

Retards, annulations de vols: les mesures prises par l'UE pour dédommager les voyageurs

Les ventes de billets d'avion explosent. Vous êtes d'ailleurs peut-être déjà en possession de vos précieux billets. Malheureusement, des retards ou annulations pourraient bien venir contrecarrer vos plans... Mais pas de panique! L'Union européenne a adopté des mesures pour protéger vos droits si cela devait arriver.

A qui n'est-il jamais arrivé de voir son avion décoller avec plusieurs heures de retards, voire annulé pour cause de trafic aérien trop important? Certains encore se sont vu refuser l'embarquement à bord d'un avion à cause d'une mauvaise gestion de vente des billets et du système de surbooking. De telles situations se produisent surtout en période de forte affluence, notamment en période estivale. Si personne n'est à l'abri de tels désagréments, il existe toutefois des solutions de réparation mises en place par l'Union européenne.

> L'Union européenne protège ses citoyens jusque dans les airs

L'Union prévoit, depuis une quinzaine d'années, l'indemnisation des passagers ayant subi un retard ou une annulation de vol, ou encore un refus d'embarquement. En fonction de la distance couverte par le vol et du prix du billet, le montant de l'indemnisation se situe entre 250 et 600 euros. Une réclamation peut s'effectuer jusqu'à cinq ans après la date du vol perturbé.

Il est cependant nécessaire de remplir certaines conditions pour obtenir un tel dédommagement. Il faut notamment que l'aéroport de départ soit situé dans un Etat membre de l'Union européenne ou que l'aéroport d'arrivée et le siège social de la compagnie aérienne se trouvent dans un Etat membre de l'Union. De plus, aucun billet gratuit ou obtenu à prix réduit non accessible au public ne peut faire l'objet d'une indemnisation.

Les passagers aériens disposent d'autres droits encore. Par exemple, tout vol annulé ou retardé depuis plusieurs heures offre le droit de demander une place sur un autre vol ou de se retirer du vol prévu s'il y a plus de cinq heures de retard.

> Même avant le décollage, des citoyens protégés

D'ailleurs, rassurez-vous: vous n'aurez pas à apprendre cet article par cœur avant de partir en vacances! En effet, les compagnies aériennes sont tenues d'informer les passagers de leurs droits en cas de perturbation de vol. Lors d'un retard, notamment la compagnie doit obligatoirement renseigner les passagers en leur envoyant un avis écrit.

Plus généralement, la Commission européenne protège les citoyens européens contre la concurrence faussée afin de garantir leurs droits en tant que consommateurs. C'est pourquoi en novembre 2018, elle a ouvert une enquête sur les deux plus grands services de distribution de billets d'avion au monde, Amadeus et Sabre, en vue de déterminer si les accords conclus par ces deux géants avec les compagnies aériennes risquaient de restreindre la concurrence. La Commission européenne craint effectivement que ces accords ne constituent une entrave à l'innovation en bloquant l'accès au marché à d'autres fournisseurs de services. Une telle restriction de la concurrence pourrait entraîner l'augmentation du prix des billets d'avion pour les voyageurs, ce que l'enquête de la Commission européenne vise à justement à empêcher.

Article rédigé par le centre d'information Europe Direct de la Maison de l'Europe de Paris et publié par France Soir le 24/07/2019