



Kehl, le 29 octobre 2007

Cas concrets

Retard

Des passagers ont dû passer une nuit à l'aéroport d'Athènes à leur retour de vacances en Grèce pour cause de retard du vol. La compagnie aérienne doit porter assistance à ces passagers. Cela comprend : des boissons et nourriture, le prix de la nuitée à l'hôtel avec transfert gratuit, et la mise à disposition de moyens de télécommunication pour prévenir toute personne de ce retard (2 coups de téléphone, ou 2 fax, ou 2 mails)

Annulation de vol tardive

Une Lituanienne devait faire un vol Strasbourg-Copenhague sur une compagnie française. Le vol a été annulé et reporté. A cause de ce retard, la consommatrice n'a pas pu prendre son second vol à destination de Vilnius. Elle a dû passer une nuit à Copenhague et payer une surprime pour changer le second billet d'avion. D'après le règlement européen de février 2005, elle avait droit à 250€ pour l'annulation tardive du vol et à la prise en charge de sa nuitée. Le CEC France a obtenu l'indemnisation totale au bout de 6 mois de pourparlers avec la compagnie.

Surréservation

Un couple belge avec un enfant en bas-âge devaient prendre un vol retour Istanbul-Bruxelles avec une compagnie aérienne française. A l'enregistrement, faute de places suffisantes, la compagnie leur a annoncé qu'une seule personne pourrait rentrer sur le vol initialement réservé. Les deux autres pourraient rentrer deux jours plus tard, mais sans certitude, car en cette période de Noël, tous les vols étaient complets. La compagnie a alors remis deux bons de 75€ pour prendre un autre vol. Le couple a finalement décidé qu'ils prendraient tous ensemble un autre vol. Lorsque ce couple a demandé une indemnisation pour surréservation, la compagnie aérienne a rétorqué qu'en acceptant les bons, les passagers avaient renoncé volontairement à leurs droits à indemnisation. Pour que cela soit le cas, d'après le règlement du 17 février 2005 sur les droits des passagers aériens, il faut que les passagers signent un document attestant de leur renoncement volontaire à embarquer sur le vol initialement prévu. Ce couple avait donc bien droit à indemnisation.

Contact : Stéphanie Allouis

Chargée de communication et relations presse

Tel : +49 7851 991 48 17 - Fax : +49 7851 991 48 11

[mailto : allouis@euroinfo-kehl.eu](mailto:allouis@euroinfo-kehl.eu)

<http://www.euroinfo-kehl.eu>

Euro-Info-Consommateurs / Centre Européen des Consommateurs France

Rehfusplatz 11, 77694 Kehl - Allemagne