empêchant leur utilisation) jusqu'à 48 heures avant le départ. Actuellement, certaines compagnies refusent tout changement et le billet est perdu dans une telle situation.
- obligation pour les compagnies aériennes de rembourser les taxes relatives au billet lorsque le voyageur annule son billet.

- Un **Médiateur Tourisme et Voyage** a été mis en place en France en janvier 2012. Il est pour l'instant compétent pour la majorité des compagnies aériennes françaises, et Easyjet depuis peu. Nous souhaitons que davantage de compagnies étrangères rejoignent ce mode alternatif de règlement des litiges, qui permet aux consommateurs de soumettre à un tiers leurs litiges, sans pour autant renoncer à leurs droits à agir en justice.