



**Question écrite de la Députée Kattrin JADIN
à Monsieur Koen GEENS, Ministre de la Justice,
concernant la clause « No Show »
- déposée le 30 août 2017 -**

Monsieur le Ministre,

La clause « no show » est inscrite dans les conditions générales de la plupart des compagnies aériennes. Elle détermine que le passager qui rate son vol d'aller perd automatiquement son vol retour. Cela perturbe notamment les clients qui ont fait le nécessaire afin de pouvoir se présenter au vol retour, qu'ils ont bien évidemment déjà payé. Les compagnies, elles, vendent le vol une deuxième et se font donc payer de cette manière à plusieurs reprises.

Alors que plusieurs juges européens ont déjà condamné la clause « no show » d'illégitime, elle continue à être appliquée par les compagnies aériennes – au grand dam des consommateurs.

Monsieur le Ministre, mes questions sont donc les suivantes :

- Afin de protéger le consommateur, ne serait-il pas temps de signaler aux compagnies aériennes que cette clause est illicite en Belgique ?
- Comme d'autres pays européens ont à présent condamné cette clause, ne serait-il pas envisageable pas de trouver une solution intra-européenne face à cette problématique ?

Je vous remercie, Monsieur le Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Kattrin JADIN

Vice-eersteminister en
minister van Werk, Economie en
consumenten, belast met
Buitenlandse Handel



Vice-premier ministre et
ministre de l'Emploi, de l'Economie
et des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur

Vraag nr. 1759 van Kattrin JADIN van 29
september 2017

Question n° 1759 de Kattrin JADIN du 29
septembre 2017

Betreft: "no show"-clausule

Concerne : la clause « no show »

1. Oordelen dat de 'no show'-clausule in alle omstandigheden onrechtmatig zou zijn, moet betwijfeld worden. In een eerdere rechtszaak aangegaan door Test-Aankoop tegen enkele luchtvaartmaatschappijen heeft een Belgische rechter immers geoordeeld dat deze clausule niet op zich onrechtmatig is, mits aan bepaalde voorwaarden voldaan is.

1. Considérer la clause 'no show' comme abusive en toutes circonstances doit être mis en doute. En effet, dans le cadre d'une action en justice antérieure menée par Test-Achats contre quelques compagnies aériennes, un juge belge a estimé que cette clause n'est pas en soi abusive, moyennant le respect de certaines conditions.

2. De Economische Inspectie heeft samen met de controle-instanties van andere lidstaten de algemene vervoersvoorwaarden van verschillende Europese luchtvaartmaatschappijen onderzocht op hun onrechtmatig karakter. Daaronder kwam ook de 'no show'-clausule voor. Als een gevolg van dit onderzoek, hebben de Belgische luchtvaartmaatschappijen hun algemene voorwaarden, waaronder de « no show »-clausule, aangepast.

2. L'Inspection économique a, conjointement avec les instances de contrôle d'autres Etats-membres, examiné les conditions générales de transport de plusieurs compagnies aériennes européennes, dont la clause 'no show', quant à l'appréciation de leur caractère abusif. Suite à cet examen, les compagnies aériennes belges ont adapté leur conditions générales, et notamment la clause 'no show'.

Concreet worden de volgende minimale eisen gesteld :

Concrètement, les exigences minimales suivantes sont posées :

1. De gevolgen van de 'no show'-clausule moeten duidelijk medegedeeld worden op de website en op het ticket.

1. Les conséquences de la clause 'no show' doivent être clairement communiquées sur le site web et sur le ticket.

2. Een consument die tijdig verwittigt dat hij een ticket niet gebruikt heeft in elk geval recht op zijn terugvlucht of zijn connectievlucht;

2. Un consommateur qui avertit à temps qu'il n'utilise pas un ticket a en tous cas droit à son vol de retour ou son vol de correspondance.

3. Het tarief voor die volgende vluchten kan worden herberekend, maar aan niet meer dan de normale prijs voor die trajecten.

3. Le tarif pour les vols suivants peut être recalculé mais ne peut pas être plus élevé que le prix normal pour ces trajets.

4. Iedere misleidende communicatie hieromtrent zal als een misleidende oneerlijke handelspraktijk worden beschouwd.

4. Toute communication trompeuse à ce sujet sera considérée comme une pratique commerciale déloyale trompeuse.

Kris PEETERS

Vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten

Vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs