



Communiqué de presse

Lausanne, le 23 avril 2010

Sujet : Droit des passagers : l'heure des remboursements arrive !

Titre : Annulation de vol : Vos droits en tant que passagers peuvent être différents !

Si vous voyagez avec une compagnie aérienne non européenne, vous pouvez bénéficier, dans certains cas, d'une protection juridique amoindrie en matière de remboursement des frais engagés suite à l'annulation de votre vol. Il existe en effet différentes législations européennes et internationales en matière de transport aérien plus ou moins favorables au consommateur. Ainsi l'annulation de votre vol Genève- New York avec une compagnie non-européenne vous donnera plus de droits que si vous avez été immobilisé lors de votre vol retour!

Le règlement européen 261/2004 s'applique à tous les passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays de l'UE ou de la Suisse, peu importe la nationalité de la compagnie aérienne. Cette réglementation s'applique également aux vols au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers mais à condition que le vol soit à destination de l'UE ou de la Suisse **et** exécuté par une compagnie aérienne européenne ou Suisse.

Ainsi, **le règlement européen ne s'applique pas** aux vols au départ d'un pays tiers et exécuté par une compagnie non européenne. Concrètement, cela signifie que pour un vol Genève- New York exécuté par United Airlines, vous bénéficierez de la protection européenne lors de l'aller mais pas lors du retour.

Notons que le règlement européen vous donne droit notamment de la part de la compagnie aérienne au remboursement de votre billet ou à un réacheminement gratuit à votre destination finale. Une prise en charge des repas et rafraichissement est également due, ainsi qu'une ou plusieurs nuits d'hôtels et le transport aéroport-hôtel tant que dure l'immobilisation.

S'il ne s'applique pas, vous serez soumis à un autre régime qui varie selon la situation et qui est généralement beaucoup moins favorable que le règlement européen. Il faut généralement s'en référer à la législation du pays où est basée la compagnie aérienne. En effet, les conventions de Montreal ou de Varsovie ne prévoient rien en cas d'annulation d'un vol à la suite d'un cas de force majeure. Dans cette hypothèse, il est important de contacter immédiatement son assurance assistance et d'annulation si vous en avez une.

Dans tous les cas, prenez contact avec la compagnie aérienne concernée ou avec votre voyageur pour connaître vos droits et insistez si vous êtes dans un cas d'application du règlement européen pour qu'ils soient respectés. N'oubliez pas non plus d'informer votre assurance assistance ou annulation Vous trouverez d'autres informations et conseils utiles, ainsi que des lettres modèles sur notre site : www.frc.ch.