

Informations concernant le traitement des dénonciations qui sont adressées à l'OFAC par des organes de recouvrement (appelés Claim Agencies)

L'OFAC est compétent pour surveiller que le règlement soit correctement appliqué, pour autant qu'il s'agisse de vols décollant d'un aéroport suisse, respectivement de vols au départ d'un pays tiers ayant comme but un aéroport suisse et qui soient opérés par une compagnie aérienne suisse ou de l'union européenne (de même que de Norvège ou d'Islande).

L'OFAC a reçu certaines procurations de *Claim Agencies* sur lesquelles les signatures des passagers avaient été manifestement falsifiées. De telles procurations ont été refusées.

En Europe, plusieurs abus sérieux commis par certaines *Claim Agencies* ont pu être constatés. La Commission européenne a réagi à ces pratiques et publié sur son site internet une notice informative à l'intention des passagers concernant les *Claim Agencies*. Le lien y relatif se trouve également sur la page d'accueil de l'OFAC sous la rubrique droits des passagers (https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf).

Dans le but d'éviter des abus et de protéger les passagers, l'OFAC exige que les conditions suivantes soient remplies lorsque des dossiers lui sont adressés par des *Claim Agencies* :

La *Claim Agency* doit, en plus du formulaire dûment rempli et des annexes requises, faire parvenir à l'OFAC les documents suivants :

- Une **déclaration** signée par le passager en faveur de l'OFAC dans laquelle il confirme être informé des compétences de l'OFAC, quel genre de procédure il initialise, qu'il doit être prêt à être éventuellement entendu comme témoin (en indiquant ses coordonnées) et qu'il sait qu'il peut aussi directement s'adresser à l'OFAC (sans être représenté par une *Claim Agency*). Cette déclaration doit être envoyée par poste en original à l'OFAC.
- Une **procuration** signée par le passager et le représentant qui se réfère à la procédure pour laquelle l'OFAC est compétent. Cette procuration doit être envoyée par poste en original à l'OFAC.
- Une **copie de la carte d'identité / du passeport** du passager doit être jointe afin de pouvoir vérifier la signature.
- En cas de soupçon fondé d'abus de la part de la *Claim Agency* (signature manquante ou falsifiée), l'OFAC exige de la *Claim Agency* qu'elle fasse authentifier la signature par un notaire. Cela vaut également pour les futures dénonciations de la *Claim Agency* concernée.

Nous vous rendons attentifs au fait que le passager peut adresser sa dénonciation à l'OFAC directement, sans être représenté. Ceci est possible sans grand investissement de temps en remplissant notre formulaire en ligne sur le site internet de l'OFAC.

Nos coordonnées de contact:

Office fédéral de l'aviation civile OFAC

Droit des passagers

CH-3003 Berne

Email : passengerrights@bazl.admin.ch

Tél : +41 (0)58 465 95 96 (lun-ven 14.00-16.00)

