

Paris, le 04 mai 2010

Eruption volcanique :

les professionnels et les consommateurs trouvent un accord

Les représentants des professionnels du secteur du tourisme et du transport (CETO, SNAV-les Professionnels du Voyage et FNAM) et le représentant des consommateurs UFC-Que Choisir ont trouvé un accord de principe sur la gestion des conséquences pour les voyageurs de la fermeture de l'espace aérien suite à l'éruption volcanique.

Cet évènement imprévisible a eu des conséquences lourdes pour le secteur du tourisme, ses entreprises et ses clients voyageurs.

Conscients de cette situation exceptionnelle qui a des répercussions sans précédent, les différentes parties ont souhaité trouver une solution partagée pour régler de façon efficace, équitable, souple et apaisée, les situations auxquelles elles sont confrontées.

Ainsi, après discussion avec l'UFC-Que Choisir, les professionnels français représentés par ces organismes s'engagent :

1. Pour les vols secs :

- En cas d'annulation de vol aller ou retour, à rembourser le prix des billets sans pénalité ou si le consommateur le souhaite, à reporter les transports ;
- A prendre en charge le voyageur en situation de transit (entre deux vols) ou lorsqu'il détenait une Carte d'embarquement émise à l'aéroport.

2. Pour les forfaits touristiques :

- En cas d'annulation du voyage avant le départ, à proposer aux consommateurs un report sur 12 mois auprès des mêmes agences ou tour opérateur sur une destination qui peut être différente si le consommateur le souhaite. Si le coût de ce report varie en fonction de la période de remplacement ou de la destination choisies, il sera réajusté à la hausse ou à la baisse ;
- En cas d'annulation de vol en cours de voyage, dans les hypothèses où les professionnels ont manqué à leur obligation d'assistance (accompagnement du client dans l'attente du rapatriement), à mettre en place une commission de suivi composée des représentants signataires de cet accord, dédiée à l'examen au cas par cas des dossiers pour un dédommagement. Les dossiers concernés sont ceux déposés auprès des parties signataires jusqu'au 15 juin 2010.

Par cet accord, les professionnels du tourisme et l'UFC-Que Choisir entendent offrir aux voyageurs des solutions efficaces, rapides et collectives.

Contacts presse :

CETO (Association de tour-opérateurs) : Odile CORNILLE (Agence Cardamone) : **01.**

SNAV-les Professionnels du Voyage (Syndicat national des agences de voyages) : Barbara MAUNY : **01.**

FNAM (Fédération nationale de l'aviation marchande) : Lionel GUERIN – Président ou Jean-Pierre LEGOFF –

Délégué Général : **01.**

UFC-Que Choisir (Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir) : Marie-Christine BRUMENT : **01.**