

Commentaire présenté à l'Office des Transports du Canada (Commentaire présenté avec le formulaire)

À : Office des transports du Canada

De : Carolle Piché-Burton

Sujet : Consultation sur des nouvelles exigences de remboursement

Date : 30 décembre 2020

1. *Qu'est-ce qui devrait être considéré comme un « délai raisonnable » pour qu'un passager complète son itinéraire prévu?*

En matière de tourisme, la notion de délai raisonnable devrait être très limitée. Un délai d'une semaine heures me semble raisonnable pour ceux qui sont libres de voyager quand ils veulent. Mais, pour tous ceux qui ne peuvent pas déplacer leurs vacances, le délai devrait être plus court. De plus, il faudrait aussi prendre en considération le fait qu'un voyage soit lié à un événement particulier (un mariage, par exemple) car dans ce cas, la raison du voyage étant disparue, il n'y a pas d'intérêt à le refaire.

2. *Le droit à un remboursement pourrait éventuellement s'appliquer non seulement dans le contexte d'une annulation de vol, mais aussi pour un « long retard ». Qu'est-ce qui devrait être considéré comme un « long retard »?*

48 h.

3. *Qu'est-ce qu'un remboursement devrait couvrir? Par exemple :*

- *La portion inutilisée du billet du passager;*
- *Tous les services supplémentaires que le passager a achetés, mais n'a pas utilisés (par exemple, la sélection de sièges ou des bagages supplémentaires);*
- *Le coût total du billet du passager, si son voyage n'a plus sa raison d'être en raison de la perturbation de vol.*

Tout ce qui précède. Le seul montant que le transporteur devrait garder est une somme prévue pour les frais rattachés à la gestion du remboursement à la personne qui a payé. Par exemple, un montant de 25\$.

4. *Comment les compagnies aériennes devraient-elles être tenues de rembourser les passagers? Par exemple :*

- *En employant la même méthode que celle utilisée pour acheter le billet;*
- *En argent (par exemple en argent comptant, par chèque, ou par dépôt bancaire);*
- *Le passager devrait pouvoir choisir entre de l'argent ou une autre forme offerte par la compagnie aérienne (comme des bons de voyage ou des rabais).*

Le voyageur devrait pouvoir choisir.

5. *Combien de temps devrait-on accorder aux compagnies aériennes pour verser des remboursements aux passagers selon les nouvelles exigences?*

Pour le futur : maximum un mois après l'annulation du voyage. Pour ce qui est des sommes dues depuis le début de la pandémie : maximum 15 jours après l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation.

6. a) *Devrait-il y avoir une plus grande flexibilité en ce qui concerne les exigences pour certains types de compagnies aériennes, ou dans certaines situations? Par exemple :*

- *En fonction de la taille de compagnie aérienne (par exemple, les plus petites compagnies aériennes pourraient être moins en mesure de se redresser rapidement après un événement indépendant de leur volonté);*
- *Si une compagnie aérienne fournit des services essentiels (par exemple, à des collectivités éloignées, régionales ou nordiques);*
- *Si l'événement se produit à une vaste échelle (par opposition à un événement isolé comme une collision avec un animal sauvage);*
- *Si l'événement risque de menacer la viabilité financière de la compagnie aérienne (par exemple, s'il entraîne une cessation des activités pendant des mois).*

Non. Les compagnies aériennes reçoivent de l'argent des voyageurs à l'avance. Elles ont l'obligation d'agir en tant que fiduciaire tant que le contrat n'est pas réalisé. Alors, peu importe la grandeur, les services, l'événement ou leur viabilité financière

b) *Si oui, dans quels domaines devrait-il y avoir une certaine flexibilité? Par exemple, devrait-il y avoir des différences en ce qui concerne :*

- *la définition de « long retard »;*
- *le délai pour verser un remboursement aux passagers.*

Si les compagnies aériennes agissent en bon fiduciaire, le problème ne se posera pas car elles n'utiliseront pas l'argent reçu pour financer leurs activités. Elles pourraient cependant utiliser les intérêts générés par les sommes conservées en fiducie.

Si l'état doit subventionner les compagnies aériennes pour les remettre sur pied, il doit leur demander de cesser de construire leur budget avec de l'argent qui devrait être en fiducie.

7. *Les événements survenus depuis mars dernier ont montré que certaines situations causées par une pandémie sont indépendantes de la volonté des compagnies aériennes, alors que d'autres peuvent leur être attribuables. Une décision d'affaires d'une compagnie aérienne visant à regrouper des vols durant une pandémie pourrait être considérée comme étant attribuable à la compagnie aérienne, alors que les restrictions relatives aux voyages émises par le gouvernement, les employés en quarantaine ou en isolement volontaire, et les procédures d'hygiène supplémentaires*

sont des exemples de situations liées à une pandémie que l'OTC considère comme étant indépendantes de la volonté des compagnies aériennes. Pouvez-vous penser à d'autres situations liées à une pandémie qui devraient être considérées soit comme étant attribuables aux compagnies aériennes ou indépendantes de leur volonté?

Les événements sont indépendants de la volonté des compagnies aériennes... et des voyageurs. La pertinence de l'indépendance de la volonté de la compagnie aérienne ne devrait pas être retenue comme un critère d'évaluation durant la pandémie.

8. L'OTC examinera les cadres juridiques de l'Union européenne et des États-Unis pour élaborer le nouveau règlement sur les remboursements. Quels sont les aspects particuliers de ces cadres que l'OTC devrait considérer?

Tout ce qui peut aider les voyageurs à obtenir un remboursement.

L'OTC souhaite recueillir des commentaires sur les questions à examiner, ainsi que sur d'autres questions relatives à la protection des passagers mises en lumière par la pandémie de COVID 19.

Les crédits :

J'ai été surprise, pour ne pas dire choquer, de constater qu'Air Transat a offert un crédit à mon mari. J'ai payé les billets. Il n'y a pas de lien contractuel entre Air Transat et mon conjoint en ce qui a trait à l'achat du billet.

Il y a une quinzaine d'années, j'ai payé pour 4 billets (conjoint, fils, petit-fils et moi). Lors du transfert à Toronto, Air Canada avait sur-réservé le vol vers Montréal et nous avons dû attendre quelques heures pour continuer notre route. J'ai reçu un crédit de 300\$ pour chaque billet acheté pour un total de 1 200 \$. J'ai pu utiliser ce crédit à ma guise.

Si la compagnie aérienne offre des crédits, elle devrait avoir l'obligation de les donner à celui ou celle qui a payé les billets et non pas à chaque voyageur.

Et si la compagnie aérienne offre des crédits, elle devrait être encouragée à offrir plus que la valeur du billet. It's just good business :)