



Le droit au remboursement des billets d'avion dont le vol a été annulé à cause du COVID-19

Commentaire article publié le 19/05/2021, vu 3458 fois, Auteur : [Anthony BEM](#)

Les passagers clients de compagnies aériennes ont-ils droit au remboursement de leurs billets d'avion si le vol a été annulé à cause du Covid-19 ?

Les passagers clients de compagnies aériennes ont-ils droit au remboursement de leurs billets d'avion si le vol a été annulé à cause du Covid-19 ?

Depuis la Pandémie de Covid début 2020, de nombreux clients de compagnies aériennes se sont retrouvés à avoir réservé et payé des billets d'avion mais dont les vols ont été annulés.

Cependant, la majorité des passagers concernés n'a été ni remboursée ni indemnisée.

Or, lorsqu'un voyageur achète un vol sec auprès d'une compagnie aérienne, d'un site de revente de billets en ligne ou d'une agence de voyages traditionnelle, il conclut en réalité un contrat de passage aérien avec la compagnie aérienne directement.

Selon le droit international applicable, la responsabilité de l'exécution de la prestation de transport aérien pèse entièrement sur la compagnie aérienne.

A cet égard, le règlement (CE) n° 261/2004 définit les droits des passagers des compagnies aériennes.

Ainsi, il revient aux compagnies aériennes de rembourser les voyageurs en cas d'annulation d'un vol sec, y compris lorsque le billet a été acheté par l'intermédiaire d'une agence ou d'un site de vente en ligne.

En réalité, les compagnies aériennes sont dans l'obligation, en cas d'annulation du vol, de proposer aux passagers le choix entre le remboursement du billet et le réacheminement vers la destination finale dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure.

Le règlement oblige les compagnies aériennes à informer les passagers de leurs droits.

La crise sanitaire de la Covid-19 n'a pas modifié ce cadre réglementaire.

La Commission européenne a réaffirmé les obligations des compagnies aériennes s'agissant des annulations de vols dans une communication du 18 mars 2020 relative aux « orientations interprétatives relatives aux règlements de l'UE sur les droits des passagers au regard de l'évolution de la situation en ce qui concerne le Covid-19 ».

Le 13 mai 2020, elle a également publié des Recommandations (UE) 2020/648 « concernant des bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19 ».

Ces recommandations rappellent qu'un remboursement sous forme de bon à valoir n'est possible qu'avec l'accord du passager.

Le règlement européen n°261/2004 s'applique dans les cas suivants :

- Départ du vol prévu depuis l'Union Européenne ;
- Départ du vol prévu depuis un État tiers à l'Union Européenne, pourvu que le vol soit opéré par une compagnie européenne.

Par conséquent, si la compagnie a choisi d'annuler le vol, elle n'a d'autre choix que de rembourser le prix du billet ou, avec l'accord signé du passager, d'émettre un bon de voyage ;

S'agissant des voyages à forfait touristique (comprenant le vol ainsi qu'une autre prestation telle qu'une nuitée dans un hôtel) élaborés par des voyagistes qui achètent séparément les services de voyages à des fournisseurs et les assemblent pour les revendre, les voyagistes peuvent vendre

directement leurs produits ou les faire distribuer par des agences de voyages mandatées.

Tout comme pour les vols secs, les agences de voyages perçoivent une commission pour leur activité de distribution de voyages à forfait élaboré par les voyagistes.

Contrairement au cas des vols secs, lorsqu'une agence de voyages vend un voyage à forfait comprenant un billet d'avion, elle porte seule l'obligation de remboursement des voyageurs en cas d'annulation du voyage, conformément à la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national et codifiée aux articles L. 211-1 et suivants du code du tourisme.

Le gouvernement a souhaité modifier temporairement cette réglementation dans le contexte de l'épidémie de la Covid-19 afin de protéger les agences de voyages d'un risque de cessation de paiement pendant cette crise.

Ainsi, l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 a autorisé les professionnels à proposer aux voyageurs un avoir, valable 18 mois et remboursable à l'issue de sa période de validité, à la place du remboursement pour toute annulation notifiée entre le 1er mars et le 15 septembre 2020.

Ces dispositions transitoires et spécifiques aux voyages à forfait ont pris fin le 16 septembre 2020.

Je suis à votre disposition pour toute action ou information ([en cliquant ici](#)).

Anthony Bem
Avocat à la Cour
27 bd Malesherbes - 75008 Paris
Tel : 01 40 26 25 01
Email : abem@cabinetbem.com
www.cabinetbem.com