

# Faillite des compagnies low-cost : quels sont les droits des voyageurs ?

Le 2 octobre, la compagnie aérienne low-cost danoise Primera Air annonçait sa cessation d'activités via une communication lapidaire sur son site Internet. Quinze jours plus tard la Chypriote Cobalt Air faisait de même. Pris au dépourvu, leurs clients se retrouvent dans l'impossibilité de prendre le vol prévu et sont mal informés sur les recours dont ils disposent. Anne-Laure Héry, porte-parole d'Air Indemnité, leader français de l'indemnisation des passagers aériens, apporte son éclairage et répond aux interrogations des consommateurs.

Économie Matin : Suite à la cessation d'activité subite de la compagnie avec laquelle ils devaient voyager, les passagers disposent-ils de recours face à la compagnie aérienne ?

Anne-Laure Héry : Dans le cas de Primera Air Scandinavia et de ses filiales (Primera Air Nordic et Primera Air Iceland) une procédure de liquidation a été entamée et les noms des différents liquidateurs sont désormais connus. Malheureusement, les passagers aériens victimes de cette faillite ont peu de recours. Il faut s'inscrire au registre des créanciers chirographaires de la compagnie aérienne, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas des créanciers prioritaires, contrairement aux banques et services fiscaux, à certains fournisseurs ou aux salariés de la compagnie. Comme toute entreprise, à partir du moment où un transporteur entre en liquidation, il ne dispose plus de ses fonds. Ce n'est qu'à la fin de la procédure judiciaire que les clients peuvent espérer obtenir quelque chose. Mais il faut être lucide : ils ont malheureusement peu de chance d'obtenir un remboursement de leur billet ou une compensation financière. En revanche, les clients ayant acheté un vol depuis ou vers le Danemark peuvent demander un remboursement dans la limite de 134,11 euros par personne. En effet, le Danemark dispose d'un fonds de garantie des voyages (le « Rejsegarantifonden »).

Quelle que soit la démarche entamée, il convient de respecter les délais impartis. Attention : ceux-ci varient d'une compagnie à une autre, voire d'une filiale à une autre. Le bon réflexe à adopter est donc de consulter le Centre Européen des Consommateurs qui tient à jour une liste des transporteurs aériens ayant cessé leurs activités et divulgue, le cas échéant, le nom des liquidateurs nommés. En ce qui concerne la compagnie Cobalt Air, la procédure de liquidation n'ayant pas encore été entamée, il n'est pour le moment pas possible de s'inscrire en tant que créancier. La nomination d'un liquidateur judiciaire peut prendre plusieurs semaines.

Les passagers ayant réservé leur vol via une agence de voyage, y compris en ligne, ont-ils d'autres recours ?

Dans le cas où le vol fait partie d'un voyage à forfait comprenant également un hébergement, les passagers peuvent se tourner directement vers leur agence ou tour opérateur, qu'ils soient physiques ou en ligne. Cependant ces derniers sont également dans l'embarras après ce type d'annonce. Néanmoins le Code du Tourisme prévoit que l'agence reste responsable de la bonne réalisation des prestations fournies. Ainsi, il lui revient d'organiser un transport de remplacement si le vol est annulé dans ce type de situation. Par ailleurs, en fonction de la date du voyage, il est utile de se renseigner auprès de l'agence au plus vite : si elle n'a pas encore réglé la compagnie pour le vol réservé, elle pourra retourner cette somme au passager.

Une assurance annulation ou un paiement par carte bancaire permettent-ils d'obtenir un remboursement des frais engagés ?

Avant toute chose, les voyageurs peuvent se rapprocher de leur banque pour tenter de faire opposition au paiement s'il a été réalisé par carte bancaire. En effet, même si les paiements sont d'ordinaire irrévocables, un article du Code Monétaire et Financier prévoit cette possibilité en cas de redressement judiciaire ou de liquidation du bénéficiaire. Certaines cartes de paiement permettent également d'obtenir un remboursement de la somme engagée. On parle alors d'une procédure de « chargeback » permettant ainsi d'être remboursé directement par la banque. Dans tous les cas, il est conseillé de se renseigner le plus rapidement possible.

Enfin, toute personne ayant souscrit en amont de sa réservation une assurance annulation voyage doit se rapprocher de son assureur dès qu'elle apprend la nouvelle de la cessation d'activités de son transporteur. Il est possible que certains contrats d'assurance couvrent ce cas de figure ou permettent, du moins, de récupérer une partie des frais engagés.

Malheureusement, les recours des passagers aériens s'arrêtent là. Après Air Méditerranée en 2016 et Air Berlin en 2017, les exemples récents des low-cost Primera Air et Cobalt Air remettent sur le tapis une interrogation : l'Europe se prononcera-t-elle en mettant en place une caisse de garantie des compagnies aériennes pour mieux protéger les passagers en cas de faillite ? Selon un rapport de la Commission européenne datant de 2013, entre 2000 et 2012, les passagers bloqués par un transporteur low-cost devenu insolvable ont dû supporter un coût moyen de 335 euros. Cela vaut le coup de se poser la question.