



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 23 juillet 2024

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Transport aérien

#### Remboursement de vols annulés, accord UFC-Que Choisir-Vueling

Suite à l'annulation massive de vols dans le cadre de la crise de Covid-19, et au fait que 80% des transporteurs aériens n'ont pas, dans ce contexte exceptionnel, respecté normalement leurs obligations issues du Règlement 261/2004 d'avoir à rembourser les passagers du prix de leurs billets d'avion, l'UFC-Que Choisir avait réagi immédiatement et [assigné 20 compagnies aériennes](#) devant le Tribunal Judiciaire de Paris.

À ce jour, cette procédure est toujours en cours à l'encontre d'une partie des transporteurs visés. L'action de l'association a, pour l'essentiel, été déclarée recevable le 24 octobre dernier.

Certaines compagnies aériennes ont privilégié la recherche d'un accord avec notre association.

Dans ce cadre, un accord a été trouvé avec Vueling par lequel cette compagnie s'engage :

- D'une part, à assurer la conformité avec les dispositions de la législation européenne relative au remboursement en numéraire des passagers (sauf si ces derniers consentent à l'attribution d'avoirs ou de bons de voyage substitutifs) et ce rétroactivement depuis le 1er janvier 2020 et de façon pérenne pour l'avenir ;
- D'autre part, à renforcer l'accès à l'information des consommateurs sur son site Internet et à assurer le respect des droits des passagers issus du Règlement 261/2004 en cas d'annulations de vols, en particulier en cas de crise d'ampleur internationale.

L'UFC-Que Choisir se félicite de cet accord avec Vueling qui avait déjà, en 2022, [pris des engagements](#) afin de mieux garantir [leur indemnisation en cas de retards, d'annulations et de surbookings](#).