

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

■ Vol soudainement annulé ?

Train annulé? Vacances annulées? Les sommes déboursées peuvent-elles être récupérées ?



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

Que peuvent faire les passagers si leur vol est soudainement annulé ?

Voyages : vos droits en cas de "circonstances extraordinaires"



Lorsque des événements dramatiques tels que des incendies en Grèce, un tremblement de terre au Maroc ou encore le conflit armé en Israël entraînent l'annulation soudaine de projets de voyage, que peuvent faire les consommateurs? Les sommes déboursées peuvent-elles être récupérées ?

1 Voyages en avion

Si votre vol est annulé et que vous deviez soit voyager depuis l'Union européenne, soit y revenir avec une compagnie aérienne européenne, le règlement européen n°261/2004 vous permet d'obtenir le remboursement de votre billet dans un délai de sept jours à dater de l'annulation. Dès lors 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 (par exemple, une catastrophe naturelle, un conflit armé), vous n'avez pas droit, en plus du remboursement, à l'indemnisation forfaitaire (entre 250 et 600 euros) normalement due en cas d'annulation dans les deux semaines précédant le départ.

En cas de problème, commencez par contacter le service clientèle de la compagnie aérienne. Si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante, vous pouvez vous adresser à l'organisme belge chargé de l'application du règlement n°261/2004 (la direction générale Transport aérien du SPF Mobilité et Transports ⁽¹⁾).

2 Voyages en train

Si vous voyagez en train au sein, au départ ou encore à destination d'un pays de l'Union

européenne, le règlement européen n°2021/782 vous offre la possibilité d'obtenir le remboursement intégral de votre billet, et ce, dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de remboursement.

En cas de problème, commencez par contacter le service clientèle du transporteur. Si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante, vous avez la possibilité de contacter le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires Ombudsrail ⁽²⁾ ou de vous adresser à l'organisme belge chargé de l'application du règlement n°2021/782 (la direction générale Politique ferroviaire du SPF Mobilité et Transports ⁽³⁾).

3 Quid des autres prestations ?

Si votre vol ou votre trajet en train est annulé et que vous avez réservé, séparément, d'autres prestations telles que des nuits d'hôtel ou une location de voiture, l'annulation et le remboursement de ces prestations ne sont pas automatiques, même en cas de "*circonstances extraordinaires*". Il vous revient de vérifier les conditions d'annulation de chaque prestation et de contacter les prestataires pour négocier des solutions, comme un report ou un remboursement partiel. Le transporteur qui a annulé le vol ou le trajet en train n'est pas tenu de vous rembourser les prestations perdues.

4 Voyages à forfait : une meilleure protection

Si vous avez réservé, auprès d'un tour-opérateur européen, un voyage comprenant au

moins deux prestations touristiques, comme un vol ou un trajet en train et un hôtel (soit un voyage à forfait) et que ce voyage vient à être annulé (par le tour-opérateur ou par vous-même) en raison de "*circonstances extraordinaires*", une directive européenne 2015/2302, transposée dans une loi belge du 21 novembre 2017, vous permet d'obtenir un remboursement intégral. Le tour-opérateur ne peut pas vous imposer un remboursement sous forme de bon d'achat.

Si votre voyage est écourté en raison de ces "*circonstances extraordinaires*", c'est à votre tour-opérateur d'assurer votre retour sans frais.

En cas de problème, commencez par contacter le service clientèle du tour-opérateur. Si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante, tentez de régler le litige à l'amiable en contactant la Commission de litiges voyages ⁽⁴⁾. Elle ne pourra intervenir que si votre tour-opérateur adhère à ses conditions générales; ce que vous pouvez vérifier dans vos documents contractuels. Dans la négative, vous pouvez contacter le service de Médiation pour le consommateur ⁽⁵⁾.

→ 1) <https://mobilit.belgium.be/fr/aviation/passagers/droits-des-passagers>.

→ 2) <https://www.ombudsrail.be/fr>.

→ 3) <https://mobilit.belgium.be/fr/rail/passagers/droits-des-passagers/formulaire-de-plainte>.

→ 4) https://www.clv-gr.be/verzoening_procedure_fr.html.

→ 5) <http://www.mediationconsommateur.be>.