



Nuages de cendre... Qui paye ?

Au plus fort de la crise, près de 150 000 passagers se sont retrouvés bloqués dans un grand nombre d'aéroports. Certains d'entre-eux ont dû engager des frais d'hébergement, de repas... Reste à savoir si ces dépenses imprévues peuvent être prises en charge ? Quelques éléments de réponses

Vous n'avez pas pu bénéficier de la prestation achetée (remboursement du billet)

Si vous avez acheté un voyage à forfait ou un vol sec, le professionnel doit vous rembourser malgré l'existence d'un cas de force majeure. Attention. Cette obligation de remboursement n'existe que si vous n'avez pas pu partir.

Les articles L. 211-13 et L. 211-14 du code du tourisme prévoient en effet que « Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur ». Le professionnel a la possibilité de vous proposer une autre date de départ. Vous n'êtes pas obligé de l'accepter.

Les autres types d'indemnités

Un règlement européen (2004) prévoit, en principe, plusieurs types d'indemnisation :

- vous bénéficiez du droit à l'information sur l'évolution de la situation, sur les annulations et sur la prise en charge de vos frais de restauration, de boissons, d'hébergement (si nécessaire), d'appels téléphoniques (deux) ou de fax (deux) ou de messages électroniques (deux) ;
- vous avez droit à une indemnité forfaitaire variable selon la longueur du trajet que vous deviez effectuer.

Bon à savoir : ce règlement européen concerne uniquement les vols au départ ou à destination de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège et de la Suisse et ce, même si le transporteur n'est pas européen.

Malheureusement, ce principe n'est pas applicable pour les passagers ayant subi un préjudice suite à l'éruption du volcan islandais. Ces indemnités ne sont pas opposables aux compagnies aériennes et aux agences de voyage en cas de force majeure. En effet, un transporteur n'est pas tenu de verser l'indemnisation s'il est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Plus d'informations ?

Contactez le service juridique de la



Tél. 03 88 15 42 42

service.juridique@cca.asso.fr

www.cca.asso.fr