



Communiqué de presse  
2 juillet 2020

## **Voyages et vols annulés :** **A la Commission de faire entendre raison à l'Etat français !**

Alors que le règlement sur les passagers aériens et la Directive sur les voyages à forfait, prévoyant tout deux le droit au remboursement en cas d'annulation, ne sont toujours pas respectés par l'Etat français et que les professionnels n'entendent toujours pas les respecter, l'UFC-Que Choisir et la CLCV en appellent à la Commission européenne.

Après le ferme rappel à l'ordre des Etats membres ayant pris des mesures dérogatoires à la Directive « voyages à forfait » ou n'appliquant pas le règlement européen sur les droits des passagers aériens par la Commission européenne, qui menaçait de lancer des procédures d'infraction, l'UFC-Que Choisir et le CLCV s'attendaient à une évolution de la situation... Si certaines compagnies aériennes, comme Air France, semble avoir revue (très discrètement) leur position, sur les voyages à forfait, en revanche, une majorité de professionnels s'arc-boutent à imposer aux consommateurs l'avoir en toute illégalité.

Dans un esprit constructif, l'UFC-Que Choisir et la CLCV avaient accepté de participer à la Commission d'examen des « situations complexes » permettant l'indemnisation immédiate des consommateurs, promise par les voyagistes au moment de l'ordonnance du 25 mars. Mais 3 mois après l'ordonnance, et au vu des premières discussions, les professionnels rechignent toujours à ce que le périmètre de l'indemnisation immédiate englobe au-delà des difficultés financières l'ensemble des causes rendant impossibles la reprogrammation d'un voyage, à commencer par le cas des « populations à risque » qui sont toujours fortement invités à limiter leurs déplacements.... Cette attitude risque d'aggraver la défiance des consommateurs vis-à-vis des voyagistes au moment où ils ont au contraire le plus besoin des consommateurs.

Alors que les discussions s'enlisent, que les plaintes de consommateurs réclamant le remboursement immédiat continuent d'affluer auprès de nos associations, et face au silence aussi assourdissant qu'inadmissible du gouvernement français ( les gouvernements allemands, belges ou espagnols ont eux au final exigé le respect de la réglementation), l'UFC-Que Choisir et la CLCV appellent la Commission européenne à faire respecter le droit des consommateurs, en lançant comme elle l'avait évoqué au moins de mai, une procédure d'infraction contre l'Etat français.