

Communiqué de presse
Paris, le 25 avril 2018

FLIGHTRIGHT DÉVOILE LES COULISSES DE SON ACTIVITÉ. SA MISSION : AGIR AU QUOTIDIEN DEVANT LA JUSTICE EUROPÉENNE POUR RENFORCER ET PROTÉGER LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS

Paris, 25/04/2018 - À travers différents cas, rencontrés dans différents pays européens, Flightright confirme son engagement à renforcer et faire valoir les droits des passagers aériens.

CAS N°1 / Rater sa correspondance lors d'une escale donne-t-il le droit à une indemnisation ? Oui. Le passager est couvert dès lors qu'il a effectué une réservation unique sur la totalité de son vol.

Dans une affaire l'opposant à Iberia Express, Flightright s'est rapprochée de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE). En 2016, lors d'un vol Berlin-San Salvador, deux passagers ont manqué leur correspondance à Madrid suite à un retard au départ de Berlin et sont arrivés à destination avec un retard de 49 heures. Les deux tronçons de vols (Berlin-Madrid / Madrid-San Salvador) étaient opérés par deux compagnies aériennes différentes ; la réservation pour l'ensemble du voyage ayant été faite auprès d'une agence qui elle-même était passée par Air Berlin. Dès lors, les passagers ont-ils droit à une indemnisation ? À la demande de Flightright, la CJUE a apporté une réponse à cette question préjudicielle : il ressort de cet avis de la Cour que l'obtention d'une indemnisation ne peut pas dépendre des relations contractuelles liant les compagnies aériennes entre elles et dont un passager ignore totalement l'existence. Il serait inéquitable d'octroyer une indemnisation à un passager qui est acheminé par la même compagnie et de la refuser lorsqu'un passager pense faire une réservation unique avec la même compagnie, alors qu'en réalité il voyagera sur deux compagnies aériennes différentes.

CAS N°2 / Pays de départ ou pays d'arrivée, dans quel pays entamer des démarches en cas de problèmes ? Réponse de la Cour : dans le pays de départ comme d'arrivée.

En 2015, des passagers avaient réservé un vol Ibiza-Düsseldorf via Palma de Majorque. Ces derniers ont raté leur correspondance à Palma de Majorque, en raison d'un retard au départ d'Ibiza. La compagnie aérienne espagnole avait alors déclaré que les passagers devaient assigner la compagnie devant les juridictions espagnoles. Les voyageurs ont décidé de se rapprocher de Flightright, qui a renvoyé la question devant la CJUE. **Dans un arrêt du 7 mars 2018, celle-ci indique que les passagers aériens peuvent faire valoir leurs droits à l'indemnisation en vertu du règlement européen sur les droits des passagers aériens, dans le pays de départ comme dans celui d'arrivée, indépendamment de toute escale.** « Entamer des démarches de réclamation dans un pays étranger dont vous ne connaissez ni le système juridique ni la langue peut dissuader un grand nombre de passagers victimes de problèmes. Cela correspond, à nos yeux, à une manœuvre procédurale déjà pratiquée régulièrement dans le passé et qui a incité de nombreux voyageurs à renoncer » explique Philipp Kadelbach, fondateur et Chief Legal Officer de Flightright.

CAS N°3 / En cas de problème, est-ce la compagnie aérienne qui a vendu le billet qui est responsable même si le vol a été assuré par une compagnie sous-traitante ? Retour sur l'exemple du marché allemand et la problématique du « Wet lease ».

Dans un cas présenté par Flightright à la Cour fédérale de justice (BGH), Royal Air Maroc avait affrété un avion de la compagnie espagnole SwiftAir pour effectuer le vol qui a, par ailleurs, subi un retard. Les deux compagnies n'avaient leurs obligations d'indemnisation par le biais d'accords contractuels. Sous l'impulsion de Flightright, cette ambiguïté a été levée par la Cour fédérale de justice dans sa décision du 12 septembre 2017. L'arrêt rendu précise que dans ce cas, la compagnie aérienne qui affrète l'avion doit toujours être considérée comme la « compagnie aérienne exécutante ». Cela signifie qu'il ne sera plus possible aux transporteurs aériens de se renvoyer la balle à l'avenir : la compagnie aérienne qui affrète l'avion est la seule responsable en cas de problèmes rencontrés par les passagers. « Cette décision a pour effet de clarifier les choses. C'est la compagnie aérienne auprès de laquelle vous achetez votre billet qui est responsable et donc votre interlocuteur unique en cas de réclamation » précise Philipp Kadelbach.

En complément de cette décision, **la Cour fédérale de justice a également introduit l'obligation d'information pour les compagnies aériennes.** Elles devront à l'avenir indiquer aux passagers quelle est la compagnie auprès de laquelle ils doivent s'adresser pour faire valoir leurs droits.

À propos de Flightright

Leader européen en matière de services dédiés aux droits des passagers aériens, Flightright propose une technologie juridique de pointe permettant aux voyageurs victimes de vols retardés, annulés ou surbookés de vérifier leur éligibilité à une indemnisation selon le Règlement européen. Son réseau international d'experts accomplit les démarches nécessaires pour réclamer et obtenir l'indemnisation due, qui peut s'élever aller de 250 à 600€ par passager. Flightright, cofondée par l'avocat Philipp Kadelbach en 2010, emploie aujourd'hui une équipe internationale de 120 personnes et a obtenu, à date, plus de 150 M€ en indemnisations pour ses clients. Flightright est également l'un des membres fondateurs de l'Association of Passenger Rights Advocates (APRA), créée en 2017 par les principaux portails de défense des droits des voyageurs. Cet organisme veille aux droits des passagers aériens dans toute l'Europe.

Contact presse : Agence PROFILE

Mendrika Rabenjamina - 01 56 26 72 24 – 06 18 28 56 39

mrabenjamina@agence-profile.com

Aurore Escamilla – 01 56 26 72 14 – 06 34 45 35 89

aescamilla@agence-profile.com