

IATA

A l'attention de Monsieur Alexandre De Juniac
Directeur Général de l'IATA agissant pour le
compte et au nom des Compagnies aériennes
Membres.

[VILLE], le 26 mars 2020

Par courriel à : dejuniaca@iata.org
chadr@iata.org
jp.mas@entreprisesduvoyage.org

Copie pour information à :
area2@tacommissioner.com

Copie à la Commission Européenne envoyée par les Entreprises du Voyage :

Madame Margrethe VESTAGER, Vice-Président
Monsieur Thierry BRETON, Commissaire
Madame Adina-Loana VĂLEAN, Commissaire
Monsieur Didier REYNDERS, Commissaire

**Objet : COVID-19 : Mise en demeure de suspendre le paiement des vols annulés
que les compagnies aériennes refusent de rembourser aux passagers en
violation du Règlement (CE) n°261/2004**

Monsieur,

Comme vous le savez, dans le contexte de la propagation du virus COVID-19 dans le monde entier et de la crise sanitaire à laquelle font face de nombreux États, les compagnies aériennes membres de l'association IATA que vous représentez ont depuis plusieurs semaines annulé un certain nombre de vols.

Conformément aux dispositions du règlement (CE) n° 261/2004 et en particulier des articles 8 §1 et 7 §3, les passagers dont le vol a été annulé doivent se voir proposer le choix entre :

- Le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services ou,
- Un réacheminement vers leur destination finale.

Les passagers de ces vols annulés ont droit dans tous les cas, quelles que soient les circonstances de l'annulation, au remboursement du prix du billet. **L'émission d'un bon « vol » (EMD) ou d'un report ne peuvent leur être imposés.**

Ainsi que l'a rappelée la Commission Européenne dans sa Communication du 18 mars 2020 indiquant ses « *Orientations interprétatives relatives aux règlements de l'UE sur les droits des passagers au regard de l'évolution de la situation en ce qui concerne le Covid-19* ».

« Il convient de distinguer cette situation des circonstances dans lesquelles le transporteur annule le voyage et ne propose qu'un bon au lieu d'offrir le choix entre un remboursement et un réacheminement. Si le transporteur propose un bon, cette offre ne peut pas affecter le droit du passager d'opter plutôt pour un remboursement ».

Or nous constatons aujourd'hui que certaines compagnies aériennes membres d'IATA refusent de procéder au remboursement des billets de vols annulés et procèdent systématiquement à l'émission de bons de voyage (EMD) ou d'une proposition de report, en violation manifeste des dispositions du Règlement (CE) précité.

La liste des compagnies aériennes qui opèrent en violation de la réglementation à ce jour figure en annexe du présent courrier.

Cette attitude est d'autant plus incompréhensible que nombre d'entre-elles ont déjà reçu ou s'appêtent à recevoir des aides massives de leur Etat, ce qui devrait les inciter à se comporter de manière exemplaire.

Or et comme vous le savez, conformément à l'article 4 de la résolution IATA 824 constituant le contrat d'agence de vente de passages, en notre qualité d'agence contractante nous nous sommes engagés à observer « *toutes les lois et règlements gouvernementaux applicables à la vente de services de transport aérien ou à tous autres actes accomplis par lui en vertu du présent Contrat* ».

En notre qualité d'Agent de voyage et mandataire des clients de ces vols annulés, nous sommes donc tenus de veiller au respect par les compagnies aériennes de la réglementation susvisée.

Dans ce contexte, IATA ne peut pas continuer de percevoir via le Plan de Facturation et de Règlement (BSP) le prix des billets émis sur des compagnies aériennes qui annulent les vols et en refusent ensuite le remboursement, auprès des agences ayant procédé à leur émission, en violation de sa résolution 824r ci-après rappelée :

« ATTENDU QUE la relation entre les Membres et leurs Agents accrédités repose sur une coopération mutuelle et une compréhension de leurs pratiques commerciales respectives ainsi que sur le respect des règlements et des procédures convenus et

ATTENDU QUE le Contrat d'Agence de Vente de Passages et le Règlement des Agences de Vente, qui régit principalement cette relation, exigent que les Agents Accrédités versent aux Membres en temps voulu toutes sommes payables aux Membres par rapport aux ventes effectuées sur leurs services dans le cadre du Contrat d'Agence de Vente de Passages et

ATTENDU QUE le Contrat d'Agence de Vente de Passages ainsi que le Règlement des Agences de Vente et les procédures s'y rapportant prévoient que le remboursement des Agents doit être effectué ou autorisé par les Membres, sans stipuler de délais quant à l'exécution de ce remboursement, il est maintenant CONVENU que

Section 1 — REMBOURSEMENTS

1.1 Il est recommandé aux membres d'autoriser l'utilisation des demandes de remboursement GDS pour les titres de transport entièrement inutilisés. Dans tous les cas les membres devront expédier les remboursements des titres de transport partiellement ou entièrement inutilisés conformément aux pratiques suivantes:

1.1.1 Documents de circulation non utilisés

*s'assurer que les remboursements valables des Documents de transport totalement inutilisés sont effectués ou autorisés **pas plus tard qu'après la date de versement prévue après réception de la demande de remboursement par l'agent ou la Compagnie aérienne.***

Nous attirons donc votre attention sur le fait que la responsabilité de IATA est engagée. En ne veillant au respect des obligations qui pèsent sur les Compagnies aériennes, IATA devient complice de celles qui détournent actuellement les fonds des consommateurs, en exigeant le paiement en numéraire et en procédant au traitement de l'annulation par voie de bon de voyage (EMD) ou de report en violation du Règlement européen N° 261/2004 d'une part, et de la résolution 824r du Manuel de l'Agent de Voyages, d'autre part.

Vient s'ajouter à ce comportement irresponsable, le fait qu'en parfaite connaissance de cause, vous procédiez ainsi alors que ces fonds ne sont protégés par aucune garantie contre l'insolvabilité des compagnies aériennes, qui ne manquera pas d'arriver, comme vous l'avez déclaré lors de votre conférence de presse du 24 mars 2020.

La responsabilité de IATA dans ces circonstances ne manquera pas d'être soulevée en temps utiles.

En conséquence, nous mettons en demeure IATA de rappeler et imposer à ses Membres l'obligation au respect du Règlement (CE) n° 261/2004 d'une part, et de la résolution 824r du Manuel de l'Agent de Voyages, d'autre part ; et de procéder conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, à la suspension des paiements via le Plan de Facturation et de Règlement (BSP) et à la mise en place du paiement des seules sommes dues aux compagnies aériennes au titre :

- Des billets correspondants aux vols effectivement opérés,
- Des billets des vols annulés auprès des seules compagnies aériennes qui se sont expressément engagées à procéder aux remboursements des vols annulés dans le respect du règlement (CE) n° 261/2004 et des Résolutions IATA

Bien entendu et conformément aux règles légales de compensation, le prix des billets annulés pour la période antérieure au 1^{er} mars 2020 et ayant fait l'objet de bons « vols (EMD) » en violation des dispositions du règlement (CE) 261/2004 doit venir en déduction de ces sommes.

A minima, il est du devoir de IATA de se constituer séquestre de ces sommes si vous n'étiez pas en mesure d'assurer ces déductions avant le 31 mars ou d'assurer les remboursements dans les conditions prévues à la résolution 824r.

Nous souhaitons vous informer qu'avec l'appui des Entreprises du Voyage, nous emploierons tous les moyens, y compris judiciaires, pour obtenir la restitution des fonds remis au nom de nos clients dont les vols ont été annulés et qui ne seront pas remboursés en application des dispositions du règlement (CE) 261/2004 et de la résolution 824r du Manuel de l'Agent de Voyages.

Nous nous réservons par ailleurs le droit d'informer nos clients affectés de leur droit d'adresser une plainte auprès de la DGAC, afin que les compagnies aériennes agissant en violation du règlement européen 261-2004 soient entendues par la Commission administrative de l'aviation civile.

Enfin, dans les circonstances actuelles, nous réitérons notre demande, qui vous a été adressée à plusieurs reprises, que les compagnies aériennes fournissent, à l'instar des agences de voyage, des garanties bancaires en fonction de leur situation financière de manière à ce que l'ensemble des acteurs du secteur du voyage et les consommateurs soient protégés du risque de défaillance des compagnies aériennes dans le contexte de la crise très grave que nous traversons actuellement.

Nous attendons une action urgente de IATA à cet égard. Nous adressons copie de cette mise en demeure à la Commission Européenne.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Annexe : Liste des compagnies aériennes agissant en violation du règlement européen N°261-2004 s'agissant de leur obligation de remboursement des vols annulés (25/03/2020)

:

CONDITIONS ANNULATION COMPAGNIES MAJ 25 MARS 2020	
AIRLINE	
Aerolineas	
Aeromexico	
Air Austral	
Air Canada	
Air Caraibes	
Air Cote D'Ivoire	
Air Europa	
Air France	
Air Madagascar	
Air Malta	
Air Transat	
Austrian Airlines	
Avianca	
Avianca Costa Rica	
Avianca Peru	
Avianca Ecuador	
Blue Air Aviation	

Brussel Airlines
British Airways
Copa Airlines
Corsair
Emirates
Ethiopian Airlines
El Al Israel Airlines
Evelop Airlines ES
Fiji Airways
Iberia
Kenya Airways
KLM Royal Dutch Airlines
Latam Airways
Level
Lufthansa
Norwegian
Oman Air
Pegasus
Plus ultra lineas areas
Qatar Airways
Royal Air Maroc

South African Airways
Sikair
Singapore Airlines
Swiss International Airlines
Taca Internationales Airlines
Tap Portugal
Transavia
Tunisair
Turkish Airlines
United Airlines
Vietnam airlines
Volotea
Vueling
WestJet