Non remboursement des vols annulés par les compagnies aériennes : pas de pratiques anticoncurrentielles identifiées

Publié le 08 décembre 2020

Non-remboursement des vols annulés : l'Autorité de la concurrence rejette la saisine des agences de voyages, aucun élément ne permettant de démontrer l'existence de pratiques anticoncurrentielles.

La décision de l'Autorité ne saurait préjuger de la compatibilité des pratiques avec le règlement européen n° 261/2004 définissant les droits des passagers en cas d'annulation de vol.

La coopérative CEDIV TRAVEL, spécialisée dans le voyage de tourisme, ainsi que des agences de voyages adhérentes ont saisi l'Autorité de la concurrence de pratiques mises en œuvre par plusieurs compagnies aériennes, consistant à ne pas rembourser les vols annulés en raison de l'épidémie de Covid 19 et à imposer l'acceptation d'avoirs aux passagers. Elles ont assorti leur saisine d'une demande de mesures conservatoires.

Les pratiques reprochées aux compagnies aériennes par les agences de voyages

Les agences de voyages reprochent à 90 compagnies aériennes, membres ou non de l'International Air Transport Association[1], de s'être entendues pour ne plus rembourser les vols « secs »[2] annulés, réservés par l'intermédiaire des agences de voyages. Elles avancent que, depuis le 17 mars 2020, ces compagnies auraient, de manière coordonnée et sous l'égide de l'IATA, cessé de

respecter l'obligation de proposer le remboursement des vols annulés en raison de la crise du coronavirus et auraient imposé, en lieu et place, des avoirs, au détriment des agences de voyages et de leurs clients. Ces pratiques constitueraient une entente anticoncurrentielle.

Elles considèrent que ces faits seraient aussi susceptibles d'être qualifiés d'abus de position dominante collective et d'abus de dépendance économique.

Les compagnies sont soumises au respect d'une série d'obligations en cas d'annulation des vols

Le règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, définit les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers, notamment en cas d'annulation d'un vol. D'après ce règlement, les compagnies aériennes sont dans l'obligation, en cas d'annulation du vol, de proposer aux passagers le choix entre le remboursement du billet et leur réacheminement vers leur destination dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure. Les compagnies aériennes ont également l'obligation d'informer les passagers de leurs droits. Il revient aux compagnies aériennes de rembourser les voyageurs en cas d'annulation d'un vol sec, y compris lorsque le billet a été acheté par l'intermédiaire d'une agence.

Aucun élément au dossier ne tend à démontrer l'existence de pratiques anticoncurrentielles

Après examen du dossier, l'Autorité estime que les éléments apportés par les agences de voyages et Cediv Travel ne permettent pas de démontrer l'existence d'une forme de concertation entre les compagnies aériennes sur les modalités de remboursement des vols annulés. Les éléments au dossier ne permettent pas non plus de considérer que l'IATA aurait agi directement sur le

fonctionnement de la chambre de compensation centralisant les échanges financiers entre les agences de voyages et les compagnies aériennes, (le BSP[3] pour « Billing Settlement Plan » ou « plan de facturation et de règlement ») pour imposer des avoirs, comme cela était allégué par les saisissantes.

Il apparaît au contraire que la politique de remboursement de chaque compagnie aérienne a souvent évolué depuis le début de la crise sanitaire du Covid-19, tant dans les modalités de remboursement que dans la forme des avoirs proposés (durée de validité, conditions d'utilisation…). La compagnie Air France a, ainsi, dans un premier temps proposé des avoirs puis a procédé à des remboursements à partir du mois de mai 2020. Ainsi, le parallélisme de comportement allégué, en réalité très imparfait, semble pouvoir s'expliquer par des réactions individuelles autonomes des compagnies aériennes, toutes confrontées au même choc économique majeur engendré par la crise sanitaire du Covid-19. La pratique dénoncée ne peut donc être qualifiée d'entente.

L'Autorité a également conclu à l'absence d'éléments probants caractérisant un abus de position dominante collective et un abus de dépendance économique. L'Autorité a donc rejeté la saisine et, partant, la demande de mesures conservatoires.

Cette décision ne préjuge pas de l'analyse à laquelle l'Autorité pourrait se livrer si de nouveaux éléments relatifs au comportement de l'IATA ou des compagnies aériennes étaient portés à sa connaissance.

La Direction Générale de l'Aviation Civile est compétente pour apprécier du respect des obligations d'informations par les compagnies aériennes

Il n'est, néanmoins, pas exclu que certaines compagnies aériennes n'aient pas respecté leurs obligations vis-à-vis des passagers, découlant du règlement européen n° 261/2004, notamment en ce qui concerne leur droit à obtenir le remboursement des vols annulés. Il n'est pas non plus exclu qu'elles aient imposé des avoirs aux passagers.

L'appréciation de la conformité de tels comportements avec le règlement européen ne relève pas de la compétence de l'Autorité de la concurrence, chargée de veiller au respect du droit de la concurrence, mais de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC), pour les vols au départ ou à destination des aéroports français.

[1]L'IATA est une association constituée de compagnies aériennes, qui compte actuellement environ 290 membres dans le monde. L'IATA adopte des résolutions qui standardisent certaines pratiques et s'imposent à tous, notamment en ce qui concerne leurs relations avec les agences de voyages.

[2]Un vol sec est un billet d'avion vendu seul, sans autre prestation, notamment d'hébergement.

[3]Le BSP, mis en place par l'IATA, automatise la collecte et la répartition des sommes dues par les agences de voyages accréditées aux compagnies aériennes.

Informations utiles aux voyageurs concernés par des annulations de vol

En cas de difficulté liée à l'annulation d'un vol sec, les voyageurs peuvent, en premier lieu, consulter le site de la DGCCRF pour obtenir toutes les informations utiles concernant leurs droits et les différentes voies de recours amiables et judiciaires en cas de litige avec un transporteur aérien.

En cas d'échec du règlement amiable du litige, les voyageurs peuvent également saisir la DGAC, qui est chargée de l'application du règlement (CE) n° 261/2004 en France et peut prononcer des sanctions administratives à l'encontre des compagnies aériennes. Toutes les informations utiles sont présentées sur la page dédiée du ministère de la transition écologique.

Contact(s)

Yannick Le Dorze
Adjoint à la directrice de la communication
01 55 04 02 14
Contacter par mail

DÉCISION 20-D-21 DU 8 DÉCEMBRE 2020

relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur du voyage de tourisme

Lire le communiqué