Les bons d'achat des compagnies aériennes, un piège pour les voyageurs?

Remboursement de vol Une famille vaudoise a failli perdre 3000 francs après avoir accepté des bons d'Air France lors de la pandémie. Un juriste explique pourquoi il ne faut jamais renoncer trop vite à un remboursement.

Bernhard Kislig

Ce devait être un voyage en avion sans souci avec Air France à destination du Mexique. Le 3 décembre 2019, Pascale Brouze, de Froideville, a acheté six billets d'avion de Genève à Cancún pour près de 4900 francs. Elle prévoyait un séjour de plusieurs semaines avec ses enfants pour l'été 2020. Mais la pandémie a bouleversé ses plans: environ un mois avant le départ, Air France a annoncé par e-mail l'annulation des vols. Plutôt que de rembourser directement le prix des billets, la compagnie aérienne a proposé des bons d'achat à la famille. Celle-ci s'est montrée compréhensive face aux difficultés du secteur aérien et a accepté ces bons, malgré sa préférence pour un remboursement. La famille Brouze a ensuite utilisé une partie du crédit, d'un montant de 1817 francs. Il restait alors un solde d'un peu plus de 3000 francs.

Depuis des années, la famille réclame le remboursement de cette somme, en vain. Comme le rapporte Pascale Brouze, Air France a même supprimé les bons d'achat de son compte en ligne sans aucune explication. «Ce qui nous agace le plus, c'est le manque de transparence et d'efficacité dans le traitement de notre demande», déclare-t-elle.

Après que la famille a fait appel à l'assistance juridique de la plateforme Cancelled.ch, Air France a soudainement invoqué la prescription de la demande de la famille Brouze. Or selon Simon Sommer, juriste chez Cancelled.ch, cet argument ne tient pas juridiquement: «Un remboursement en suspens ne se prescrit qu'au bout de dix ans.»

En revanche, il existe un délai de prescription de deux ans pour les indemnisations compensatoires. Les passagers aériens peuvent recevoir une telle indemnisation, en plus du remboursement éventuel, en cas de retard important ou d'annulation de vol, lorsque la cause de la perturbation est imputable à la compagnie aérienne. Des bons d'achat accordés à titre commercial *(ndlr: par geste de bonne volonté)* ont souvent été émis durant la pandémie lorsque des voyageurs ne pouvaient ou ne souhaitaient pas entreprendre leur voyage de leur propre initiative. Or ce n'est pas le cas de la famille Brouze.

La famille Brouze regrette désormais d'avoir fait preuve de bonne volonté envers Air France. Elle aurait pu obtenir un remboursement par voie judiciaire, comme l'explique Simon Sommer. De nombreuses autres compagnies aériennes – dont Air France – ont d'ailleurs remboursé par la suite les soldes restants des bons d'achat liés à la pandémie. Il ne s'explique pas pourquoi Air France refuse de le faire dans ce cas précis.

À notre demande, Air France a examiné le dossier de plus près. Après plus d'une semaine, revirement de situation: la compagnie aérienne annonce qu'elle remboursera intégralement la famille Brouze.

Daniel et Pascale Brouze avec les documents de réservation du vol vers le Mexique, annulé par Air France en raison de la pandémie. Yvain Genevay

> «Ce qui nous agace le plus, c'est le manque de transparence et d'efficacité dans le traitement de notre demande.»
>
> **Pascale Brouze**
> Cliente d'Air France

Entre geste commercial et calcul

Le cas de la famille Brouze illustre une pratique courante dans le secteur aérien: après un problème, les clients reçoivent souvent des bons d'achat. Les compagnies aériennes adoptent toutefois des approches différentes à cet égard, comme l'explique Simon Sommer.

— **Un prétendu geste commercial:** Swiss refuse parfois de verser des indemnités en cas de retard, note Simon Sommer. À la place, la compagnie émet spontanément des bons d'achat d'un montant inférieur, présentés comme un simple geste commercial. Simon Sommer cite plusieurs exemples à l'appui. Dans une prise de position écrite, la compagnie aérienne souligne respecter les dispositions en vigueur: «Lorsqu'il existe un droit à indemnisation, nous nous y conformons.» En 2025, Swiss aurait ainsi versé environ 25 millions de francs au titre de ces indemnités.

— **Un véritable geste de bonne volonté:** en cas de circonstance exceptionnelle dont la compagnie aérienne n'est pas responsable, un tel bon d'achat peut constituer un geste commercial avantageux pour le client.

— **Bons d'une valeur supérieure:** selon Simon Sommer, une autre pratique, notamment utilisée par Swiss, consiste à laisser le choix aux clients dont les demandes ont déjà été acceptées. Les passagers peuvent opter pour remboursement par virement bancaire classique ou pour un bon d'achat. Dans certains cas, ces bons dépassent de plus de 50% la valeur du remboursement en espèces proposé par Swiss. En contrepartie, les personnes qui choisissent cette solution renoncent contractuellement à toute autre prétention. Cette procédure est légalement admissible et peut offrir une valeur ajoutée aux passagers. Swiss confirme que de nombreux clients profitent de cette offre. Toutefois, un bonus de plus de 50% ne serait accordé que très rarement.

Avantages du voyage à forfait

Si un vol est annulé sans être remplacé dans le cadre d'un voyage à forfait, les voyageurs bénéficient d'un avantage décisif: ils se voient en principe rembourser l'intégralité des prestations. En revanche, ceux qui organisent tout eux-mêmes doivent négocier directement avec l'hôtel, par exemple, et risquent de devoir assumer les frais d'hébergement. Cela vaut également lorsque l'agence de voyages se contente de réserver le vol.

«Si les voyageurs passent un bon séjour dans un hôtel malgré quelques imperfections, ils n'ont généralement pas droit à un remboursement», explique Walter Kunz, médiateur actif dans le secteur du tourisme. Dans ces cas-là, un bon d'achat peut être accordé en guise de bonne volonté. Walter Kunz met toutefois en garde contre une acceptation trop hâtive: «Si quelqu'un accepte un bon d'achat d'une valeur supérieure, il ne peut pas revenir ensuite en arrière pour réclamer un remboursement sur son compte bancaire.» En effet, en acceptant le bon, il a marqué son accord avec cette solution.

Le médiateur intervient régulièrement dans des litiges. Selon lui, le service de médiation parvient presque toujours à trouver une solution avec les agences de voyages suisses. «Mais pour les réservations effectuées via le portail en ligne Booking.com, nous ne sommes pas compétents, car c'est le droit néerlandais qui s'applique», explique-t-il. Si une agence de voyages suisse vend un forfait proposé par un tour-opérateur allemand, ce sont le droit allemand et les conditions générales de vente du prestataire allemand qui prévalent. Comme Walter Kunz le constate par expérience, cette situation est souvent difficile à comprendre pour les clients. Il ne peut alors rien faire, notamment lorsqu'il s'agit d'une demande de remboursement.

Traduction: Olivia Beuchat

Le faux masseur au GBL est condamné à 9 ans de prison

Procès criminel à Vevey
Un quadragénaire se voit infliger cette peine pour brigandage qualifié.

Le Tribunal criminel de l'Est vaudois a infligé mardi une peine de 9 ans de prison au membre d'un clan de faux masseurs ayant sévi dans la communauté gay en Suisse, en Allemagne et en Autriche. Ce quadragénaire roumain est reconnu coupable de brigandage qualifié, de contrainte et d'infraction à la loi sur les stupéfiants. Une expulsion pour 10 ans est prononcée.

Quatre agressions d'homosexuels dans les cantons de Vaud, de Genève, de Berne et de Zoug entre 2022 et 2023 ont pu lui être attribuées. Il a fini par les admettre au cours de son procès, lundi. Sous prétexte de venir les masser à leur domicile, l'accusé endormait ses clients à l'aide de GBL, substance qui se transforme en GHB dans l'organisme.

Il profitait de leur inconscience pour les voler, parfois aussi pour commettre des gestes sexuels. Son cousin et son cadet sont sous le coup de procédures distinctes et parfois déjà condamnés à l'étranger pour des faits similaires. Le frère est même soupçonné d'avoir provoqué le décès d'un Vaudois en usant de cette méthode.

Pas de cruauté pour les juges

Pour le brigandage qualifié, les juges veveysans n'ont retenu qu'une des aggravantes soutenues par le Ministère public, en l'occurrence la commission «particulièrement dangereuse» de l'infraction. «L'accusé a agi avec professionnalisme, en se préparant de manière méticuleuse, insérant dans sa trousse de masseur des gants chirurgicaux, la drogue et une seringue, retient le jugement. Il agissait de façon astucieuse et perfide, commençant la prestation convenue et avant de passer à l'acte, alors que sa victime était allongée, nue, sur le ventre.»

En revanche, la Cour n'a pas suivi le Parquet et les avocates de plaignants, qui plaidaient, en plus, la circonstance aggravante du «traitement avec cruauté» ou de la «mise en danger de mort». C'est sans doute ce qui explique l'écart entre la réquisition de 14 ans de prison par la procureure Dominique Jaunin Luciani et la peine prononcée.

La sentence demeure lourde, a insisté la présidente Anne-Catherine Page: «Pendant de nombreux mois, l'accusé n'est venu en Suisse que dans le but de commettre ses brigandages, ses victimes étaient soigneusement sélectionnées, en raison de leur aisance matérielle supposée et également de la honte qu'elles pourraient éprouver à déposer une plainte. Sa prise de conscience est nulle, il se plaint surtout de sa propre situation et ses excuses sont de façade, dictées uniquement par la procédure.»

Ce père de famille, à qui un interprète a traduit la sentence, a reçu ce verdict la tête entre les mains. À ce stade, ni son conseil ni le Ministère public ne s'avancent quant à l'éventualité de faire appel.

Flavienne Wahli Di Matteo