



Paris, le 26 avril 2010

**Aux Secrétaires Généraux et Présidents  
des afoc départementales**

Dossier suivi par E. DEFRANCE

*Circulaire n° 15*

**Objet : Vols annulés suite à l'éruption volcanique ; que faire ?**

Chers Camarades,

Aux fins de vous aider à répondre à toutes sollicitations suite à la fermeture d'une grande partie de l'espace aérien européen du fait de l'éruption du volcan islandais Eyjafjöll, vous trouverez ci après quelques informations utiles.

**La Secrétaire Générale**

**Valérie GERVAIS**

## **Mon vol est annulé, puis-je demander le remboursement de mon billet ?**

Oui : votre billet a été payé sans contrepartie, vous pouvez en demander le remboursement intégral. Le fait que cette annulation résulte d'un cas de force majeure n'entre pas en ligne de compte.

Ce remboursement doit être effectué en espèces, sans retenue, à la seule exception de l'assurance annulation que vous avez éventuellement achetée.

C'est la compagnie aérienne qui doit effectuer le remboursement, même si vous avez acheté votre billet dans une agence de voyages.

## **Et s'il s'agissait d'un voyage à forfait ?**

Si votre voyage comprenait d'autres prestations touristiques, telles qu'un séjour à l'hôtel ou un circuit, il s'agissait d'un « voyage à forfait ». Si le voyageur ne peut pas l'assurer dans les conditions prévues, vous avez également droit au remboursement intégral de ce que vous avez payé. Le voyageur invoquera peut-être le fait qu'il a déjà payé ses prestataires ou qu'il s'agit d'un cas de force majeure, mais ces arguments sont irrecevables : le droit au remboursement est consacré par le code du tourisme (articles [L. 211-13](#) et [L. 211-14](#)).

## **Ma compagnie ou mon voyageur me proposent de reporter mon voyage. Suis-je obligé d'accepter ?**

Non. Vous pouvez exiger un remboursement en espèces. Bien entendu, rien n'interdit à la compagnie aérienne ou au voyageur de vous proposer à la place un report ou un avoir – mais vous êtes libre de refuser. Et, si vous acceptez, vous êtes en bonne position pour poser vos conditions : que le report soit possible dans un délai raisonnable (un an), que le voyage puisse être cédé sans frais à quelqu'un d'autre (pour en faire profiter un proche), etc.

## **J'ai un billet pour un « vol sec » et je suis bloqué sur place. La compagnie doit-elle me prendre en charge ?**

Il faut savoir si le vol que vous deviez prendre était un vol européen ou non : dans le premier cas, vous êtes protégé par le règlement ([CE](#)) n° 261/2004 ; dans l'autre cas, non.

- Il s'agit d'un vol européen ? C'est le cas de tous les vols au départ d'un aéroport situé dans le territoire d'un État membre de l'Union européenne, pour quelque destination que ce soit et quelle que soit la nationalité de la compagnie aérienne. C'est le cas également des vols au départ d'un pays tiers et à destination d'un aéroport européen, si la compagnie est immatriculée dans l'Union européenne.

Durant l'attente d'un nouveau vol, la compagnie doit assurer votre prise en charge et, à ce titre, vous offrir des rafraîchissements, vous restaurer gratuitement et vous offrir l'hébergement à l'hôtel si une attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire. Elle doit aussi

vous permettre de passer gratuitement deux appels téléphoniques (ou fax, courriers électroniques...).

- Il ne s'agit pas d'un vol européen ? C'est le cas si, partant d'un pays hors Union européenne, vous deviez vous rendre en Europe avec une compagnie non européenne. Vous ne pouvez pas demander de prise en charge en application du règlement européen. Certaines législations nationales mettent à la charge des compagnies aériennes des obligations similaires. Encore faut-il les connaître...

### **Si, en attente d'un vol européen, j'avance les frais pour l'hôtel, la compagnie doit-elle me rembourser ?**

La prise en charge que doit assurer la compagnie est une prestation en nature, et non une prestation financière. Si vous avancez les frais, rien dans le règlement ne l'obligera ensuite à vous rembourser.

Toutefois, si la compagnie a manqué à ses obligations de prise en charge et que, par sa faute, vous avez été contraint de vous débrouiller par vos propres moyens, vous pourrez engager sa responsabilité et lui demander de vous rembourser.

### **J'étais parti avec un voyageur et je suis bloqué sur place. Est-il obligé de me prendre en charge ?**

Le code du tourisme semble répondre par l'affirmative. Il prévoit en effet que « *lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies. Le vendeur prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et fournies* » (article [L. 211-15](#)).

C'est la solution proposée par certains opérateurs comme Fram, par exemple, qui a annoncé qu'il prenait en charge les frais de séjour de ses huit mille clients bloqués à destination... même s'il présente cette mesure comme un geste commercial.

### **J'ai engagé beaucoup de frais pour ce voyage qui n'aura pas lieu. Qui va m'indemniser ?**

Les aéroports ont été fermés pour un cas de force majeure. Or, comme l'énonce l'article [1148](#) du code civil : « *Il n'y a lieu à aucuns dommages et intérêts lorsque, par suite d'une force majeure ou d'un cas fortuit, le débiteur a été empêché de donner ou de faire ce à quoi il était obligé, ou a fait ce qui lui était interdit.* » En conséquence, vous ne pourrez demander aucune indemnité complémentaire à votre compagnie aérienne ou à votre agence. Seul le remboursement du vol ou du voyage vous est dû.

**J'ai une assurance annulation-assistance. Puis-je la faire fonctionner si mon vol est annulé ?**

Non : ces assurances que vous avez pu souscrire en même temps que l'achat du voyage – ou liées à votre carte de crédit – ne jouent que dans les cas prévus au contrat. Il s'agit de cas vous touchant personnellement : maladie, décès, accident... L'annulation du transport n'entre généralement pas dans les prévisions de ces contrats.

**Source :** Institut National de la Consommation