



COMMISSION EUROPEENNE

QUESTIONS ET RÉPONSES

DROITS DES PASSAGERS ET VOYAGES A FORFAIT

Juillet 2020
(mise à jour
de la version
de mai 2020)

1. En tant que passager/voyageur, quels sont mes droits en cas d'annulation d'un service de transport ou d'un voyage à forfait dans le contexte de la pandémie de COVID-19?

Les [règlements de l'UE sur les droits des passagers](#) confèrent aux passagers des droits en cas d'annulation d'un service de transport, et ce pour les différents modes de transport. En cas d'annulation par le transporteur, les passagers ont le choix entre un remboursement et un réacheminement. Étant donné que le réacheminement est quasiment impossible dans les circonstances actuelles, le choix porte essentiellement sur les différentes possibilités de remboursement.

Le remboursement intégral du billet doit être effectué dans un délai de 7 jours suivant le dépôt de la demande du passager pour les transports aérien, maritime et par voie navigable, de 14 jours suivant la formulation de l'offre ou la réception de la demande pour le transport par autobus et autocar et d'un mois suivant le dépôt de la demande pour le transport ferroviaire.

La [directive sur les voyages à forfait](#)¹ confère au voyageur des droits en cas d'annulation du contrat de voyage à forfait par lui-même ou par l'organisateur. Le voyageur dont le voyage à forfait a été annulé a droit au remboursement intégral de tout paiement qu'il a effectué pour son voyage. L'organisateur doit procéder au remboursement dans les 14 jours suivant la résiliation du contrat.

En vertu des règlements sur les droits des passagers et de la directive sur les voyages à forfait, le remboursement peut être effectué en espèces ou au moyen d'un bon à valoir. Toutefois, le remboursement au moyen d'un bon à valoir n'est possible que si le passager ou le voyageur y consent.

En mars 2020, la Commission a publié, sur son [site web sur la réaction à la crise du coronavirus](#), des [orientations interprétatives relatives aux règlements de l'UE sur les](#)

¹ Pour de plus amples informations sur la directive sur les voyages à forfait en général, voir: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_fr.htm

[droits des passagers au regard de l'évolution de la situation en ce qui concerne la COVID-19](#) ainsi que des [orientations concernant les règles de l'UE en matière de voyages à forfait dans le contexte de la COVID-19](#).

Le droit des passagers et des voyageurs d'obtenir un remboursement en espèces a également été confirmé par la [recommandation de la Commission du 13 mai 2020 concernant des bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19](#).

2. En tant que consommateur, que puis-je faire s'il ne m'est pas proposé de remboursement, mais seulement un bon à valoir?

Vous pouvez demander un remboursement. Compte tenu des problèmes de liquidité que connaissent les transporteurs et les organisateurs, vous pourriez cependant envisager d'accepter un bon à valoir si les conditions offertes sont intéressantes (protection en cas d'insolvabilité du transporteur ou de l'organisateur, bon remboursable après un certain laps de temps et autres conditions).

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, il existe plusieurs moyens de demander réparation.

Dans le cas d'un billet seul (par exemple, pour un vol), vous trouverez de plus amples informations [ici](#)². Vous trouverez aussi [ici](#) des informations générales sur les différents modes de règlement des litiges de consommation.

Les [centres européens des consommateurs](#) peuvent également aider et conseiller les passagers et les voyageurs qui souhaitent obtenir le règlement d'un litige les opposant à un transporteur ou un organisateur établi dans un autre pays de l'UE.

Vous pouvez par ailleurs faire valoir vos droits en faisant appel aux autorités nationales chargées de l'application (voir les listes de contact figurant [ici](#) pour ce qui est des droits des passagers, et voir [ici](#) pour la directive sur les voyages à forfait) ou, en dernier recours, en saisissant les juridictions nationales.

Il convient de faire observer que la Commission européenne ne dispose pas de pouvoirs directs d'exécution à l'égard des opérateurs individuels dans le domaine des droits des passagers et des voyages à forfait.

²Droits des passagers aériens: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm#next-steps

Droits des passagers ferroviaires: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_fr.htm#next-steps

Droits des passagers des autobus et autocars: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_fr.htm#next-steps

Droits des passagers des navires: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_fr.htm#next-steps

3. Certains États membres ont adopté des règles qui m'obligent à accepter un bon à valoir et/ou le report du remboursement. Que puis-je faire?

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, certains États membres ont adopté des règles temporaires dérogeant à la directive sur les voyages à forfait ou aux règlements sur les droits des passagers. Le 2 juillet 2020, la Commission européenne a ouvert des procédures d'infraction à l'encontre de 10 États membres ayant adopté de telles législations temporaires, voir https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/inf_20_1212 (et plus particulièrement le point 4, «Mobilité et transports»: *La Commission ouvre une procédure d'infraction contre la Grèce et l'Italie pour non-respect des règles de l'Union en matière de droits des passagers*; et le point 5, «Justice»: *La Commission demande à dix États membres de se conformer à la législation de l'Union relative à la protection des droits des consommateurs et des voyageurs*).

L'objectif de ces procédures d'infraction est de veiller à ce que la législation nationale soit remise en conformité avec le droit de l'Union. Par conséquent, la Commission n'a pas ouvert de procédure d'infraction à l'encontre des États membres dans lesquels les dérogations temporaires à la directive relative aux voyages à forfait avaient expiré ou avaient été modifiées au moment de la décision de la Commission d'ouvrir des procédures d'infraction.

Pour faire valoir vos droits et obtenir réparation, voir la question 2 ci-dessus. Lorsque vous faites valoir vos droits devant les juridictions nationales, vous devez invoquer une éventuelle incompatibilité du droit national avec le droit de l'Union et, par conséquent, la non-applicabilité des règles nationales. Enfin, il convient également de rappeler que, selon un principe du droit de l'Union, les États membres sont tenus de réparer les dommages causés aux particuliers en raison de violations du droit de l'Union qui leur sont imputables (principe de la responsabilité de l'État).

4. Que devrait offrir un bon à valoir?

Les bons à valoir peuvent constituer une alternative satisfaisante au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19. La [recommandation de la Commission sur les bons à valoir](#) définit les principales caractéristiques que ceux-ci devraient présenter pour constituer, pour les consommateurs, une alternative équitable au remboursement.

Les bons à valoir devraient ainsi:

- **être couverts par une protection contre l'insolvabilité** du transporteur ou de l'organisateur: si ce dernier devient insolvable alors que le bon n'a pas encore été utilisé, le voyageur ou le passager doit être remboursé par le garant de la protection. Le système de protection contre l'insolvabilité doit être mis en place au niveau national, soit par les pouvoirs publics, soit par le secteur privé (il peut s'agir, par exemple, d'un fonds ou d'un assureur);

- **être remboursables s'ils n'ont pas été utilisés:** les passagers et les voyageurs devraient avoir le droit de demander un remboursement en espèces au plus tard 12 mois après la délivrance du bon à valoir concerné et à tout moment par la suite, sous réserve des dispositions légales applicables concernant la limitation de ce droit dans le temps. Les bons à valoir (ou leur solde) devraient être automatiquement remboursés au plus tard 14 jours après l'expiration de leur période de validité s'ils n'ont pas été utilisés (ou ne l'ont été qu'en partie).

Par exemple:

- i) Si le bon à valoir a une période de validité de 12 mois et que le transporteur/l'organisateur ne permet pas de remboursement avant 12 mois, les périodes de validité et de remboursabilité coïncident.
- ii) Si le bon à valoir a une période de validité de 24 mois, les passagers et/ou voyageurs peuvent déjà demander un remboursement à l'issue de 12 mois. Si les passagers et/ou voyageurs ne demandent pas le remboursement ni n'utilisent le bon à valoir, celui-ci devrait être automatiquement remboursé à la fin de sa période de validité de 24 mois.

La recommandation sur les bons à valoir préconise aussi de les assortir d'autres conditions essentielles pour offrir une certaine souplesse, concernant par exemple:

- **l'éventail des services** pour lesquels le bon peut être utilisé;
- la possibilité d'utiliser le bon pour effectuer des réservations auprès d'autres entités du même groupe;
- la **transférabilité** du bon à un autre passager et/ou voyageur, sans frais supplémentaires;
- une garantie que le bon suffira à acheter le même voyage que celui qui a été annulé, indépendamment de toute augmentation éventuelle des tarifs.

Attention: les bons à valoir devraient comporter une mention de leur période de validité et spécifier tous les droits qu'ils confèrent. Ils devraient être offerts sur un support durable, par exemple par courrier électronique ou sur papier.

5. En tant que passager ou voyageur, pourquoi devrais-je opter pour un bon à valoir que je ne suis pas tenu d'accepter plutôt que pour l'option du remboursement?

Les bons à valoir peuvent constituer une alternative satisfaisante au remboursement des voyages à forfait et services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19, sous réserve d'offrir une protection contre l'insolvabilité de l'organisateur ou du transporteur, d'être remboursables et d'offrir en outre une certaine souplesse (voir la réponse à la question 4 ci-dessus).

Veillez noter qu'en cas d'insolvabilité de l'organisateur ou du transporteur, le risque existe qu'un grand nombre de passagers et voyageurs n'obtiennent aucun remboursement, parce que leurs créances sur l'organisateur ou le transporteur ne sont pas protégées. Par conséquent, des bons à valoir garantis pourraient, en définitive, offrir

aux passagers et voyageurs une meilleure protection de leurs intérêts, tout en contribuant à atténuer les problèmes de liquidité des organisateurs et des transporteurs.

6. Quelle est la valeur d'une recommandation de la Commission? Quelle est son incidence sur la législation européenne en vigueur?

La recommandation rappelle tout d'abord les règles fixées par la législation européenne applicable. Parallèlement, elle reconnaît la situation intenable, en termes de recettes et de trésorerie, dans laquelle se trouvent les secteurs des transports et des voyages, du fait des nombreuses annulations entraînées par la pandémie de COVID-19. La Commission recommande donc des moyens de rendre les bons à valoir plus attrayants dans l'ensemble de l'UE, comme alternative à un remboursement en espèces, afin d'accroître leur taux d'acceptation par les passagers et les voyageurs. Cela contribuerait à atténuer les problèmes de liquidité des transporteurs et des organisateurs et pourrait, en définitive, offrir aux passagers et aux voyageurs une meilleure protection de leurs intérêts. Il convient toutefois de souligner qu'une recommandation de la Commission n'est pas contraignante.

7. J'ai accepté un bon à valoir, parce que je ne connaissais pas mes droits. Puis-je encore demander plutôt un remboursement?

Si vous ne connaissiez pas vos droits parce que le transporteur ou l'organisateur ne vous a pas offert le choix entre un remboursement et le bon à valoir, les règlements sur les droits des passagers et la directive sur les voyages à forfait n'ont pas été respectés. Cependant, le droit de l'UE ne dit pas quelle voie de recours vous est ouverte si vous avez accepté un bon à valoir sans avoir été dûment informé de vos droits. Le point de savoir si vous pouvez, par exemple, contester votre acceptation relève du droit national des contrats.

Dans tous les cas, vous pouvez porter plainte auprès de l'autorité nationale compétente, qui pourra ensuite se retourner contre le transporteur ou l'organisateur pour donner suite (voir la réponse à la question 2 ci-dessus).

8. À la suite de l'annulation d'un vol, je viens de recevoir un bon à valoir du transporteur. Puis-je l'utiliser pour un vol vers une autre destination?

La Commission recommande que les bons à valoir, d'acceptation volontaire, offrent aux passagers une souplesse suffisante quant à l'éventail des services pour lesquels ils peuvent être utilisés. Voir aussi la réponse à la question 4.

9. La recommandation de la Commission sur les bons à valoir est-elle également applicable si j'ai réservé une croisière?

Oui, les croisières relèvent de la législation de l'UE relative aux voyages à forfait et aux droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

10. Je ne souhaite plus voyager et voudrais annuler mon billet/mon contrat de voyage à forfait. Puis-je obtenir un remboursement de la part du transporteur/de l'organisateur ou changer le service demandé?

Les **règlements de l'UE sur les droits des passagers** ne traitent pas des situations dans lesquelles les passagers ne peuvent pas voyager ou souhaitent annuler un voyage de leur propre initiative. Le remboursement éventuel du passager dans une telle situation dépend du type de billet (c'est-à-dire remboursable ou non; offrant ou non la possibilité de prendre une nouvelle réservation, etc.) tel que spécifié dans les conditions générales du transporteur.

Il convient de faire observer que différentes compagnies aériennes proposent des bons à valoir aux passagers qui ne veulent pas voyager (ou n'y sont pas autorisés) du fait de la pandémie de COVID-19. Les passagers peuvent utiliser ces bons à valoir pour un autre voyage dans un délai fixé par le transporteur, en fonction des conditions générales déterminées par le transporteur pour ces bons à valoir.

La **directive sur les voyages à forfait** prévoit que le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Pour de plus amples informations, voir les [orientations concernant les règles de l'UE en matière de voyages à forfait dans le contexte de la COVID-19](#).

Si les conditions ci-dessus ne sont pas réunies (à savoir, des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, qui ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination), les voyageurs ont toujours le droit de résilier leur contrat de voyage à forfait avant leur départ, mais ils devront alors payer des frais de résiliation. Dans certaines conditions, les voyageurs peuvent aussi transférer leur contrat de voyage à forfait à un autre voyageur, mais en supportant les coûts engendrés par ce transfert. La meilleure chose à faire est de contacter votre agence de voyages ou l'organisateur.

11. Je me suis présenté à l'enregistrement à temps, mais je me suis vu refuser l'accès à mon vol par la compagnie aérienne pour des raisons liées à la santé. Quels sont mes droits?

Les passagers refusés contre leur volonté à l'embarquement par la compagnie aérienne, alors qu'ils se sont présentés à temps à l'enregistrement, ont le droit d'obtenir une

indemnisation, le droit de choisir entre le remboursement et le réacheminement, ainsi que le droit d'obtenir une prise en charge.

Toutefois, en vertu du droit de l'Union, les passagers ne bénéficient pas de ces droits en cas de refus d'embarquement pour des motifs raisonnables liés à la santé, à la sécurité ou à la sûreté, ou en raison du caractère inadéquat des documents de voyage. Le point de savoir si, en pareille situation, un passager peut néanmoins bénéficier d'une partie ou de la totalité des droits susmentionnés dépendra du type de billet conformément aux conditions générales de la compagnie aérienne.

[Un arrêt récent de la Cour de justice de l'Union européenne](#) a confirmé qu'il serait contraire à l'objectif du règlement (CE) n° 261/2004 sur les droits des passagers aériens d'accorder au transporteur aérien concerné le pouvoir d'apprécier et de décider unilatéralement et de manière définitive le point de savoir si le refus est raisonnablement justifié et, par voie de conséquence, de priver les passagers en question de la protection dont ils sont censés bénéficier en vertu dudit règlement.

Il résulte de cet arrêt que la compagnie aérienne doit faire preuve d'une diligence suffisante pour décider s'il convient de refuser l'embarquement à un passager. À moins qu'il n'existe des motifs raisonnables de refuser l'embarquement, le passager conservera toujours le droit d'obtenir une indemnisation, le droit de choisir entre le remboursement et le réacheminement, ainsi que le droit d'obtenir une prise en charge, dès lors que les obligations envers les passagers, relatives à ces droits, ne peuvent être ni limitées ni levées, ainsi que le prévoit l'article 15 du règlement (CE) n° 261/2004.

12. Je me suis vu refuser l'accès à une plateforme de transport (aéroport, gare ferroviaire, terminal portuaire, terminal de bus) pour des raisons de santé publique et n'ai donc pas pu poursuivre mon voyage. Puis-je demander le remboursement de mon billet?

Les règlements de l'UE sur les droits des passagers ne traitent pas des situations dans lesquelles les passagers ne peuvent pas voyager parce qu'on leur a refusé l'accès à une plateforme de transport. Le remboursement éventuel du passager dans une telle situation dépend du type de billet (c'est-à-dire remboursable ou non; offrant ou non la possibilité de prendre une nouvelle réservation, etc.) tel que spécifié dans les conditions générales du transporteur.

13. Je ne parviens pas à entrer en contact avec le transporteur. Toutes ses lignes téléphoniques sont occupées, et il ne répond pas à mes courriels. Que puis-je faire?

Étant donné la situation difficile à laquelle ils sont confrontés, les opérateurs de transport ont peut-être besoin de plus de temps pour répondre aux demandes de tous les passagers. Certains transporteurs mettent désormais en place de nouveaux systèmes en ligne d'assistance aux passagers.

Nous vous conseillons néanmoins d'essayer les différents moyens de contacter les transporteurs (téléphone, courriel, médias sociaux).

Vous pouvez aussi vous adresser à votre centre européen des consommateurs local pour un avis ou recourir aux différents mécanismes mentionnés dans la réponse à la question 2 ci-dessus.

14. La réponse que m'a fournie le transporteur ne m'ayant pas donné satisfaction, j'ai déposé plainte auprès de l'organisme national chargé de l'application. Cela fait plusieurs semaines, et je n'ai toujours pas reçu de réponse. Que puis-je faire?

Les règlements de l'UE sur les droits des passagers sont mis en œuvre au niveau national par l'organisme national chargé de l'application (ONA), à qui il incombe d'assurer un suivi de leur application et, s'il y a lieu, de veiller à leur respect.

L'ONA devrait vous donner un avis juridiquement non contraignant sur la manière de procéder.

Les passagers peuvent normalement s'attendre à une réponse de leur ONA dans un délai de 3 à 6 mois. La durée de l'enquête peut varier, selon la complexité de l'affaire et le degré de coopération du transporteur. Veuillez aussi noter que les ONA sont peut-être plus occupés que d'ordinaire dans la période actuelle.

15. J'ai acheté un billet en passant par un intermédiaire en ligne. Est-ce le transporteur ou l'intermédiaire qui doit me rembourser ou me proposer un bon à valoir?

En vertu des règlements de l'UE sur les droits des passagers, c'est au transporteur effectif de s'acquitter de ses obligations envers le passager. Dans le cas d'un voyage en avion, il s'agit soit du transporteur aérien auprès duquel le passager s'est enregistré (c'est-à-dire avec lequel il a conclu le contrat de transport), soit d'un autre transporteur qui effectue le vol pour le compte du premier transporteur.

Les règlements de l'UE sur les droits des passagers ne traitent pas des intermédiaires, ni de quelque autre entité par laquelle le passager peut avoir acheté son billet. Par conséquent, pour répondre à la question de savoir comment le passager peut faire valoir ses droits auprès d'un tel intermédiaire, il faut se référer aux conditions générales de celui-ci. Étant donné la grande diversité d'intermédiaires, agents, plateformes de réservation, courtiers en billets, etc., aucune réponse générale ne peut être donnée.