

Communiqué du 9 janvier 2025

Non-respect des droits des passagers par Vueling : la Fnaut écrit à la DGCCRF¹ pour lui demander sa condamnation

Depuis plusieurs mois, la Fnaut a entamé des discussions compliquées avec la compagnie aérienne espagnole Vueling afin de lui demander de se mettre en conformité avec les droits des passagers européens.

Non-conformité avec l'obligation de mise à disposition d'une médiation de la consommation

Toute entreprise, dans l'Union européenne, y compris les compagnies aériennes, est tenue de mettre en place un système de médiation indépendant pour traiter des litiges que les consommateurs lui soumettent.

Malgré nos multiples relances et une réunion surréaliste, Vueling refuse la mise en place de ce système de médiation. Nous demandons donc sa condamnation à une amende administrative par la DGCCRF.

En effet, les passagers de cette compagnie ayant eu des difficultés par exemple avec un vol annulé et n'ayant pas pu se faire rembourser leurs billets sur le site à cause d'un bug persistant l'été dernier, ils n'ont aucun recours si ce n'est de s'adresser directement au médiateur du tourisme en France ou à la DGAC², ce qui encombre ces instances. Une manière pour la compagnie de multiplier les embuches afin de ne pas procéder aux indemnisations prévues par les textes européens.

Non accessibilité des informations de contact

De plus, l'adresse et le numéro de téléphone de Vueling sont savamment cachés sur son site internet et à son standard téléphonique aucun opérateur ne répond et vous renvoie systématiquement vers... le site internet.

Pour la Fnaut de tels manquements sont graves d'autant qu'il s'agit d'une compagnie aérienne transportant plusieurs millions de passagers tous les ans.

Contact presse : Nina Soto, chargée de communication et relations presse Fnaut - 07 67 78 06 24

¹ DGCCRF : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

² DGAC : Direction Générale de l'Aviation Civile