

Communiqué du 1<sup>er</sup> octobre 2024

## La Fnaut écrit à Wizzair et Vueling

La Fnaut a écrit à Wizzair, Vueling pour leurs manquements à leur mise en conformité avec la réglementation imposant la mise en place d'un dispositif de médiation de la consommation.



**« Nous constatons que votre compagnie ne met pas à la disposition de ses passagers un dispositif de médiation de la consommation répondant aux critères de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du 21 mai 2013 »**  
écrivons-nous.

## Médiateurs des compagnies aériennes : certaines compagnies hors la loi

En effet depuis le 1er janvier 2016, les opérateurs doivent permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige. Cette obligation résulte de l'article L. 612-1 du code de la consommation et suivants. Ils ont également l'obligation de fournir aux consommateurs les coordonnées du médiateur et toutes les informations nécessaires à sa saisine en application de l'article L. 616-1 du même code.

Nous les avons avertis que nous rendrions cette demande publique.

L'obligation de mise en place d'un service de médiation qui date de 2016, a été appliquée par la grande majorité des compagnies aériennes et ferroviaires. En cas de réponse négative à une première demande du voyageur ou en cas d'absence de réponse, cela permet, si le voyageur le souhaite, de saisir un tiers qui va statuer en droit et en équité.

**Contact presse** : Nina Soto, responsable communication et relations presse Fnaut : 07 67 78 06 24