

LES CONSÉQUENCES DE LA GUERRE IRAN / USA - ISRAËL POUR LE TRANSPORT AÉRIEN

Ce numéro comprend deux thèmes tant l'actualité le justifie !

La guerre IRAN / USA – ISRAËL a généré un trouble considérable dans les transports aériens. Selon les derniers chiffres connus, cela concerne plus de 450 000 français !

Sont bien sûr concernés les français partis en vacances dans la zone concernée ou y résident. Mais Dubaï est un « hub » très important qui voit passer des millions de passagers à destination de l'Asie notamment. Les vacanciers en Thaïlande par exemple ne peuvent plus passer par Dubaï car le ciel aérien est fermé... Nous avons estimé utile de faire le point sur les possibilités d'indemnisation et de remboursement des billets.

Dans une deuxième partie, il sera examinée la situation des personnes ayant pris des voyages à forfaits.

Dans une troisième partie, il sera expliqué la situation des personnes bloqués devant engager des frais souvent importants car non inclus soit dans le voyage organisé soit en transit dans un des pays concernés par cette guerre.

Les vols secs

Nous publions un article paru sur le site générationvoyage.fr R2DIG2 PAR m ; Florian COLAS qui nous paraît bien résumer la situation.

Iran, Dubaï, Moyen-Orient : Comment se faire rembourser son vol en cas de guerre ou conflit armé ?

Votre vol vers Dubaï, Doha ou Abu Dhabi est annulé du jour au lendemain à cause d'un conflit armé dans la région du Golfe, et la compagnie aérienne vous oppose une fin de non-recevoir ? Sachez que la frontière entre remboursement garanti et perte sèche est souvent une question de timing, de contrat et de bonne connaissance



de vos droits. Voici comment naviguer dans ce labyrinthe juridique avec les meilleures chances de récupérer votre argent.

Ce que dit vraiment la loi sur le remboursement de vol en cas de guerre

Le Règlement européen CE 261/2004 est souvent brandi comme un bouclier universel, mais il comporte une faille majeure face aux conflits armés : la notion de « circonstances extraordinaires ». Un conflit armé, une fermeture d'espace aérien ou une alerte sécurité grave en relèvent presque systématiquement, ce qui exonère les compagnies de l'obligation de verser des indemnités complémentaires. Ce que beaucoup ignorent :

- Le règlement CE 261/2004 impose le remboursement du billet d'avion même en cas de force majeure, mais pas l'indemnisation forfaitaire (250 à 600 euros)
- La « force majeure » doit être imprévisible, extérieure à la compagnie et inévitable pour être reconnue juridiquement : un conflit armé déclaré satisfait généralement ces trois critères, contrairement à une simple tension diplomatique
- Un conflit déclaré officiellement satisfait

généralement ces trois critères, contrairement à une simple tension diplomatique

- Le passager conserve toujours le droit au remboursement intégral du billet ou à un réacheminement vers la destination finale
- Remboursement du billet et indemnisation compensatoire sont deux choses radicalement distinctes : ne jamais les confondre dans vos démarches

La logique derrière cette règle est simple : la compagnie ne peut pas être tenue responsable d'une guerre qu'elle n'a pas déclenchée, mais elle ne peut pas non plus conserver votre argent pour un service qu'elle ne rend pas. Se faire rembourser son vol en cas de guerre reste un droit, à condition de savoir l'activer au bon moment et de la bonne manière.

Quels scénarios vous donnent (vraiment) droit à un remboursement de votre billet

Tout dépend d'un facteur décisif : qui décide d'annuler, la compagnie ou le passager. Ce distinguo change tout. Imaginons que votre vol pour Abu Dhabi soit programmé le 5 mars et que des frappes de missiles aient visé des zones autour de Dubaï dans la nuit du 1er au 2 mars : si la compagnie annule d'elle-même pour des raisons de sécurité, vous êtes en position de force. Si elle maintient le vol et que c'est vous qui

Enquête

refusez d'embarquer parce que vous estimez la zone de conflit trop dangereuse, la situation se complique sérieusement.

- Vol annulé par la compagnie pour raisons de sécurité ou fermeture d'espace aérien : remboursement intégral garanti, sans condition
- Espace aérien fermé par les autorités locales ou internationales : même droit, la compagnie n'a pas le choix
- Alerte rouge du Quai d'Orsay ou équivalent (destination formellement déconseillée) : argument solide pour obtenir le remboursement d'un vol en zone dangereuse, mais non automatiquement suffisant si le vol est maintenu
- Refus du passager de monter à bord malgré un vol maintenu : aucun droit légal au remboursement, sauf clause contractuelle ou assurance voyage adaptée
- Réservation antérieure au déclenchement du conflit : renforce votre dossier sur le caractère imprévisible de l'événement, critère central pour toute demande d'annulation voyage en zone dangereuse

Les recommandations consulaires ont un poids réel dans les négociations, mais elles ne créent pas automatiquement une obligation légale de remboursement pour la compagnie si celle-ci juge son vol sécurisé. Un argument à utiliser, pas une garantie absolue.

L'assurance voyage en cas de guerre : votre vraie bouée de sauvetage (avec ses pièges)

C'est souvent l'assurance qui fait la différence quand la compagnie refuse de rembourser un vol annulé pour conflit armé. Mais les clauses de guerre sont parmi les plus complexes du secteur. La règle d'or : toute assurance annulation souscrite après le déclenchement d'un conflit médiatisé exclura cet événement, car il n'est plus considéré comme imprévisible. Un détail qui peut coûter très cher.

- Assurance annulation standard : couvre rarement les guerres et conflits armés, qui figurent dans les exclusions contractuelles types.
- Extension « tous risques » ou « toutes causes d'annulation » : la seule formule qui peut couvrir un conflit armé, à condition d'avoir été souscrite avant l'alerte officielle.
- Assurances cartes bancaires premium (Visa Infinite, Mastercard World Elite) : vérifier impérativement la clause guerre et terrorisme, certaines l'excluent explicitement.
- Franchise moyenne : entre 50 et 150 euros selon les contrats, à déduire du montant

remboursable.

- Délai de déclaration : généralement 5 à 10 jours ouvrés après l'événement déclencheur, au-delà la garantie peut être refusée.

Le mot « imprévisible » est la clé de voûte de toute assurance voyage en contexte géopolitique. Une tension qui monte depuis des semaines ne l'est plus, et une assurance voyage souscrite après une alerte officielle ne couvrira pas le risque connu.

Les démarches concrètes pour récupérer votre argent après un vol annulé pour conflit armé

Passons aux choses sérieuses : comment transformer un droit théorique en remboursement effectif. La méthode compte autant que le fond juridique. L'écrit est impératif à chaque étape, non pas pour faire du zèle administratif, mais parce qu'un email daté vaut infiniment mieux qu'un appel téléphonique sans trace en cas de litige ultérieur.

- Étape 1 : Contacter la compagnie aérienne par email ou formulaire officiel, en mentionnant explicitement le numéro de vol, la date, et le fondement juridique (CE 261/2004 si vol européen) pour formuler votre demande de remboursement
- Étape 2 : Rassembler les preuves et documents justificatifs : confirmation de réservation, avis consulaires officiels, captures d'écran des alertes de sécurité, preuve de fermeture d'espace aérien si applicable
- Étape 3 : Si la compagnie aérienne refuse le remboursement, activer immédiatement votre assurance voyage avec l'ensemble du dossier constitué
- Étape 4 : En cas de double refus, saisir la DGAC (France), l'ART ou le médiateur du tourisme et du voyage, selon votre situation contractuelle

Délai de prescription : 2 ans pour une réclamation fondée sur le CE 261/2004, 5 ans en droit commun français

Le médiateur du tourisme et du voyage (MTV) traite gratuitement les litiges liés aux droits des passagers aériens et présente un taux de résolution amiable supérieur à 70 % selon ses propres statistiques. Vous pouvez également faire appel à un service tiers qui traitera votre dossier.

Les vraies clés pour maximiser vos chances de remboursement en contexte géopolitique

Au-delà du droit, il y a la réalité du terrain : les services clients des compagnies aériennes sont formés pour minimiser les remboursements, pas pour les faciliter. Quelques pratiques font réellement la différence entre un dossier qui avance et un qui tourne en rond. La rapidité d'action est le facteur numéro un : chaque jour qui passe après une annulation ou un refus d'embarquement affaiblit votre position face à la compagnie.

- Agir dans les 72 heures suivant l'annulation ou la décision de ne pas voyager en zone de conflit
- Mentionner dans toute communication le terme exact « circonstances extraordinaires » ou « force majeure guerre » pour montrer que vous connaissez le cadre légal applicable aux droits des passagers aériens
- Toujours demander d'abord le remboursement complet du billet plutôt qu'un avoir, car accepter un avoir revient souvent à renoncer à tout recours ultérieur
- Si un avoir vous est proposé, vérifier sa durée de validité (minimum 12 mois recommandé) et les conditions d'utilisation
- En cas de refus persistant, une simple mention de la saisine prochaine du médiateur MTV suffit parfois à débloquer la situation côté service client

Si le refus persiste après cela, essayez un service tiers qui prendra en charge votre dossier.

La modification de destination peut aussi être une alternative intelligente : certaines compagnies l'accordent sans frais dans un contexte de crise géopolitique, même quand elles refusent catégoriquement le remboursement du billet d'avion.

Questions fréquentes sur le remboursement de vol en cas de guerre ou conflit armé

Quelques points restent systématiquement flous pour les passagers confrontés à cette situation, et méritent des réponses directes sans détour. Sur l'indemnisation complémentaire d'abord : non, il n'y a pas d'indemnisation forfaitaire en cas de force majeure, même si la compagnie gère mal la situation. Ce que vous pouvez obtenir reste le remboursement du billet, point.

- Peut-on obtenir une indemnisation en plus du remboursement ? Non, le CE 261/2004 l'exclut explicitement dès lors que la « circonstance extraordinaire » est établie : la compagnie aérienne refuse l'indemnisation compensatoire, et c'est légalement fondé
- Conflit éclate pendant votre séjour ? La compagnie doit assurer votre rapatriement ou prise en charge, en application du règlement européen, à ses frais
- Vols low-cost ? Le règlement CE 261/2004 s'applique sans exception à tous les vols low-cost, quelle que soit la compagnie opérante dès lors que le départ s'effectue depuis l'UE
- Combien de temps pour réclamer ? 2 ans maximum pour une réclamation fondée sur le CE 261/2004, mais plus vite vous agissez après l'annulation, plus votre dossier de remboursement est solide
- Billet « non remboursable » et guerre ? Cette mention n'efface pas les droits légaux des passagers en cas d'annulation

par la compagnie, contrairement à ce que certains services clients laissent entendre

Connaître ses droits ne suffit pas : c'est la combinaison entre une bonne assurance voyage souscrite au bon moment, une demande de remboursement formulée rapidement par écrit et une connaissance minimale des textes comme le règlement CE 261/2004 qui transforme une mauvaise nouvelle en remboursement concret.

Les voyages avec forfaits

Le mécanisme est le même sauf que votre interlocuteur est l'agence de voyage et non la compagnie aérienne. Un article publié sur le site tourmag.fr explique bien la situation :

Vente de forfait : quid des obligations des compagnies aériennes ?

Si les hostilités au Moyen-Orient constituent un cas de force majeure, elles n'exonèrent pas les transporteurs de leurs devoirs. La note publiée ce 28 février par les instances représentatives du secteur est formelle : « Bien que les hostilités en cours au Moyen-Orient soient indépendantes de la volonté des compagnies aériennes, celles-ci demeurent néanmoins tenues de respecter certaines obligations envers les passagers. »

Le périmètre de protection européen

Pour que le passager soit protégé par le règlement européen 261/2004, le vol doit répondre à l'un de ces deux critères :

Être au départ d'un aéroport européen.

Avoir pour destination un aéroport européen, à condition que la compagnie aérienne soit elle-même européenne.

Assistance et prise en charge

«Le transporteur doit apporter une assistance et une prise en charge à ses clients, y compris en cas de circonstances extraordinaires.» indique la note.

En cas de vol annulé ou retardé, le transporteur ne peut pas simplement invoquer la crise pour se dédouaner. Il doit proposer deux options majeures :

- Le réacheminement obligatoire : Le passager doit être redirigé vers sa destination finale, sans surcoût et dans des conditions comparables. La note précise que ce trajet peut s'effectuer « par un transporteur différent (...) et pourquoi pas par d'autres routes » dès que le trafic le permet. Le client conserve toutefois le droit d'opter pour un remboursement intégral.
- La prise en charge logistique : Si le passager choisit le réacheminement, la compagnie doit financer l'hébergement, les frais de bouche et les transferts. Contrairement à une idée reçue, cette assistance est due « sans limitation dans le temps », et ce, « y compris en cas de circonstances extraordi-



naires ».

Pas d'indemnisation financière, mais un droit au service

Si l'assistance est un droit acquis, l'indemnisation financière (le dédommagement en numéraire) est, elle, écartée dans le contexte actuel. La réglementation prévoit une exception en cas de « circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées ».

Les frappes militaires et la fermeture des espaces aériens entrant dans cette catégorie, les voyageurs ne pourront pas réclamer de compensation financière supplémentaire à l'opérateur de voyage ou à la compagnie.

Les obligations des opérateurs de voyages qui ont vendu un forfait touristique

La note rappelle que l'agence de voyage et le tour-opérateur sont co-responsables de la bonne exécution du forfait touristique. Les règles ci-dessous concernent les deux parties.

1/ Si vous êtes contraint d'annuler le séjour :

- Le client pourra quoi qu'il arrive prétendre au remboursement intégral des sommes versées.
- En cas d'annulation de vol sans possibilité d'organiser le retour du fait des événements en cours, il y a tout lieu de considérer qu'il s'agit d'une circonstance exceptionnelle et inévitable qui a des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, de ce fait le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement supplémentaire.

Dans cette situation les EDV et le SETO recommandent de privilégier avec l'accord du client un report du séjour à une date ulté-

rieure ou sur une autre destination. Attention toutefois, cela ne peut pas lui être imposé.

2/ Si vous êtes en capacité de proposer une modification du voyage qui entraîne une modification essentielle du voyage :

Dans certaines situations, les professionnels peuvent être en mesure de proposer à leurs clients un vol de remplacement à des dates décalées, par exemple avec un départ reporté de 24 heures ou davantage. C'est notamment le cas lorsqu'un voyage vers un pays d'Asie est perturbé par l'annulation du vol aller en raison de la fermeture de l'espace aérien sur une escale.

Lorsque cette solution entraîne une modification d'un élément essentiel du contrat – comme un changement significatif des dates de séjour – le cadre juridique impose de laisser le choix au client. Celui-ci doit pouvoir soit accepter la modification proposée, soit demander l'annulation du séjour sans frais.

L'information doit être délivrée de manière claire, sur un support durable, tel qu'un courriel, en précisant le délai dont dispose le client pour faire connaître sa décision. En outre, la solution alternative proposée ne peut donner lieu à aucun surcoût.

Par ailleurs, le retard ou l'annulation du transport aérien au départ peut avoir des conséquences sur le déroulement du séjour, en entraînant la perte de certaines prestations prévues au contrat, comme une excursion, une nuitée ou une visite. Dans une telle hypothèse, le client est fondé à obtenir une réduction de prix appropriée correspondant strictement

aux prestations non fournies, à l'exclusion de toute demande de dommages et intérêts.

Cette réduction n'est toutefois pas due si l'organisateur parvient à compenser les prestations manquantes, par exemple en prolongeant le séjour afin d'en respecter la durée initialement prévue et d'assurer la réalisation des services contractuels.

3/ Si vous êtes en capacité de proposer une modification du voyage qui entraîne n'entraîne qu'une modification mineure du voyage :

Lorsque le vol d'un client est annulé en raison des événements en cours, mais que l'organisateur est en mesure de proposer un acheminement alternatif vers la destination finale — le même jour et avec une durée supplémentaire raisonnable — la situation peut relever d'une modification mineure du contrat.

Dans ce cas précis, la modification peut être imposée unilatéralement au client, à condition toutefois que le contrat prévoit expressément la possibilité de procéder à de telles adaptations.

L'opérateur doit alors informer clairement le voyageur des nouvelles modalités de transport, notamment en cas de changement de compagnie aérienne, ainsi que des horaires actualisés.

Retour impossible, quelles obligations pour les compagnies aériennes et les opérateurs de voyage ?

Lorsque le retour d'un client devient impossible

en raison de l'annulation de son transport, l'agence de voyage et le tour-opérateur sont solidairement tenus d'assurer son hébergement pendant les trois premières nuitées. Au-delà de cette période, les frais supplémentaires peuvent être mis à la charge du voyageur.

Si le client a souscrit une assurance, il lui appartient de la mobiliser afin d'obtenir, le cas échéant, une prise en charge complémentaire, conformément aux garanties prévues par son contrat.

Cette limitation à trois nuitées ne s'applique toutefois pas à certaines catégories de voyageurs. Les personnes à mobilité réduite et leurs accompagnants, les mineurs non accompagnés ainsi que les femmes enceintes doivent être pris en charge sans limitation de durée, jusqu'à leur réacheminement.

En parallèle, les transporteurs conservent leurs propres obligations à l'égard des passagers.

Les compagnies aériennes européennes opérant au départ d'un aéroport situé hors de l'Union européenne, mais à destination de celle-ci, demeurent soumises au Règlement (CE) n° 261/2004. À ce titre, elles doivent assurer le réacheminement du passager vers sa destination finale, sans surcoût, dans les meilleurs délais et dans des conditions comparables, ainsi que sa prise en charge — hébergement, restauration, transferts — dans l'attente du départ, et ce sans limitation de durée.

Dans ce contexte, il est recommandé aux opérateurs de solliciter directement les compagnies aériennes afin qu'elles assument leurs obligations d'hébergement, évitant ainsi d'avancer les frais des trois premières nuitées et d'avoir à exercer ultérieurement un recours.

Enquête

Les compagnies non européennes, lorsqu'elles opèrent au départ d'un aéroport situé hors de l'Union européenne, relèvent pour leur part de la Convention de Montréal du 28 mai 1999. Si elles peuvent s'exonérer de leur responsabilité en cas de retard en démontrant avoir pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter le dommage, elles demeurent néanmoins tenues d'assurer le rapatriement de leurs passagers. En conséquence, elles ne peuvent procéder à de simples annulations sans solution de réacheminement.

La note ajoute « Dans l'hypothèse où vous avez été contraint d'assumer les obligations du transporteur à sa place afin d'assurer la continuité d'un séjour, nous vous rappelons que vous disposez d'un droit de recours contre ce dernier dans les conditions de droit commun. »

Limitation des obligations en cas de vente d'hébergement seul

La situation diffère sensiblement selon que la destination réservée est ou non directement affectée par les hostilités en cours.

Destination non touchée par le conflit.

Lorsqu'un professionnel a vendu un hébergement seul, sans prestation de transport associée, et que le client se trouve dans l'impossibilité de rejoindre la destination en raison des événements actuels, sa responsabilité n'est pas engagée au titre de l'acheminement. L'organisation du transport et les difficultés qui pourraient en découler relèvent exclusivement du voyageur. Il appartient donc à ce dernier de prendre les dispositions nécessaires, l'agence ne pouvant être tenue responsable des perturbations affectant le trajet.

Destination touchée par le conflit.

La logique est différente lorsque l'hébergement est situé dans une zone directement concernée par les hostilités. Même en l'absence de prestation aérienne, le professionnel demeure tenu d'une obligation de sécurité de résultat à l'égard de son client. Si des circonstances exceptionnelles et inévitables compromettent de manière significative l'exécution du contrat, le client est alors fondé à demander l'annulation sans frais de sa réservation. ■

