VOL ANNULÉ À CAUSE DE LA GUERRE : AVEZ-VOUS DROIT À UN REMBOURSEMENT ?

Categories: À la une !, Actualités ADC FRANCE, Agence de voyages, Exécution contrat, Factures, Informations juridiques, Les conseils, Loisirs, vacances, Transport de voyageurs
Tags: Actualités, Conseils

> *Lorsqu'un vol est annulé en raison d'un contexte de guerre ou d'instabilité géopolitique, de nombreux consommateurs pensent, à tort, qu'ils ne disposent d'aucun recours.*

Cette idée est largement entretenue par certaines compagnies aériennes, qui invoquent des circonstances exceptionnelles pour refuser toute prise en charge.

La réalité juridique est pourtant très différente.

Présentation de la situation

Le droit européen, et en particulier le règlement (CE) n°261/2004, distingue clairement deux notions : l'indemnisation et le remboursement. Si la guerre peut effectivement exonérer la compagnie aérienne du paiement d'une indemnité forfaitaire, elle ne lui permet en aucun cas de conserver le prix du billet.

Autrement dit, même en cas de guerre, le remboursement du vol reste une obligation légale.

Ce principe est fondamental. Il repose sur une logique simple : un professionnel ne peut pas conserver le paiement d'un service qu'il n'a pas exécuté. Cette position est d'ailleurs confirmée par la jurisprudence européenne, notamment par la Cour de justice de l'Union européenne.

Dans la pratique, pourtant, de nombreuses compagnies refusent ou retardent ces remboursements, proposent des avoirs à la place d'un remboursement, ou invoquent des arguments juridiquement infondés. Ces pratiques créent une confusion importante et placent les consommateurs dans une situation d'incertitude.

C'est précisément dans ce contexte qu'intervient l'ADC France.

Forte de son expérience en matière de défense des consommateurs et de traitement de litiges de masse, l'association accompagne les voyageurs confrontés à ces refus abusifs. Elle met à disposition des outils juridiques concrets, analyse les situations individuelles et engage, lorsque cela est nécessaire, des actions structurées visant à obtenir le respect des droits.

L'approche de l'ADC France repose sur une conviction simple : les circonstances exceptionnelles ne doivent jamais devenir un prétexte à l'érosion des droits fondamentaux des consommateurs.

Lorsqu'un remboursement est refusé, plusieurs actions peuvent être envisagées. Une réclamation écrite argumentée constitue la première étape, suivie, le cas échéant, d'une saisine du médiateur compétent. En cas d'échec, une action judiciaire peut être engagée afin de faire reconnaître le droit au remboursement.

Vous trouverez plus d'informations avec l'article publié dans notre revue trimestrielle d'avril 2026 page 1 et 2 :

Annulation-des-vols-aeriens-lenquete-de-lADC-France.pdf

Vols secs :

Le remboursement des billets d'avions comme indiqué est imposé par le règlement 261/2004.

Vols inclus dans un contrat conclu avec une agence de voyage :

La situation est beaucoup plus complexe que les vols secs. Vous trouverez avec la partie enquête publiée dans notre revue trimestrielle du 1er trimestre 2026 page3 et 4 les informations utiles.

Annulation des vols aériens - l'enquête de l'ADC France

La situation est complexe mais vous pouvez retenir que même dans le cas d'un contrat avec une agence, c'est à la compagnie d'assumer le ré acheminement sans surcout dans les meilleurs délais et dans des conditions comparables. Le règlement 261/2004 impose aussi la prise en charge de l'hébergement, de la restauration et des transferts SANS LIMITATION DE DUREE.

Pour les compagnies hors Union Européenne avec un aéroport hors UE, la compagnie est soumise à la convention de Montréal qui impose un ré acheminement.

Si vous avez engagé des frais, il faut que vous ayez les justificatifs. c4EST IMP2RATIF;

L'association accompagne les consommateurs à chaque étape, avec une méthodologie éprouvée issue de nombreux dossiers traités.

Notre action

Les modalités sont les suivantes :

Vols secs

- Nous vous demandons d'envoyer un courrier recommandé avec AR à la compagnie aérienne y compris pour les vols secs pour les agences voyages.
- En cas de non réponse sous deux mois ou de refus, nous interviendrons auprès de la compagnie aérienne
- En cas de refus ou de non réponse sous un mois à notre courrier, il faudra saisir un médiateur. Cette formalité est imposée par un décret publié le 6 aout 2025 entré en vigueur le 7 février 2026
- En cas d'échec de la médiation, l'ADC France organisera des actions collectives regroupant les consommateurs par compagnie aérienne.

Agences de voyages

- Nous vous demandons d'envoyer un courrier recommandé avec AR à l'agence de voyage en invoquant le règlement européen et en joignant des photocopies de vos justificatifs.
- En cas de non réponse sous un mois ou de refus, nous interviendrons auprès de l'agence de voyage.
- En cas de refus ou de non réponse sous un mois à notre courrier, il faudra saisir un médiateur. Cette formalité est imposée par le Code de Procédure Civile. Nous pourrons vous donner les informations utiles.

Les conditions pour y participer sont les suivantes :

Disposer des documents suivants :

- Confirmation de réservation
- Billet électronique
- Preuve de paiement
- Notification d'annulation

- Échanges avec la compagnie
- Photocopies de vos justificatifs

Etre adhérent de l'ADC France. Le prix est de 38 € ou 50 € avec l'abonnement à notre revue trimestrielle. Vous pouvez la réaliser avec le lien ci-dessous :

https://www.helloasso.com/associations/adc-lorraine/adhesions/re-adhesion-simple

Ces événements provoquent un trouble important dans tous les domaines. Les voyages aériens sont bien encadrés par le règlement 261/20024.

Les recours ont une grande chance d'aboutir

Les documents sont à envoyer par la voie postale exclusivement à l'adresse suivante :

ADC France, 3 rue Guerrier de Dumast, 54000 NANCY

Pour nous contacter, vous pouvez nous joindre à l'adresse mail mailto:placement@adcfrance.fr