

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

ACTION COLLECTIVE

BILLETS D'AVION ANNULÉS ET CRISE DU COVID-19



EN BREF :

2 actions collectives pour demander le remboursement des billets annulés en lien avec la crise du covid-19



Déjà plus de 240 participants à l'action collective Mytrip



Inscriptions jusqu'au 20 octobre pour l'action collective GO Voyages



La crise du covid-19 a entraîné plusieurs difficultés dans le secteur du tourisme comprenant l'annulation de nombreux vols internationaux, européens et nationaux.

Plusieurs personnes sont passées par des agences en ligne et plateformes telles que **Mytrip et GO Voyages** pour acheter leurs billets de vols et se seraient retrouvées face au refus des sociétés de rembourser leurs billets annulés ou de les assister pour obtenir un remboursement de la compagnie aérienne. Ces voyageurs ont donc contacté V pour Verdict afin d'organiser des actions collectives et demander le remboursement des vols annulés à cause de la crise du covid-19.

Deux actions collectives ont donc été lancées par **Maître Laurence Khashimov-Fara**, avocate en droit des affaires au Barreau de Marseille, **afin d'exiger le règlement des billets éligibles au remboursement en vertu des législations françaises et européennes.**

Quel est le problème ?

Le Règlement n° 261/2004 dispose que les vols d'avions achetés « secs » (sans autre prestation) annulés par le transporteur ou l'organisateur **doivent être remboursés dans les 7 jours suivant la demande des clients qui l'exigent, y compris pour les billets non remboursables**. Cependant, sous la période de crise covid-19, une majorité de compagnies aériennes ont pris la décision de ne pas appliquer la réglementation européenne et de ne proposer que des avoirs à leurs clients. La demande de remboursement des billets s'assimile à un parcours du combattant lorsque les billets ont été achetés via des plateformes de vente en ligne. Les intermédiaires et compagnies aériennes se renvoient systématiquement la responsabilité du remboursement du billet pour décourager les consommateurs de faire valoir leurs droits. Les services client des sites de réservations sont difficilement joignables et refusent de donner suite aux réclamations sous prétexte qu'ils ne disposent pas de pouvoir de décision. Or, **les intermédiaires**, qui ont signé un contrat de vente soumis au droit de la consommation français et européen avec les passagers, **ont l'obligation d'entreprendre toutes les diligences nécessaires pour obtenir le remboursement auprès des compagnies aériennes concernées**.

Selon l'article 8§1 du Règlement n° 261/2004, les passagers doivent se voir proposer **le choix entre le remboursement dans un délai de 7 jours, le réacheminement vers la même destination dans les meilleurs délais dans des conditions comparables ou le réacheminement à une date ultérieure**.

La recommandation de l'Union Européenne 2020/648 du 13 mai 2020 instaure un **dispositif dérogatoire** en vertu duquel les bons à valoir peuvent être proposés aux passagers ou voyageurs par les transporteurs ou les organisateurs comme alternative au remboursement en espèces en cas d'annulation par le transporteur ou l'organisateur à partir du 1er mars 2020 pour des raisons liées à la pandémie de covid-19 sous réserve que le passager ou le voyageur l'accepte volontairement. L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020, qui prévoit un régime dérogatoire pour certains contrats de vente de voyages et de séjours, **n'est pas applicable aux vols secs. Refuser le remboursement des billets d'avion annulés du fait de la crise covid-19 et imposer un avoir aux passagers constitue une violation de la législation française et européenne**.

Pourquoi des actions collectives ? En quoi consistent-elles ?

L'action collective permet ainsi à l'ensemble des plaignants **de se regrouper** et d'être représenté par les mêmes avocats, pour **rééquilibrer les rapports de force** lors des négociations et du procès. Les **frais de justice sont ainsi partagés**, tout en permettant à chaque plaignant de conserver sa liberté d'action durant le procès. Il ne s'agit **pas ici d'une action de groupe mais des actions individuelles COLLECTIVES et CONJOINTES** ce qui veut dire que l'avocate va défendre chaque participant de manière individuelle en mutualisant l'argumentaire juridique. De plus, il ne s'agit **pas d'une pétition**, mais d'une procédure juridique pré-contentieuse dans le but de résoudre ces litiges à l'amiable.

Les deux actions collectives, à l'encontre de Mytrip et GO Voyages vont consister à envoyer **une mise en demeure afin de négocier le remboursement des billets de manière amiable**. L'avocate souhaite ici privilégier les **Modes Alternatifs de Règlement des Différends** pour permettre d'obtenir un remboursement rapide à moindre frais.

Qui peut rejoindre ces deux actions ?

Toute personne ayant acheté un vol sur les sites GO Voyages et Mytrip au plus tard le 14 mars 2020, avec une date de départ comprise entre le 14 mars 2020 et le 31 août 2020. **L'aéroport de départ ou d'arrivée doit être situé dans l'Union Européenne.** Par "UE", on entend les 27 pays de l'UE, y compris la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint-Martin (Antilles françaises), les Açores, Madère et les Îles Canaries, ainsi que l'Islande, la Norvège, la Suisse et le Royaume-Uni. L'UE ne comprend pas les Îles Féroé, l'Île de Man et les îles Anglo-Normandes.

Les vols concernés doivent avoir été annulés en lien avec la crise du covid-19.

Comment s'inscrire ?

Pour s'inscrire, il suffit se rendre sur la plateforme V pour Verdict **actions.vpouverdict.com**

Les deux actions collectives Mytrip et GO Voyages ont chacune leur page d'action distinctes.

Il suffit ensuite de cliquer sur "**Rejoindre l'action**" (sur ordinateur uniquement) et suivre les différentes étapes. Deux documents seront demandés à l'inscription : photocopie d'une pièce d'identité et photocopie du billet concerné/ commande de voyage.

CONTACTS

A PROPOS

V pour Verdict est une plateforme spécialisée dans la résolution de conflits collectifs et incubée à l'Incubateur du Barreau de Lyon.

Pour en savoir plus et accéder à la page de l'action :
actions.vpourverdict.com

CONTACT - V POUR VERDICT

(modalités pratiques) :

Laura CROZE

l.croze@vpouverdict.com

+33 6 64 71 35 30

CONTACT - AVOCATS

(questions juridiques) :

Maître Laurence KHASHIMOV-

FARA, avocate au Barreau de Marseille en droit des affaires et des nouvelles technologies

+33 4 84 89 06 02

contact@lkf-avocat.com

