



09.03.2017 - 16:00 Uhr

Nombreuses annulations et retards sont attendus dans le trafic aérien européen en raison des grèves. Que faire ?

Bern (ots) -

Pour des milliers de passagers aériens qui ont prévu un vol ces prochains jours, leur voyage risque d'être fortement perturbé. La grève actuelle des contrôleurs aériens en France, ainsi que celle du personnel au sol des aéroports de Berlin Tegel et Schönefeld prévue pour demain matin vont provoquer des annulations et des retards dans le trafic aérien européen. En raison de la foire internationale de tourisme de Berlin (ITB), des centaines de Suisses qui désirent revenir au pays vendredi ou samedi sont notamment concernés et pourraient rencontrer des difficultés. Que faire quand un vol est annulé ? Quels sont les devoirs des compagnies aériennes, ainsi que les droits des passagers? Les conseils du TCS.

Les conseils importants

- Dans un premier temps, un jour déjà avant le vol, il est recommandé de chercher les informations sur les sites internet des compagnies aériennes, ainsi que dans les médias, pour connaître les conséquences directes de la grève sur les connexions et les vols. Par ailleurs, de nombreuses compagnies informent leurs passagers en cas de grève par e-mail ou par sms. Les informations concernant les annulations de vols ou les retards sont aussi publiées sur les sites des aéroports concernés.
- En cas d'annulation du vol, prendre contact avec la compagnie (via la hotline, e-mail ou le téléphone), afin d'obtenir des informations sur l'évolution de la situation.
- Ne pas réserver un vol de substitution de sa propre initiative. Les coûts supplémentaires entre le nouveau billet et le billet d'origine doivent être pris en charge par la compagnie aérienne.

Devoirs des compagnies, droits des passagers

- Les compagnies aériennes ont l'obligation d'amener leurs clients à destination. En cas d'annulation de vol causé par une grève, des solutions alternatives ou, à défaut, le remboursement du prix du billet doivent être proposés par les compagnies concernées.
- Pour les vols internationaux, les compagnies ont la possibilité d'orienter les clients vers d'autres aéroports et de les acheminer à destination en bus ou en train.
- Si les voyageurs sont contraints de passer une ou plusieurs nuits supplémentaires sur place à cause des annulations de vol, la compagnie aérienne doit prendre en charge les frais d'hôtel, ainsi que les frais de transports pour s'y rendre.
- Si la compagnie ne parvient pas à organiser un moyen de transport alternatif, le client est en droit de réclamer le remboursement de son billet. C'est aussi possible en cas de retard dépassant 5 heures. La demande de remboursement doit être toutefois faite par écrit.
- Le client ne peut pas réclamer des droits d'indemnisation ou de remboursement pour des rendez-vous commerciaux manqués.
- Si le vol est annulé, le client est en droit de réclamer une compensation à hauteur variable. CHF 250 pour les vols jusqu'à 1500 km. CHF 400 pour les vols entre 1500 et 3500 km. CHF 600 pour les vols de plus de 3000 km.

Contact:

Yves Gerber, porte-parole du TCS, 058 827 27 16, 079 249 64 83,
yves.gerber@tcs.ch

Les photos du TCS sont sur Flickr -
www.flickr.com/photos/touring_club/collections.
Les vidéos du TCS sont sur Youtube - www.youtube.com/tcs.

www.presetcs.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100000091/100800000> abgerufen werden.