



Communiqué de presse

Décision de la CJUE : quel que soit le mode de réservation, le passager doit être informé à temps

- **La CJUE a tranché : qu'un passager ait réservé directement auprès de la compagnie aérienne ou via un voyageur, la compagnie aérienne doit prouver qu'elle a informé le passager de l'annulation de son vol au moins deux semaines avant le départ. À défaut, elle doit l'indemniser.**
- **Flightright se félicite que plus aucune différence ne soit faite entre les passagers qui réservent par l'intermédiaire d'un voyageur et ceux qui réservent directement auprès de la compagnie aérienne.**
- **Si le passager a réservé par l'intermédiaire d'un voyageur, la compagnie aérienne lui verse une indemnité pour les vols retardés.**

Paris, le 11 mai 2017 – La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) vient de rendre un nouvel arrêt relatif au règlement sur les droits des passagers aériens.

Les juges de Luxembourg ont considéré que la notification d'une modification de réservation n'était considérée comme effectuée dans les temps que si elle parvenait à temps au passager lui-même. Il n'est pas suffisant que la compagnie aérienne ait informé le voyageur. Le risque de défaut d'information du passager reste dans tous les cas à la charge de la compagnie aérienne. Conformément au règlement, les passagers doivent être indemnisés en cas de retard. Ce jugement, qui intervient juste avant la saison des voyages, est synonyme d'uniformisation de tous les moyens de réservation et garantit le traitement équitable des passagers. Flightright (www.flightright.de) se félicite de cette décision.

Cette décision de la CJUE est liée à un litige aux Pays-Bas.

La décision est liée à un retard de 24 heures aux Pays-Bas sur un vol

Aux Pays-Bas, un passager ayant réservé un vol par l'intermédiaire d'un voyageur n'a été informé d'un retard de 24 heures de son vol que 10 jours avant le départ. Le passager lésé a alors poursuivi la compagnie aérienne Surinam Airways pour obtenir une indemnité de 600 euros, conformément au règlement sur les droits des passagers aériens CE 261/2004. La compagnie aérienne a fait valoir qu'elle avait averti à temps le voyageur du retard, comme cela se fait couramment dans le secteur. C'est le vendeur qui aurait transmis le message avec beaucoup de retard. Le voyageur en ligne a soutenu au contraire que Surinam Airways aurait pu contacter le client directement pour éviter cette situation. Cette procédure visait fondamentalement à déterminer quand l'obligation d'information relative à la modification de l'horaire du vol doit être honorée, y compris si le vol a été réservé via un intermédiaire.



Communiqué de presse

Une décision qui bénéficie aux passagers dans l'UE

Flightright se félicite de cette décision et y voit le signe de plus d'équité pour tous les consommateurs. Philipp Kadelbach, cofondateur et directeur de Flightright, confirme :

« La décision de la Cour de justice européenne a valeur contraignante pour les tribunaux de tous les États membres dans des cas similaires. C'est donc une ligne claire qui se dégage dans toute l'Europe. Désormais, les passagers recevront l'indemnité à laquelle ils ont droit, qu'ils aient réservé directement auprès de la compagnie aérienne, dans une agence de voyage ou sur un portail de voyage sur Internet. La compagnie aérienne a désormais l'obligation de les informer à temps ou de les indemniser. »

Jusqu'à présent, l'indemnisation était une affaire d'interprétation : d'un côté, les compagnies aériennes étaient souvent exonérées de payer in fine si elles avaient informé le voyageur suffisamment tôt. D'un autre côté, les juges imputaient le risque de défaut d'information et donc aussi la responsabilité à la compagnie aérienne si celle-ci n'informait que le voyageur du retard suffisamment tôt et ne communiquait pas directement avec le client. Avec cette décision, les juges ont clairement considéré qu'il ne s'agissait pas du risque de défaut d'information, mais seulement de savoir qui doit payer directement : c'est la compagnie aérienne qui paie. Mais elle peut exiger le remboursement de la somme auprès du voyageur. M. Kadelbach ajoute :

« À l'approche de la saison des voyages, cette décision est un signal clair envoyé à tous les passagers pour leur signifier qu'ils doivent faire valoir leur droit à indemnisation et ne pas se laisser abuser par de faux prétextes. Celui selon lequel la compagnie aérienne aurait informé le voyageur, et donc le client, à temps a été invalidé une bonne fois pour toutes. Nous saluons la décision des juges et continuerons à nous battre pour que nos clients perçoivent les indemnités auxquelles ils peuvent légitimement prétendre. »