



**CENTRE EUROPÉEN  
DES CONSOMMATEURS**  
**Luxembourg**  
2A, rue Kalchesbrück  
L-1852 Luxembourg  
Tél. : (+352) 26 84 64-1  
Fax : (+352) 26 84 57 61  
**info@cecluxembourg.lu**  
**www.cecluxembourg.lu**

## **DROITS DES PASSAGERS AERIENS**

### **Vos droits en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard d'un vol**

Ces droits sont prévus par le Règlement européen (CE) n ° 261/2004 ainsi que par la jurisprudence récente de la Cour de Justice de l'Union européenne (en cas de retard). Le Règlement s'applique aux passagers d'un vol en partance d'un aéroport situé sur le territoire de l'Union européenne ainsi qu'aux passagers d'un vol en partance d'un aéroport situé en dehors du territoire de l'Union européenne et à destination d'un aéroport de l'Union européenne à condition que le vol soit assuré par un transporteur communautaire. Le Règlement vise les vols réguliers, les vols charters, les vols issus d'un voyage à forfait ainsi que les vols des compagnies aériennes à bas coût.

### **REFUS D'EMBARQUEMENT**

Lors d'un refus d'embarquement, la compagnie aérienne fait d'abord appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation. Ces passagers seront ensuite remboursés du prix de leur billet (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ).

Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant, les passagers ont le choix:

- le remboursement de leurs billets à condition de renoncer à entreprendre le voyage (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ).

Le remboursement doit être réalisé dans les 7 jours en espèces, par virement bancaire, ou par chèque. Si le passager l'accepte, l'indemnisation peut être faite sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

- un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou à une date ultérieure, à leur convenance.

De plus, la compagnie sera redevable envers ces passagers volontaires:

- d'une prise en charge gratuite (repas, boissons, deux appels téléphoniques, fax ou e-mails, l'hébergement à l'hôtel en cas de nécessité).
- d'une indemnisation forfaitaire (voir ci-dessous).

La compagnie aérienne ne peut pas se décharger en cas de surréservation.

## **ANNULATION**

Si le vol est annulé, le passager a le choix:

- le remboursement des billets (idem qu'en cas de refus d'embarquement).
- un réacheminement (idem qu'en cas de refus d'embarquement).

De plus la compagnie sera redevable envers le passager:

- d'une prise en charge gratuite (rafraîchissements, hébergement, etc.).
- d'une indemnisation forfaitaire (voir ci-dessous).

Attention: l'indemnisation ne sera pas due si la compagnie aérienne a informé le passager de l'annulation du vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue ou si un réacheminement est proposé dans des limites de temps raisonnables.

La compagnie aérienne n'est pas tenue de verser d'indemnisation si elle est en mesure de prouver qu'elle n'était pas responsable de l'annulation en cas de circonstances extraordinaires telles que des circonstances météorologiques, des problèmes de sécurité, une grève étrangère à la compagnie aérienne ou encore des problèmes techniques imprévus.

## **RETARD**

En cas de retard, le passager a droit gratuitement à des repas, rafraîchissements, deux appels téléphoniques, fax, e-mails ou éventuellement un hébergement à l'hôtel et au transport de l'aéroport vers le lieu d'hébergement.

Sont considérés comme tels, les vols retardés (par rapport à l'heure de départ):

- de 2 heures pour les vols jusqu'à 1500 km.
- de 3 heures pour les vols entre 1500 et 3500 km.
- de 4 heures pour les vols de plus de 3500 km.

Pour un retard d'au moins 5 heures, la compagnie doit également rembourser le prix du billet (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ) à condition que vous renonciez à votre voyage. L'assistance doit être fournie par la compagnie aérienne même en cas de circonstances extraordinaires.

Attention: En vertu du Règlement 261/2004, les demandes d'indemnisation n'étaient en principe prévues qu'en cas d'annulation de vol. Un récent arrêt de la Cour (Arrêt du

19.11.2009, aff. C-402/07 et C-432/07) a renforcé les droits des passagers en précisant que la situation des passagers de vols retardés était similaire à celle des passagers de vols annulés. Les deux catégories de passagers subissent, selon la Cour, une perte de temps similaire.

Ainsi, une indemnisation peut maintenant être demandée en cas de retard de 3 heures ou plus, après l'heure d'arrivée initialement prévue par le transporteur aérien. La compagnie aérienne peut néanmoins s'exonérer en démontrant que le retard a été causé par des circonstances extraordinaires.

### **Compensation en cas de refus d'embarquement, annulation ou retard**

**250 € pour les vols de 1500 km**

**400 € pour les vols entre 1500 et 3500 km**

**600 € pour les vols de plus de 3500 km**

#### Attention :

En cas de refus d'embarquement et d'annulation d'un vol, l'indemnité peut être réduite de moitié si le passager n'est pas retardé de plus de 2 heures pour tous les vols de 1500 km ou moins, de plus de 3 heures pour les vols entre 1500 et 3500 km et de plus de 4 heures pour les vols de plus de 3500 km.

## **RECLAMATIONS**

En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard d'un vol, nous vous conseillons de transmettre dans les meilleurs délais votre réclamation par écrit auprès de la compagnie aérienne ayant opéré le vol.

En cas de refus ou d'absence de réponse dans un délai de 6 semaines, vous pouvez transmettre votre dossier auprès de l'autorité nationale (du lieu de l'incident) instaurée dans chaque Etat membre pour contrôler l'application du Règlement 261/2004 («Enforcement Body, NEB»).

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le Centre Européen des Consommateurs est financé par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs.



Co-funded by  
the European Union