

Aérien des compagnies lancent un site pour régler les litiges de voyage

Écrit par jocelyne.hubert@finances.gouv.fr (Joce Hubert)
Mardi, 09 Septembre 2014 00:00 -

"Le Syndicat des compagnies aériennes autonomes (SCARA) a annoncé mardi le lancement d'un site dédié aux passagers pour les aider à résoudre leurs litiges avec les transporteurs, estimant que ceux-ci sont de plus en plus nombreux à être victimes "d'arnaques".

"Depuis un certain temps, nous avons vu éclore des sites tels que Skymediator qui proposent aux passagers de régler leurs conflits. Or derrière ces sites, ce sont des avocats qui ont recours de manière abusive à la justice sans garantie pour le consommateur", a expliqué Jean-Pierre Bès, secrétaire général du Scara lors d'une conférence de presse.

Le Scara a décidé de lancer "SAV Flight", un site installé à Paris, qui sera opérationnel d'ici la fin de l'année.

"L'objectif est d'orienter les passagers vers les services clients des compagnies. Si le litige ne se règle pas en direct, d'avoir recours au médiateur. La justice doit être le dernier recours", a indiqué M. Bès.

L'objectif, selon lui, est d'éviter aux passagers d'être trompés par des personnes peu scrupuleuses. Il a renvoyé à des témoignages sur certains forums de consommateurs déplorant avoir été contraints de payer des centaines d'euros après avoir subi un désagrément de voyage.

Le site SAV Flight viendrait compléter différents dispositifs existant déjà.

Une Médiation Tourisme et Voyage avait en effet été créée après la pagaille liée aux conséquences de l'éruption du volcan islandais Eyjafjallajökull et de ses cendres sur l'Europe au printemps 2010.

Créée par le Syndicat des agents de voyage (Snav), l'association des tour-opérateurs (Ceto, devenue entre-temps le syndicat Seto) et la Fédération nationale de l'aviation marchande (Fnam). Retard d'avion, bagage perdu, excursion annulée... Tout consommateur n'ayant pas trouvé de solution à son litige auprès d'un professionnel peut saisir la Médiation.

Le SCARA est un syndicat professionnel regroupant des compagnies aériennes françaises (hors groupe Air France) basées en métropole et dans les territoires ultra-marins ainsi que des sociétés d'assistance aéroportuaire. Il a pour mission la promotion et la défense du transport aérien français et de sa pluralité".

Consultez la source sur Veille info tourisme: [Aérien des compagnies lancent un site pour régler les litiges de voyage](#)