

Epidémie de grippe dans les nuages : Flightright informe les passagers malades

Ce qu'il faut savoir :

- *Dans le cas où une maladie empêche le passager de prendre son vol, il peut être remboursé des taxes et charges aéroportuaires*
- *En cas de maladie et donc de non-voyage, les frais de dossier de remboursement sont interdits*
- *Le médecin est la meilleure source pour savoir si on peut voyager par avion*



Paris, le 11 janvier 2017 – Face à l'épidémie de grippe particulièrement forte cette année, Flightright, n°1 de la défense pour les droits des passagers, rappelle qu'il est possible d'obtenir une compensation selon certains cas, même si les compagnies aériennes disent le contraire.

Impossible de voyager à cause d'une forte fièvre : des compensations sont possibles

Voyage annulé à cause d'une mauvaise grippe : les compagnies expliquent que le billet acheté ne permet pas de remboursement... Philipp Kadelbach, cofondateur de Flightright. Explique : *« les taxes et autres charges aéroportuaires représentent un montant important du prix du billet d'avion. Ces coûts doivent uniquement s'appliquer lorsque le passager embarque à bord du vol. Si ce n'est pas le cas, le passager doit alors être remboursé des taxes qui correspondent au déplacement »*. Ainsi, les passagers qui ont manqué un vol, et ce même si c'est pour une cause autre que la maladie, peuvent soumettre une simple demande de remboursement à la

compagnie, invoquant les taxes et charges aéroportuaires liées à l'embarquement, qui ne peuvent donc être appliquées dès lors que la personne n'a pas voyagé.

Si la compagnie accepte le remboursement de ces charges, il faut cependant bien veiller à ce qu'elle ne retienne pas une commission sur le traitement du dossier : « *Ce n'est pas légal, et c'est un désavantage considérable pour le consommateur* » affirme Philipp Kadelbach.

Les billets à annulation payante, est-ce légal ?

Il n'est pas rare de voir différents tarifs au moment de l'achat de son billet, sur le site des compagnies aériennes : « Saver », « Semi-Flex » ou « Flex » pour les classes économiques notamment. On constate souvent que les billets « Saver » ne permettent pas d'annuler son billet, alors que les « Semi-Flex » permettent l'annulation contre une commission, et les « Flex » permettent une annulation gratuite. Une technique inadmissible pour Philipp Kadelbach, qui se bat pour les droits des passagers partout en Europe : « *Proposer différents tarifs de billets permettant ou non l'annulation est une tactique totalement peu honnête, qui vise tout simplement à faire peur aux consommateurs et à les obliger à prendre les billets les plus chers* ». Si la compagnie a le droit de garder une partie du billet, l'annulation interdite reste sujette à contestation. Il est toujours possible de demander le remboursement des taxes aéroportuaires puisque l'embarquement n'a pas été, ou ne sera pas effectué. Peu importe ce qu'invoque la compagnie, elle devra obligatoirement rembourser certains frais.

Même avec une très forte fièvre, doit-on voler pour ne pas perdre d'argent ?

Le personnel de bord a tout à fait le droit de refuser l'embarquement à un passager malade, atteint par exemple d'une forte fièvre, jugeant le risque trop élevé pour la santé du passager mais aussi de tous les passagers à bord. Des compagnies vont même plus loin dans leurs termes et conditions, en interdisant de facto l'embarquement pour des cas précis, comme par exemple celui de patients opérés dans les 7 jours précédant leur vol, etc. « *Même si le temps est souvent compté avant le départ, le mieux est de se rendre chez un médecin, qui déterminera bien mieux que le personnel de la compagnie si un passager est apte ou non à voler. Une ordonnance aidera à faire face aux réticences de la compagnie* » rappelle Philipp Kadelbach. Enfin, si les passagers se sentent importuner ou menacer par un passager malade, ils peuvent demander à changer de siège. Philipp Kadelbach explique ainsi que « *s'il reste des places ailleurs, le personnel se doit d'accepter la requête des passagers mécontents. Néanmoins, si l'avion est complet, rien n'oblige les PNC à déplacer les passagers* ».

Flightright rappelle qu'il faut bien comprendre que les passagers bénéficient de droits aériens trop peu souvent communiqués par les compagnies aériennes, et qu'ils doivent ainsi pouvoir les faire valoir dans de nombreuses circonstances. Le principal reste néanmoins de se remettre de sa grippe et d'être en bonne santé tout le reste de l'année !

À propos de Flightright

Flightright est le portail de services leader dédié aux droits des passagers aériens. La société Flightright cofondée en 2010 par le Dr. Philipp Kadelbach, avocat, permet aux passagers de faire valoir leurs droits conformément à la loi européenne concernant les avions de ligne. Le Conseil d'administration actuel est composé de Marek Janetzke, de Sebastian Legler et du Dr. Philipp Kadelbach.

Aujourd'hui, Flightright emploie une équipe de 80 personnes dans les services juridique, l'informatique, la gestion de produits, le service à la clientèle et financier. L'idée de Flightright est née des expériences de vol personnelles vécues par son cofondateur, le Dr. Philipp Kadelbach. Après plusieurs retards importants de vols dont il était passager, il a commencé à s'intéresser plus en profondeur aux droits des passagers dans le transport aérien et a essayé de réclamer la compensation qui lui était due. Face aux refus de dédommagements malgré des lois claires dans l'UE au sujet des retards, des annulations et des refus d'embarquement, le Dr. Philipp Kadelbach a pris la décision d'aider d'autres personnes et entreprises se trouvant dans la même situation. Flightright a été lancée au printemps 2010. Flightright a déjà obtenu plus de 90.000.000 € pour ses clients.

Contact presse

Grayling France

Tel : 01.55.30.71.03

Email : flightright.presse@grayling.com