

Vols annulés en cas de force majeure : Quels recours pour les voyageurs ? Le point avec liligo.com

En raison des attentats du 13 novembre dernier, de nombreux vols pour Paris ont été annulés. Que peut faire un voyageur lorsqu'une compagnie aérienne annule un vol pour « cas de force majeure » ? Quelques éléments de réponse avec liligo.com pour faire valoir ses droits auprès des compagnies aériennes.



Ce qu'il faut retenir :

- *Le terme de « cas de force majeure » regroupe : des catastrophes naturelles, des événements politiques majeurs (révolution, guerre...), des attentats, des épidémies et des mouvements de grève dans certains cas.*
- *Les passagers touchés par les cas de force majeure ont des droits et peuvent être remboursés sous certaines conditions.*
- *L'application mobile "Vos droits de passager" lancée par la Commission européenne permet de connaître rapidement les droits des passagers en cas d'annulation dans ces conditions.*

Qu'est-ce qu'un cas de force majeure ?

D'après le code civil, la force majeure se caractérise par l'**imprévisibilité**, l'**irrésistibilité** et l'**extériorité** de l'événement ayant empêché l'exécution du contrat. Cela signifie que l'annulation est due à des « **circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises** » par la compagnie aérienne.

D'une façon générale, les événements qui sont considérés comme cas de force majeure sont :

- les **catastrophes naturelles**
- les **événements politiques majeurs** (révolution, guerre)
- les **attentats**
- les **épidémies**

La grève, un cas de force majeure ?

Une grève du personnel de la compagnie ne peut jamais être considérée comme un cas de force majeure. En revanche, dans certains cas, si le vol est annulé à cause d'une grève extérieure à son personnel, le transporteur peut prouver qu'il s'agit d'un cas de force majeure.

Qu'exiger en tant que passager ?

Selon le règlement européen, un passager dont le vol est annulé en cas de force majeure peut bénéficier du **remboursement de son billet** par la compagnie aérienne.

Cette loi est applicable si :

- le vol part d'un aéroport européen ;
- le vol arrive dans un aéroport européen ;
- la compagnie qui opère le vol est européenne.

La compagnie aérienne doit alors permettre aux passagers de choisir entre **trois options** :

- le **remboursement du billet**, au prix ou il l'a acheté. Ce remboursement ne peut être versé sous forme d'avoir que si le passager a expressément donné son accord par écrit ;
- le **réacheminement par un autre vol** dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ;
- le **réacheminement à une date ultérieure**. C'est le voyageur qui décide l'option qui lui convient le mieux.

Le transporteur doit également prendre en charge l'**hébergement et les repas** des passagers bloqués à l'aéroport dans l'attente d'un vol de remplacement.

En revanche, l'indemnité forfaitaire (c'est-à-dire l'argent versé en compensation) à laquelle le passager a droit en cas d'annulation « normale » n'est pas due au passager en cas de force majeure.



Comment faire valoir ses droits ?

Etape 1 : Tenter de régler le problème à l'amiable.

Pour cela, il faut envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception au service clients de la compagnie, en expliquant précisément la situation et les préjudices subis. Le voyageur peut également faire appel à une association de consommateurs pour les aider dans cette démarche.

Etape 2 : Faire appel à la DGAC (direction générale de l'aviation civile)

C'est l'étape suivante pour le voyageur, si son vol partait ou arrivait de France. Pour cela, la DGAC exige que l'on ait dans un premier temps essayé de contacter la compagnie.

Pour un vol en partance et à destination de l'étranger, il convient de [trouver l'organisme compétent dans le pays concerné](#).

Etape 3 : Saisir la justice

En dernier recours, le passager peut saisir la justice, si aucune de ses démarches n'aboutissent.

A propos de liligo.com

liligo.com est le premier moteur de recherche de voyage interrogeant plusieurs centaines de sites (agences de voyage, compagnies aériennes dont 70 low-cost, chaînes hôtelières, centrales de réservations, tour-opérateurs, loueurs de voitures...) et permettant d'accéder facilement à toutes les solutions de voyage disponibles en ligne, triées et présentées de manière impartiale. Exhaustif, objectif, innovant, liligo.com a pour mission d'aider l'internaute à trouver son voyage le plus simplement et le plus efficacement possible. liligo.com est disponible dans 15 pays et attire plus de 4 millions de visiteurs uniques par mois.

Contacts Presse : Agence Kalima RP

01 42 21 56 39

Marie Vasseur - mvasseur@kalima-rp.fr

Claire Caminati - ccaminati@kalima-rp.fr

Tygénia Saustier - tsaustier@kalima-rp.fr