

Vols annulés : un protocole d'accord où les droits des passagers risquent de partir en fumée

Plusieurs représentants des professionnels du tourisme et du transport et une association de consommateurs ont signé mardi un protocole d'accord censé apporter des «solutions» aux litiges consécutifs à la fermeture des aéroports suite à l'éruption volcanique.

Si ce protocole est une aubaine pour les professionnels, ce n'est pas les cas pour les passagers.

La Confédération Syndicale des Familles (La CSF) dénonce purement et simplement la conclusion de cet accord, **moins protecteur et confusant pour les consommateurs.**

- En effet, celui-ci est **en deçà de la loi** et protège moins les consommateurs que le Code du tourisme et le règlement européen de 2004.

A cet égard, la CSF rappelle que ce protocole, fruit de la conciliation entre une association et des professionnels **ne saurait en aucun cas se substituer aux législations nationale et européenne.**

L'accord prévoit notamment qu'en cas de forfait touristique annulé avant le départ, les familles doivent se voir proposer « un report sur 12 mois de la prestation ». La CSF tient à rappeler que le professionnel ne peut pas imposer un report du voyage à un consommateur qui souhaiterait se faire rembourser. Les articles L.211-13 et L.211-14 sont clairs à ce sujet et contraignent le voyageur à proposer soit un report, soit le remboursement intégral, **et ce au libre choix du voyageur.**

- Par ailleurs, la CSF regrette que cette convention puisse **induire les familles en erreur** et par conséquent les dissuader de faire valoir leurs droits ; de même qu'elle déplore que cet accord puisse discréditer

les conseils donnés aux familles lésées depuis l'éruption volcanique. La CSF a, dès la fermeture des aéroports, affirmé que les voyageurs devaient rembourser la prestation en cas d'annulation et continue à véhiculer ce message auprès des consommateurs : **le prestataire de service est tenu de rembourser le prix intégral du voyage et ne peut se retrancher derrière le protocole d'accord signé antérieurement pour uniquement proposer un report du voyage ou un avoir.**

La CSF sera vigilante quant au respect de leurs obligations par les agents de voyage.

De même, dans le cas où les consommateurs opteraient pour un report du voyage, la CSF veillera à ce que celui-ci ait lieu sans aucun coût supplémentaire.

Contact : Vincent MICHEL - 01 44 89 86 89

Le 06 Mai 2010
CP n°07