

## **Communiqué de presse du Centre Européen des Consommateurs (CEC) GIE du Luxembourg**

**Dans l'actualité : Plusieurs milliers de personnes bloquées sur les aéroports. Des innombrables vols annulés.**

### **Grève et faillite auprès de deux compagnies aériennes** **Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg informe les passagers à propos de leurs droits**

Une grève massive de pilotes a été déclarée ce lundi 9 septembre au sein de la compagnie aérienne British Airways (BA). Le transporteur aérien a dû annuler la quasi-totalité de ses vols, parmi lesquels des vols au départ et à destination du Luxembourg. Une nouvelle vague de grève est prévue pour le 27 septembre.

#### **Vous êtes concernés par la grève de British Airways et votre vol est annulé ?**

Vous avez le choix entre le remboursement du billet ou un réacheminement vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais.

Dans le cas où British Airways ne vous propose pas de vol alternatif ou si la proposition n'est pas acceptable pour vous (British Airways vous propose par exemple un vol plusieurs jours plus tard), vous pouvez, selon nous, réserver en accord avec British Airways ou de votre propre initiative, un autre transport comparable. Veuillez toutefois à rester raisonnable au niveau du prix de ce réacheminement.

Nous vous rappelons que vous avez droit à une prise en charge de vos rafraîchissements, hébergement, repas durant l'attente. Pensez à bien conserver les factures.

De plus, vous avez, selon nous, droit à une indemnisation forfaitaire entre 250 €, 400 € et 600 € selon la longueur du vol.

Pour toute information vous pouvez vous adresser au CEC Luxembourg et/ou à l'autorité luxembourgeoise chargée de faire respecter les droits des passagers aériens (National Enforcement Body –NEB Luxembourg).

#### **Vous êtes concernés par les vols annulés suite à la faillite d'Aigle Azur ?**

Le 2 septembre 2019, la compagnie aérienne française Aigle Azur a été déclarée en faillite. En effet, la société a annulé tous ses vols à compter de samedi 7 septembre inclus.

Le Centre Européen des Consommateurs vous propose une liste de solutions envisageables :

- Comme l'indique Aigle Azur elle-même, vous pouvez réserver un nouveau vol avec l'une des compagnies qui ont mis en place des tarifs spéciaux pour les clients d'Aigle Azur. Cependant, les frais de cette nouvelle réservation restent à votre charge.
- Attention ! Si vous avez réservé un billet directement auprès d'Aigle Azur, vous disposez de 2 mois (à partir du 2 septembre 2019) pour déclarer votre créance. La déclaration de créance doit être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de toutes les pièces justificatives à l'adresse du siège social d'Aigle Azur (à l'attention des mandataires judiciaires de la faillite-lettre type sur la page [www.aigle-azur.com](http://www.aigle-azur.com)). Toutefois, il s'agit d'une procédure longue, laquelle n'aboutit pas forcément à l'indemnisation du consommateur. Le CEC vous conseille de tenter en parallèle les solutions énumérées ci-dessous.
- Dans le cas où vous avez réservé votre billet dans le cadre d'un voyage à forfait, contactez votre agent de voyage/tour opérateur qui doit vous proposer un autre vol ou un remboursement.
- Par ailleurs, si vous avez payé votre billet par carte bancaire vous pouvez demander l'opposition à ce paiement dans les meilleurs délais. Vous pouvez également opter pour la procédure de « chargeback » permettant ainsi au consommateur d'être remboursé directement par sa banque.
- Si jamais vous avez souscrit à une assurance voyage, nous vous conseillons de prendre contact avec cette dernière afin d'obtenir une indemnisation.
- En outre, vous pouvez vérifier si la carte bancaire avec laquelle vous avez réalisé le paiement propose une garantie d'assurance en cas d'annulation des vols.

Gaëtane Frey, Juriste Senior au CEC Luxembourg, dit: «Ne fût-ce que les 7 faillites des compagnies aériennes depuis 2017 nous montrent le besoin de bien informer le consommateur sur ses droits mais nous montrent peut-être aussi le besoin d'une 'garantie obligatoire' pour les 'vols secs' couvrant les faillites des compagnies aériennes.»

Pour toute information vous pouvez vous adresser au CEC Luxembourg.

Le Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg (CEC Luxembourg) fait partie d'un réseau de 30 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Nos services sont gratuits.

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'Etat luxembourgeois (Ministère de l'Economie) ainsi que par l'Union luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

Vous pouvez joindre le CEC Luxembourg pour des questions concernant la politique européenne en matière de consommation ou dans les cas de litiges transfrontaliers à l'adresse suivante : 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, tél: (+352) 268464-1, fax: (+352) 26845761, e-mail: [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu).

Luxembourg, le 11 septembre 2019



Co-funded by  
the European Union