

Protection des consommateurs

Transport aérien : la grève est-elle une “circonstance extraordinaire” ?



Guillaume Schultz
Assistant à l'Université Saint-Louis –
Bruxelles
Avocat au barreau de Bruxelles

■ Ce qui pourrait justifier que la compagnie aérienne n'indemnise pas les passagers en cas d'annulation d'un vol...

On le sait, la crise sanitaire a durement touché le secteur de l'aviation. Le personnel a dû accepter des réductions de salaire pour toujours plus de productivité. Des situations, parfois intenable, pouvant mener à des appels à la grève. En décembre dernier, on a pu assister à la grève du personnel de cabine de Brussels Airlines impactant pas moins de 3 500 passagers. On se souvient aussi que durant l'été 2018, des milliers de Belges avaient été touchés par les grèves successives de la compagnie low cost irlandaise, Ryanair. Des passagers qui viennent seulement de se voir proposer une indemnisation grâce aux négociations menées par Test Achats.

Quels sont vos droits en la matière ?

1 Vos droits “élémentaires”

Les droits des passagers aériens en cas d'annulation d'un vol – que ce soit à la suite d'une grève ou non – sont consacrés par un règlement européen, le règlement n°261/2004. Il impose à la compagnie aérienne de vous informer de l'annulation et de vous proposer des alternatives afin de solutionner l'incident. Vous êtes, tout d'abord, en droit d'obtenir le remboursement de votre billet dans un délai de sept jours à dater de l'annulation et au prix payé. Il vous est néanmoins permis d'opter pour un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et ce, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure. Dans ce cas, la compagnie aérienne devra vous fournir gratuitement : la possibilité de vous restaurer en suffisance et de communiquer (appel téléphonique, mail, fax); un hébergement à l'hôtel dans le cas où un séjour d'une (ou de plusieurs) nuit(s) est nécessaire dans l'attente du prochain vol ainsi que le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement.

2 Une indemnisation forfaitaire ?

Dans certains cas, vous aurez droit à une indemnisation forfaitaire pouvant varier entre 250 et 600 euros en fonction de la distance du vol annulé (à la suite d'une grève ou non). Une telle indemnisation ne vous sera due que dans le cas où vous



En décembre dernier, la grève du personnel de cabine de Brussels Airlines a impacté pas moins de 3 500 passagers.

avez été informé de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure prévue du départ; ce délai pouvant être réduit lorsque la compagnie respecte certaines conditions spécifiques concernant des vols alternatifs. Attention : la compagnie aérienne fera tout pour y échapper. Pour ce faire, elle tentera de prouver que l'annulation est due à “des circonstances extraordinaires” qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (on songe, par exemple, à des conditions météorologiques empêchant un vol). Qu'en est-il des grèves ? S'agit-il de “circonstances extraordinaires” pouvant justifier que la compagnie aérienne ne vous indemnise pas ?

La plupart des grèves touchant le secteur aérien sont annoncées, au préalable, par les syndicats dans l'objectif de faire pression sur la compagnie de sorte qu'elles ne rencontrent pas les conditions d'une grève sauvage. Ainsi, on peut considérer que la compagnie aérienne a raisonnablement eu le temps de prendre les mesures nécessaires pour limiter les inconvénients pour les passagers. La Cour de justice de l'Union européenne, chargée d'interpréter le règlement n°261/2004 l'a d'ailleurs rappelé récemment : le fait que les travailleurs se prévalent de leur droit de grève (un droit fondamental) et déclenchent une grève est prévisible pour tout employeur, notamment lorsque la grève est précédée d'un préavis. Partant, il ne s'agit donc pas d'une “circonstance extraordinaire” permettant à la compagnie aérienne d'échapper à son obligation de vous payer une indemnité forfaitaire.

3 Une indemnisation complémentaire ?

L'idée de l'indemnisation “forfaitaire” (entre 250 et 600 euros) est l'obtention d'une somme minimale sans que vous ne deviez prouver un préjudice

spécifique. Néanmoins, vous gardez la possibilité, comme toute personne lésée, d'agir en responsabilité civile contractuelle pour réclamer à la compagnie aérienne une indemnisation complémentaire. Ceci, à condition de démontrer l'existence d'une faute dans le chef de la compagnie dont il résulte un préjudice spécifique (on songe à une excursion payée avant l'annulation, à un manque à gagner dans le cadre d'un voyage d'affaires).

4 Comment mettre en œuvre vos droits ?

Vous devez d'abord introduire votre réclamation via le formulaire type de plainte de l'Union européenne disponible sur le site de chaque compagnie aérienne. En l'absence d'une réponse satisfaisante dans un délai raisonnable (pouvant être évalué à 5-6 semaines), vous pouvez vous adresser à l'organisme national chargé de l'application du règlement n°261/2004 (la Cellule stratégique Droits des passagers du SPF Mobilité et Transports⁽¹⁾). Cette dernière ne dispose toutefois pas du pouvoir de contraindre les compagnies aériennes à indemniser les passagers. Si, à la suite de son intervention, la compagnie maintient sa position, il vous appartient de saisir le tribunal compétent pour apporter une solution au litige.

Si vous désirez éviter ces démarches, vous pouvez faire appel aux services payants d'une société internationale de défense des droits des passagers aériens comme AirHelp, FlightRight, etc. Si grâce à leur intervention, vous percevez une indemnité de la part de la compagnie aérienne, ils seront en droit de vous facturer des frais de service qui seront déduits de l'indemnisation perçue (30 % environ).

→ 1) https://mobilit.belgium.be/fr/transport_aerien/passagers/plaintes.