

Agenda Item 5(e)
October 15/20 Board Meeting

Possible CAFII/Industry Position On COVID-19-Driven Trip Cancellation Travel Insurance Claims Where Insured/Claimant Has Also Received An Airline Or Other Travel Services Provider Voucher

English Translation of Original French Industry Trade Press Article Related To This Subject/Topic:
Followed By The Original French Article

TRAVEL CREDITS FINANCE AIRLINES

The Quebec government's inertia has allowed the travel industry to decide the rules of the game on travel insurance reimbursements.

Headaches were experienced by travelers last spring. Billions of dollars are at stake and everyone in the travel industry is successfully shirking their obligations. Many Canadians do not want travel credits, and all it takes is political will for consumers to get their money back. The bill shows how the consumer is held hostage.

Much disappointed, forestry entrepreneur Mélanie Lampron did not leave for the Dominican Republic on April 18. After months of preparation, she was due to go and get married, taking 17 of her relatives with her. Total bill: almost \$ 30,000. As compensation, Air Transat offered them a travel credit, valid for two years, which does not suit them at all. The battle began.

*There are people in the group who had never traveled, they were just coming for the wedding. [...] There were four people who were alone. What do you want to do with travel credit alone? It's not something interesting. People really needed their money. There are people in the group who have lost their jobs since the news of the COVID crisis: **Mélanie Lampron***

Ms. Lampron has spent hours trying to get reimbursed. Formal notice, appeal to her elected representatives, to her city, to the Consumer Protection Office ... Her efforts led to several findings. The first: Articles 1693 and 1694 of the Civil Code of Quebec prove her right.

The law is on the side of travelers

Louis Jolin is a lawyer, and an associate professor in tourism law at UQAM. He claims that both the Civil Code and the Consumer Protection Act provide for reimbursement. The client has done business with the travel agency, she has not done business with the other suppliers. She has done business with the travel agency, so she expects the travel agency to provide the service or offer a refund. If the travel agency is not in a position to provide the service, the travel agency must provide a refund.

Mélanie Lampron's travel agency categorically refuses to reimburse her in cash. The problem? Carriers, insurers, credit card issuers, and travel agencies have established that reimbursement with travel credit - not cash - is a valid reimbursement.

The weakness of the Travelers Charter

Mélanie Lampron's second observation shocked her: the pandemic uncovered a loophole in the Travelers' Charter.

Nothing in the Charter, however recent, obliges airlines to reimburse their customers in cash in cases of force majeure. This breach of the Charter allowed carriers to decide to offer travel credits.

The director of the International Observatory of Aeronautics and Civil Aviation, Mehran Ebrahimi, points out that the Canadian Transportation Agency, which has the mandate to enforce the Charter and which receives complaints from travelers, had not foreseen the situation.

Behind the scenes of non-reimbursement to travelers

*Surprisingly, the CTA advised passengers last March that it is appropriate for an airline to offer travel credit in today's environment, as its economic viability is threatened. When the regulator comes up with this kind of argument, there is a very obvious bias in favour of the airlines. While the role of the CTA is to ensure safety conditions and ensure the rights of passengers, once again, the tradition of powerful airline lobbies, including our national carrier, weighed heavily. The transport bureau has forgotten its main mandate, and that is shameful: **Mehran Ebrahimi, Director of the International Observatory of Aeronautics and Civil Aviation***

The reimbursement in credit, not in cash, is of great benefit to carriers. According to Louis Jolin, there is no doubt that travelers' money is funding the airline industry today. Of course, airlines finance themselves a lot with consumers' money, unlike travel agencies, which are required, especially those in Quebec, to put money first in a trust account. The airlines don't, so they fund themselves with it. They use this money for their daily activities.

In fact, it is for this reason that elsewhere in the world, whether in the United States or in Europe, governments have forced airlines to reimburse their customers in cash. They are really in a breach of contract which has serious consequences. This is something that must be addressed very quickly.

Moreover, the logic that the American government and the European Commission chose very early on was to say: we understand the difficult situation of airlines, but it is not for passengers to finance.

This is why in Europe, in North America, all over the world, governments have overwhelmingly supported the airlines so that it is the state that helps the airline which, at the same time, reimburses its passengers: Mehran Ebrahimi, Director of the International Observatory of Aeronautics and Civil Aviation

An unlikely chargeback

Faced with the refusals of airlines, many travelers then turned to their insurer, or like Mélanie Lampron, to their credit card issuer, to request a refund.

Third observation: it will be difficult.

*Air Transat mistakenly emailed someone in our group, who is a former travel agent, mentioning that they would do anything to help them block our chargeback requests. Then, in that email, they asked to pass on their confidential communications with their customers in order to help them block our chargeback requests: **Mélanie Lampron, Air Transat customer***

We have obtained Air Transat's email from various sources. We have also received emails from Air Canada and Sunwing from another source stating that chargeback requests will be systematically denied.

Here is an excerpt from Air Transat's email that is reassuring for travel agents:

We actively seek the collaboration of financial institutions, credit card companies and government authorities at various levels for the benefit of our industry. We will strongly dispute any chargeback dispute resulting from Covid-19.

The email goes further: If a Covid-19 chargeback is allocated to the customer by their credit card issuer, [...] we will have to call back the commission.

In this regard, Air Transat replied: We do not believe we should, in this situation of force majeure, totally beyond our control, issue a full refund for trips that could not be made.

Air Canada tells us: Our travel credits no longer have an expiration date, are fully transferable and retaining

And the Canadian Life and Health Insurance Association states that when the travel provider cancels the trip and offers reimbursement through a travel credit that is 100% of the cost of the service, claims made to insurers are not eligible and will be refused.

Government assistance to help consumers

According to Mehran Ebrahimi, carriers have taken consumers' money hostage, pending a possible federal bailout.

Air Canada has to compete with companies that have been force-fed billions of dollars by their governments. I absolutely do not accept the fact that Air Canada does not reimburse passengers. For me, it's a hostage-taking, and taking the passenger as a provider of capital, when that is not his role.

Ebrahimi wonders how Air Canada will be able to compete with Air France or American Airlines, which have received billions in bailout dollars. It is obvious that the Canadian air transportation industry is not at the same level as its competitors, which may partly explain the harshness of air carriers with their customers. The only nation among the OECD countries that has not gone in this direction is Canada, Ebrahimi said.

Government assistance received since the start of the pandemic:

In Canadian dollars

- Air France: 10.6 billion
- Lufthansa: 13.9 billion
- Emirates: 2.6 billion
- American Airlines: 7.5 billion
- Delta: 7 billion

* The 6 major airlines in the United States have collectively received a total envelope of 25 billion US dollars.

A paradoxical proposition, because the major Canadian air carriers have enough influence on the federal government, in particular with the CTA which has taken a position in their favour, but not enough for it to support the industry monetarily.

Industry relies on FICAV to reimburse travelers

The Quebec Compensation Fund for Customers of Travel Agents (FICAV) has received 35,000 claims due to COVID-19 trip cancellations. No request has been honored to date.

According to Louis Jolin, the Fund could reimburse consumers and then use its power of subrogation.

"I think the FICAV must intervene as quickly as possible. [...] After that, the FICAV can sue the airlines.," said Jolin.

Quebec may have a solution

In a parliamentary committee meeting in August, the new Quebec Minister of Justice of Quebec, Simon Jolin-Barrette, affirmed: to prevent the Fund from being used to meet the obligations of air carriers, of travel agents, of financial institutions that offer insurance, because they are not paying what they have to pay, I think that the solution is to make sure that each party pays its share. And that it is not Quebec consumers through the FICAV who should have to reimburse.

Win at arm's length

A happy ending last month for Mélanie Lampron. She married and was reimbursed by her financial institution ... after threatening to close her accounts.

However, the struggle is not over for those close to her. Consequently, in the absence of a comprehensive solution, each customer must fight individually to be reimbursed. She also called on the federal government to take leadership on this issue.

Les Crédits Voyage Financent Les Compagnies Aériennes

L'immobilisme du gouvernement a permis à l'industrie du voyage de décider des règles du jeu sur les remboursements aux voyageurs.

Des maux de tête, il y en a eu chez les voyageurs au printemps dernier. Des milliards de dollars sont en jeu et tous les acteurs de l'industrie du voyage réussissent à se défilier de leurs obligations. Beaucoup de Canadiens ne veulent pas de crédit voyage, et il suffirait d'une volonté politique pour que les consommateurs retrouvent leur argent. *La facture* a constaté à quel point le consommateur est pris en otage.

Bien déçue, l'entrepreneure dans le domaine forestier Mélanie Lampron n'est pas partie en République dominicaine le 18 avril dernier. Après des mois de préparation, elle devait aller se marier, emmenant avec elle 17 de ses proches. Facture totale : près de 30 000 \$. En guise de compensation, Air Transat leur a offert un crédit voyage, valide pour deux ans, qui ne leur convient pas du tout. La bataille commence.

Il y a des gens dans le groupe qui n'avaient jamais voyagé, ils venaient simplement pour le mariage. [...] Il y avait quatre personnes qui étaient seules. Qu'est-ce que tu veux faire avec un crédit voyage seul? Ce n'est pas quelque chose d'intéressant. Les gens avaient vraiment besoin de leurs sous. Il y a des gens dans le groupe qui ont perdu leur emploi depuis l'annonce de la crise du COVID.

Mélanie Lampron, cliente d'Air Transat

Mélanie Lampron a passé des heures à essayer de se faire rembourser. Mise en demeure, appel à ses députés, à sa ville, à l'Office de la protection du consommateur... Ses démarches l'ont menée à plusieurs constatations. La première : les articles 1693 et 1694 du Code civil du Québec lui donnent raison.

La loi est du côté des voyageurs

Louis Jolin est juriste, professeur associé en droit du tourisme à l'UQAM. Il affirme qu'autant le Code civil que la Loi sur la protection du consommateur prévoient le remboursement. Le client a fait affaire avec l'agent de voyages, il n'a pas fait affaire avec les autres fournisseurs, il a fait affaire avec l'agent de voyages, donc il s'attend à ce que l'agent de voyages soit le rembourser ou offre le service. S'il n'est pas en mesure d'offrir le service, que l'agence de voyages rembourse.

L'agence de voyages de Mélanie Lampron a refusé catégoriquement de la rembourser en argent. Le problème? Les transporteurs, les assureurs, les émetteurs de carte de crédit et les agences de voyages ont établi que le remboursement par un crédit voyage – et non en argent – est un remboursement valable.

La faiblesse de la Charte des voyageurs

La deuxième constatation de Mélanie Lampron l'a choquée : la pandémie a permis de découvrir une faille dans la Charte des voyageurs.

Rien dans la Charte, aussi récente soit-elle, n'oblige les compagnies aériennes à rembourser en argent leurs clients en cas de force majeure. Cette brèche de la Charte a permis aux transporteurs de décider d'offrir des crédits voyage.

Le directeur de l'Observatoire international de l'aéronautique et de l'aviation civile, Mehran Ebrahimi, souligne que l'Office des transports du Canada (OTC), qui a le mandat de faire respecter la Charte et qui reçoit les plaintes des voyageurs, n'avait pas prévu la situation.

Les coulisses du non-remboursement aux voyageurs

Fait surprenant, l'OTC a avisé les passagers en mars dernier qu'il est convenable qu'une compagnie aérienne offre un crédit voyage dans le contexte actuel, puisque sa viabilité économique est menacée.

Quand l'agent régulateur arrive avec ce genre d'argument, il y a un parti pris très évident en faveur des compagnies aériennes. Alors que le rôle du bureau transport [OTC], c'est d'assurer des conditions de sécurité et d'assurer les droits des passagers. Encore une fois, la tradition de lobbies puissants des compagnies aériennes, notamment notre compagnie nationale, a pesé. Le bureau de transport a oublié son mandat principal, et ce, même si c'est honteux.

Mehran Ebrahimi, directeur de l'Observatoire international de l'aéronautique et de l'aviation civile

Un mois plus tard, l'OTC a publié un second communiqué nuanciant la position énoncée dans le premier communiqué, précisant que son premier message n'était pas exécutoire, que les passagers peuvent refuser le crédit et demander un remboursement.

Ce second message aux allures de rétractations n'a pas fait autant de bruit. Transporteurs et agents de voyages ont martelé le premier message pour convaincre leurs clients d'accepter les crédits voyage.

Cela n'a pas échappé à Mélanie Lampron : Mon agent de voyages m'a envoyé un ultimatum pour que j'accepte le crédit. Elle m'a écrit : "Voici le lien où l'OTC donne sa décision finale pour vous dire que vous devez accepter le crédit voyage et que c'est ça la solution".

Un lobby puissant

Pour l'expert Mehran Ebrahimi, c'est aussi une affaire de lobby. Air Canada a toujours eu un lobby très puissant au niveau du gouvernement fédéral. Ce qu'Air Canada veut, le gouvernement fédéral veut.

Il dénonce par le fait même la culture d'Air Canada, et cette culture a un impact sur le service à la clientèle : On s'en fout. On est les seuls. On détermine comment ça doit fonctionner.
Les consommateurs au secours des compagnies aériennes

Le remboursement en crédit, et non en argent, avantage considérablement les transporteurs. Selon Louis Jolin, il ne fait aucun doute que l'argent des voyageurs finance l'industrie aérienne présentement. C'est sûr que les compagnies aériennes se financent beaucoup avec l'argent des consommateurs, contrairement aux agences de voyages qui sont tenues, surtout celles du Québec, à mettre de l'argent dans un premier temps dans un compte en fiducie. Les compagnies aériennes ne le font pas, donc elles se financent avec ça. Elles utilisent cet argent pour leurs activités quotidiennes.

D'ailleurs, c'est pour cette raison qu'ailleurs dans le monde, que ce soit aux États-Unis ou en Europe, les gouvernements ont obligé les compagnies aériennes à rembourser leurs clients en argent.

On est vraiment dans une rupture de contrat qui est grave de conséquences. C'est quelque chose qu'il faut contrer très rapidement. D'ailleurs, la logique que le gouvernement américain et la Commission européenne ont choisie très tôt, c'était de dire : on comprend la situation difficile des compagnies aériennes, mais ce n'est pas aux passagers de financer. C'est pour cela qu'en Europe, en Amérique du Nord, un peu partout à travers le monde, les gouvernements ont très massivement supporté les compagnies aériennes pour que ce soit l'État qui aide la compagnie aérienne qui, par la même occasion, rembourse ses passagers.

Mehran Ebrahimi, directeur de l'Observatoire international de l'aéronautique et de l'aviation civile

Une rétrofacturation peu probable

Devant les refus des compagnies aériennes, beaucoup de voyageurs se sont alors tournés vers leur assureur, ou comme Mélanie Lampron, vers leur émetteur de carte de crédit, pour demander un remboursement. Troisième constat : ce sera difficile.

Air Transat a envoyé un courriel à quelqu'un de notre groupe par erreur, qui est une ancienne agente de voyages, mentionnant qu'ils allaient tout faire pour les aider à bloquer nos demandes de rétrofacturation. Puis, ils demandaient dans ce courriel de transmettre leurs communications confidentielles avec leurs clients dans le but de les aider à bloquer nos demandes de rétrofacturation.

Mélanie Lampron, cliente d'Air Transat

La facture a obtenu, de différentes sources, le courriel d'Air Transat. Nous avons aussi reçu d'une autre source des courriels d'Air Canada et de Sunwing qui affirment que les demandes de rétrofacturation seront systématiquement refusées. Voici un extrait du courriel d'Air Transat qui se veut rassurant à l'égard des agents de voyages:

Nous sollicitons activement la collaboration des institutions financières, compagnies de cartes de crédit et des autorités gouvernementales à différents niveaux pour le bénéfice de notre industrie. Nous contesterons vivement tout litige de chargeback résultant de la Covid-19.

Le courriel va plus loin : Si un *chargeback* [rétrofacturation] Covid-19 est alloué au client par son émetteur de carte de crédit, [...] nous devons rappeler la commission.

À ce sujet, Air Transat nous a répondu : Nous ne pensons pas devoir, dans cette situation de force majeure, totalement en dehors de notre contrôle, procéder à un remboursement complet pour les voyages qui n'ont pu être effectués.

Air Canada quant à elle nous dit : Nos crédits de voyage n'ont plus de date d'expiration, sont entièrement transférables et permettent de conserver toute valeur résiduelle. À chaque fois que nous avons fait une mise à jour de notre politique d'annulation, les clients ont été contactés et un crédit de voyage actualisé leur a été envoyé. Sunwing n'a pas répondu à nos demandes.

Et l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes déclare que lorsque le fournisseur de voyages annule le voyage et offre un remboursement au moyen d'un crédit-voyage qui correspond à 100 % du coût du service, les demandes faites aux assureurs ne seront pas admissibles et seront refusées.

Une aide gouvernementale pour aider les consommateurs

Selon Mehran Ebrahimi, les transporteurs ont pris l'argent des consommateurs en otage, en attendant un éventuel plan de sauvetage du fédéral. Air Canada doit concurrencer avec des compagnies qui ont été gavées de milliards de dollars par leur gouvernement. Je n'accepte absolument pas le fait qu'Air Canada ne rembourse pas les passagers. Pour moi, c'est une prise d'otage, et prendre le passager comme un fournisseur de capitaux, alors que ce n'est pas son rôle.

L'expert se demande comment Air Canada pourra concurrencer Air France ou American Airlines, qui ont touché des milliards de dollars. Il est évident que les transports canadiens ne sont pas au même niveau que leurs concurrents, ce qui peut expliquer en partie la dureté des transporteurs aériens avec leur clientèle. Puisque le seul pays parmi les pays de l'OCDE qui n'est pas allé dans ce sens-là, c'est le Canada, a affirmé Mehran Ebrahimi.

Aides gouvernementales depuis le début de la pandémie :

En dollars canadiens :

- Air France : 10,6 milliards
- Lufthansa : 13,9 milliards
- Emirates : 2,6 milliards

- American Airlines : 7,5 milliards
- Delta : 7 milliards

* Les 6 grandes compagnies aux États-Unis ont bénéficié d'une enveloppe totale de 25 milliards de dollars américains.

Une proposition paradoxale, car les grands transporteurs aériens canadiens ont suffisamment d'influence sur le gouvernement, notamment avec l'Office des transports qui a pris position en leur faveur, mais pas suffisamment pour qu'il soutienne l'industrie monétairement.

L'industrie se fie au FICAV pour rembourser

Financé par les voyageurs, le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) a reçu 35 000 demandes de remboursement. Aucune demande n'a été honorée à ce jour. D'après Louis Jolin, le Fonds pourrait rembourser et ensuite se servir de son pouvoir de subrogation. Je pense que le FICAV doit intervenir le plus rapidement possible. [...] Après ça, le FICAV, lui, peut poursuivre les compagnies aériennes.

Québec aura peut-être une solution

En commission parlementaire en août dernier, le nouveau ministre de la Justice du Québec, Simon Jolin-Barrette, a affirmé : Pour éviter que le Fonds serve à remplir les obligations des transporteurs aériens, des agents de voyages, des institutions financières qui offrent des assurances, parce qu'ils ne paient pas la part qu'ils ont à payer, je réfléchis à la solution pour m'assurer que chaque partie paie sa part. Et que ce ne soit pas les consommateurs québécois par le biais du FICAV qui remboursent.

Gagner à bout de bras

Dénouement heureux le mois dernier pour Mélanie Lampron. Elle s'est mariée et a été remboursée par son institution financière... après l'avoir menacée de fermer ses comptes. Toutefois, la lutte n'est pas terminée pour ses proches.

Conséquemment, en l'absence de solution globale, chaque client doit se battre pour être remboursé.

Il a également invité le gouvernement fédéral à avoir du leadership dans ce dossier.