

## Vols annulés : la colère des passagers monte



FREAK CITY

Éric Béziat

### La flambée des prix du kérosène a engendré une vague de suppressions de dessertes inédite depuis 2019

Cela aurait dû être la parenthèse du printemps, pour Annette, formatrice de 52 ans, et ses deux ados, vivant à Chambéry : une semaine en Grèce du 9 au 16 avril, réservée plusieurs mois à l'avance pour profiter de prix attractifs. Mais, le 12 mars, la compagnie Volotea annonce l'annulation de son aller-retour Lyon-Athènes « *en raison de l'instabilité géopolitique persistante au Moyen-Orient* », sans solution de remplacement acceptable pour Annette (les témoins cités ont souhaité garder l'anonymat). « *Ils viennent de me rembourser*, témoigne-t-elle, vendredi 1<sup>er</sup> mai. *Mais pour les sept nuits d'hôtel, j'ai juste un avoir de 40 % du prix du séjour.* »

Comme Annette, des centaines de voyageurs aériens se retrouvent entre frustration, embarras et parfois colère, du fait d'une vague d'annulations de vols inédite depuis la pandémie de Covid-19. La guerre au Moyen-Orient a entraîné le doublement du prix du kérosène en quelques semaines. Le carburant d'aviation représentait un gros quart des coûts des compagnies aériennes lorsqu'il revenait à 800 dollars (682 euros) la tonne. Il constitue aujourd'hui, à 1 500 dollars la tonne environ, presque la moitié de leurs frais.

Conséquence : de nombreux transporteurs ont décidé de réduire leurs programmes, supprimant les avions peu remplis ou peu rentables. Dernier cas en date, Transavia (filiale d'Air France-KLM) a annoncé, dimanche 26 avril, la suppression de 2 % de ses vols en mai et en juin. Combien d'annulations au total affectent-elles les clients des compagnies desservant la France ? Le chiffre est difficile à établir, mais, pour les seules « low cost », qui totalisent 25 000 à 30 000 décollages mensuels des aéroports tricolores, on peut évaluer au minimum que jusqu'à 500 vols auront été supprimés avant l'été.

Cela fait beaucoup de passagers dont les séjours sont chahutés. Pour en savoir plus sur leur expérience, *Le Monde* a lancé un appel à témoignages. Y ont répondu Hugues, 39 ans, attaché territorial à Paris, dont le vol Vueling entre Paris et Oviedo (Espagne) du 2 juin a été remplacé par un Paris-Barcelone-Oviedo de cinq heures au lieu d'une heure quarante-cinq. Il y a Nathalie, cadre parisienne, dont le vol Transavia Monastir (Tunisie)-Paris a été annulé le matin même, avec une solution de remplacement incompatible avec son emploi du temps. Il y a aussi Alexis, Francilien de 26 ans, qui, en raison de l'annulation de son aller-retour Paris-Milan (Italie) par Transavia, perd presque 3 200 euros de réservation Airbnb et de location de voiture.

Anne-Claire, 41 ans, salariée à Nantes, a elle aussi vu son projet familial compromis : un voyage de quatre jours à Pise (Italie), fin juin, en guise de cadeau d'anniversaire pour les 18 ans de sa nièce. Mais Volotea a modifié le retour, et voilà le séjour réduit de moitié ! Elle a changé de destination, toujours avec Volotea.

Cette compagnie low cost, établie en Espagne et spécialisée dans les vols directs entre villes régionales, est particulièrement ciblée par les griefs des voyageurs : suppressions sans préavis, remboursements tardifs, service après-vente injoignable... Elle a mis en place, le 16 mars, un programme qui indignes ses clients : le Fair Travel Promise, qui ajoute, dans les conditions générales, la possibilité de changer le prix après l'achat du billet. Le 20 avril, l'association espagnole de défense des consommateurs Facua a réclamé à son gouvernement l'ouverture d'une enquête sur ces pratiques.

Contactée, Volotea indique que ce « *mécanisme temporaire d'ajustement* » des prix, mis en place pour prendre en compte les variations du kérosène, joue autant à la hausse qu'à la baisse, et ne peut dépasser 14 euros. L'entreprise confirme au passage avoir ajusté son programme global jusqu'à fin juin, précisant qu'en France, où elle est très présente, « *les annulations concernées représentent moins de 0,5 % du total des vols prévus par la compagnie en 2026* ». Elle affirme, enfin, limiter l'impact pour ses clients et les accompagner au mieux dans la réorganisation de leur voyage.

## Règlement européen

On le voit, les droits des passagers aériens sont parfois mis à mal et risquent de continuer à l'être dans les semaines à venir. En France, ils sont protégés par deux législations différentes, selon qu'ils prennent un vol sec ou un voyage sous forme de forfait, qui englobe transport, hébergement et prestations éventuelles. Dans le premier cas, c'est le règlement européen 261/2004 qui s'applique. Il donne droit au remboursement intégral, dans les sept jours, du prix du billet en cas d'annulation, quelle qu'en soit la cause.

En plus de ce remboursement, une indemnisation versée par la compagnie, allant de 250 à 600 euros en fonction du trajet, est prévue après une suppression de vol ou en cas d'impossibilité de monter dans l'avion. Mais à deux conditions : que l'annulation ait été notifiée dans les quatorze jours avant le vol et qu'elle relève de la responsabilité de la compagnie. Lorsqu'il existe des « *circonstances extraordinaires* » conduisant la compagnie à annuler, le client n'est pas indemnisé.

La situation actuelle pourrait donner lieu à contentieux. « *Avec la pénurie de kérosène, la notion de circonstance extraordinaire paraît s'imposer* », analyse Imane El Bouanani, responsable juridique France de Flightright, plateforme spécialisée dans la défense des droits des passagers. Un point de vue partagé par Daniella Girondin-Vaudrémont, avocate à Paris, experte en droit de l'aérien.

Mais pas nécessairement par son confrère marseillais Ronny Ktorza, professeur de droit à Kedge Business School, lui aussi spécialisé dans la défense des voyageurs. « *La question n'est pas tranchée, estime-t-il. Car ce n'est pas un manque concret de kérosène, mais le choix économique de la compagnie qui motive l'annulation.* » « *Le règlement européen prévoit une assistance (un billet de remplacement) et une prise en charge (nourriture et hébergement) en cas de perturbation, ajoute M<sup>e</sup> Girondin-Vaudrémont. Des obligations auxquelles les compagnies ne peuvent se soustraire.* »

Ces débats adviennent dans un contexte particulier : celui de la bataille autour du règlement 261/2004. Une conciliation est en cours jusqu'au 15 juin, à Bruxelles, entre les représentants du Parlement européen, des Etats membres et de la Commission sur un projet de modification des droits des passagers, prévoyant un amoindrissement. Par exemple, l'indemnisation maximale en cas d'annulation ou de gros retard serait limitée à 500 euros, et le prix pour un vol de remplacement serait désormais plafonné.

Tout cela a de quoi faire renoncer les touristes aux voyages organisés par eux-mêmes, et à les faire revenir vers les solutions « tout en un » des agences, plus onéreuses, mais plus protectrices. « *Dans ce cas, c'est le code du tourisme qui s'applique, explique M<sup>e</sup> Girondin-Vaudrémont. Il permet un remboursement intégral de toutes les prestations, ce que ne prévoit pas le règlement de l'UE.* »