

## Remboursements des billets d'avion : l'UFC-Que Choisir menace de poursuivre en justice 57 compagnies aériennes



L'UFC-Que Choisir menace d'assigner en justice 57 compagnies aériennes dont Air France. Ces compagnies refuseraient, de manière illégale, de rembourser leurs clients comme l'exige la réglementation européenne.

Avec Atlantico  
Rédaction

[L'UFC-Que Choisir met aujourd'hui en demeure 57 compagnies aériennes](#) L'association de défense des consommateurs exige le respect du droit des clients de ces compagnies. L'association estime que 80 % des compagnies aériennes principales ne respecteraient pas la réglementation en vigueur sur le droit au remboursement des passagers.

Selon l'UFC-Que Choisir, de nombreuses compagnies aériennes chercheraient à refuser le droit au remboursement de millions de passagers dont les vols ont été annulés. Un bon d'achat serait imposé par les sociétés concernées.

L'organisme a donc décidé de mettre en demeure et menace de poursuites judiciaires en ce 24 avril, 57 de ces sociétés. L'association accuse ces entreprises du secteur aérien de mener une "campagne de désinformation" qui porte sur les modalités de remboursement prévues pour les voyageurs en cas d'annulation de vols. Les annulations ont fortement augmenté avec la crise du transport aérien liée à la pandémie de coronavirus. En niant un droit de remboursement à leurs clients, ces compagnies se trouvent "hors la loi", selon l'organisme.

De nombreux voyageurs se sont plaints des méthodes et des agissements des compagnies aériennes auprès de l'UFC-Que Choisir qui a donc décidé d'enquêter et de se pencher sur les modalités de remboursement de 76 compagnies.

Selon les résultats de l'enquête de l'association, moins d'une entreprise sur quatre (23 %) propose un remboursement immédiat des billets annulés. La solution privilégiée, "en toute illégalité" selon l'UFC-Que Choisir, par les autres sociétés reste "un avoir à validité variable".

L'UFC-Que Choisir a donc mis en demeure 57 entreprises dont notamment Air France, EasyJet, Ryanair, Air Canada, Air China, Air Transat, Turkish Airlines, Transavia.

Selon l'UFC-Que Choisir, la réglementation européenne est claire en matière de remboursement de billets d'avion. Si annulation de vol il y a, alors la compagnie aérienne se doit de proposer au client, en premier lieu, un remboursement du billet dans un délai de sept jours. Un droit au remboursement rappelé d'ailleurs par la Commission européenne en mars dernier : "si les compagnies proposent un bon, cette offre ne peut pas affecter le droit du passager d'opter plutôt pour un remboursement".

La compagnie Easy Jet a tenu à réagir et nous a communiqué ces informations et ces précisions sur les méthodes de remboursements en cette période délicate liée à la crise du coronavirus :

---

"Les clients dont le vol a été annulé peuvent obtenir un transfert vers un autre vol gratuitement en ligne, recevoir un bon d'échange pour la valeur de leur réservation ou demander un remboursement par l'intermédiaire du formulaire de demande disponible sur notre site. Les temps d'attente étant plus longs qu'à l'accoutumée, nous remercions les clients de leur patience et tenons à les rassurer sur le fait que ces droits prévalent après la date de départ prévue de leur vol annulé. Les clients dont le vol n'est pas annulé mais qui souhaitent le reporter à une date ultérieure peuvent modifier leur vol en ligne sans frais de modification. Nous avons avancé la date de mise en vente de notre programme de printemps 2021 afin que les clients aient plus de choix pour reporter leur vol, jusqu'au 18 avril 2021".