

Droit du consommateur

Tous les samedis, **Var-matin** ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association active dans l'Est-Var pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents. Aujourd'hui, retard d'avion ou vol annulé.

Alors que les « petites » vacances se terminent et que de nombreux problèmes d'avion ont été recensés (neige sur la côte américaine, grèves et pannes en Europe), l'UFC-Que choisir appelle officiellement les passagers aériens victimes de surbooking, retard ou annulation, à faire valoir leurs droits à indemnisation conformément à la réglementation et à la jurisprudence européenne. L'association propose aux passagers de tester l'efficacité de sa plateforme dénommée « Indemnit'Air » destinée à faciliter leur démarche. Ce service consiste à aider les passagers aériens victimes de retard, surbooking, retard ou annulation de leur

vol à obtenir simplement l'indemnisation qui leur est due.

► Quels sont les vols concernés par ce service ?

Le service Indemnit'Air concerne les passagers aériens ayant rencontré des problèmes (refus d'enregistrement, retard, surréservation, etc.) sur un vol : en partance d'un aéroport, quel qu'il soit, situé dans l'Union européenne (UE); à destination de l'UE avec une compagnie de l'UE, d'Islande, de Norvège ou de Suisse.

► Quelles sont les conditions exigées pour pouvoir bénéficier du service ?

Pour bénéficier d'une indemnisation, les passagers victimes doivent avoir une réservation en bonne et due forme sur le vol concerné. Une fois votre inscription réalisée gratuitement et la recevabilité de votre dossier vérifiée, l'UFC Que Choisir vous demandera de lui adresser les pièces justificatives.

► Concrètement, quelles sont les étapes de la procédure d'indemnisation ?

Tout passager aérien victime s'inscrit gratuitement sur le site et répond, en quelques

minutes, à une série de questions simples (numéro de vol, problème rencontré, etc.) permettant aux équipes de l'UFC Que Choisir de traiter son dossier. L'UFC Que Choisir indiquera très rapidement si le dossier est recevable et si une indemnisation peut être allouée. Dans ce cas, on vous demandera de nous adresser toutes les pièces justificatives ainsi qu'un mandat signé déclarant que vous nous donnez pouvoir pour prendre en charge l'ensemble de la procédure d'indemnisation. En cas d'indemnisation, l'UFC Que Choisir vous reversera, dans un délai de 30 jours à compter du versement effectif des fonds par la compagnie aérienne vos indemnités après déduction de la commission prévue pour couvrir les frais d'organisation du service.

► A quel niveau d'indemnisation puis-je prétendre ?

Le montant de l'indemnisation dépend de la distance du vol mais aussi de l'ampleur du retard. En cas d'annulation, de refus d'enregistrement ou d'arrivée avec plus de trois heures de retard à la destination finale, vous avez



droit à une indemnisation allant de 25 à 600 euros. Dans l'Union européenne : jusqu'à 1500 km, 250 € ; plus de 1500 km, 400 €.

► Est-ce qu'une indemnisation est possible dans tous les cas ?

Attention, l'indemnisation n'est pas obligatoire : si l'annulation de vol est due à des circonstances exceptionnelles (conditions climatiques exceptionnelles) ou à un cas de force majeure, à condition que la compagnie ait bien pris toutes les mesures pour en limiter les effets ; si vous avez été informé au moins 15 jours avant le jour de départ si on vous a proposé un autre vol pour le même itinéraire, à un horaire similaire.

UFC-Que Choisir vous accueille tous les jours du lundi au vendredi de 15 h à 18 h dans les locaux situés à la base nature - 1196, bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. <http://ufc-quechoisir-var-est.org>