



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

VOL ANNULÉ

=

BILLET REMBOURSÉ

AIRCALIN a dû annuler de nombreux vols en raison des mesures adoptées à la suite de la pandémie de la COVID 19, et a refusé le remboursement des billets, en imposant à ses clients des « avoirs ».

Cette pratique étant contraire au droit, il a fallu qu'une loi de pays spéciale la légalise, en fixant certaines limites : remboursement immédiat dans certaines situations (faibles revenus, perte d'emploi, etc.), et remboursement des avoirs au terme d'un délai de 12 mois.

Bien que le cas des clients, ayant acheté leurs billets par l'intermédiaire d'une agence de voyages non calédonienne, n'ait pas été prévu par la loi du pays, AIRCALIN a refusé à l'une de nos adhérentes le remboursement demandé.

Plus grave, AIRCALIN demandait à notre adhérente de se retourner contre l'agence de voyage en ligne qui avait émis les billets, estimant que c'est à celle-ci, et non à la compagnie aérienne, qu'il appartenait de procéder au remboursement.

Notre adhérente a donc dû saisir la Justice, et le tribunal de première instance de Nouméa a rendu un jugement clarifiant le droit applicable à cette situation, et plus généralement aux conséquences des annulations de vols en cas de force majeure.

Ce jugement condamne la société AIRCALIN à rembourser le prix payé pour les billets sur des vols annulés, ainsi que les frais de procédure, avec les intérêts légaux.

Cette conclusion découle du fait que les billets matérialisent une obligation contractuelle incombant à la compagnie aérienne de transporter les passagers prévus, sur le trajet prévu et aux dates et heures prévues.

Si les billets ont été payés via une agence de voyage, cela est sans effet sur cette obligation contractuelle.

**Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin**

CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 09 45

Nouméa, le 29 novembre 2021