



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

Actualisé juin 2017

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 de la Cour de Justice de l'Union européenne. 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 dans le cadre d'un voyage à forfait ainsi que les vols des compagnies low-cost.

REFUS D'EMBARQUEMENT

Lors d'un refus d'embarquement, la compagnie aérienne fait d'abord appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations à négocier avec la compagnie aérienne. Ces passagers auront également droit au remboursement de leur billet (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ) ou à un réacheminement.

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

- à une prise en charge gratuite (repas, boissons, deux appels téléphoniques, fax ou e-mails, l'hébergement à l'hôtel en cas de nécessité).
- à une indemnisation forfaitaire (voir ci-dessous). Si le passager l'accepte, l'indemnisation peut être faite sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.
- soit au remboursement de leurs billets dans les 7 jours en espèces, par virement bancaire, ou par chèque, à condition de renoncer à entreprendre le voyage (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ). soit au réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou à une date ultérieure, à leur convenance.

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

ANNULATION

Si le vol est annulé, le passager a droit:

- à une prise en charge gratuite (repas, boissons, deux appels téléphoniques, fax ou e-mails, l'hébergement à l'hôtel en cas de nécessité).
- à une indemnisation forfaitaire (voir ci-dessous).
- soit au remboursement des billets (comme en cas de refus d'embarquement). soit au réacheminement (comme en cas de refus d'embarquement).

Attention:

L'indemnisation n'est 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 non plus 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 conditions météorologiques, des problèmes de sécurité, une grève étrangère à la compagnie aérienne ou encore des problèmes techniques imprévus).

RETARD

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.

En cas de retard, le passager a droit à une prise en charge gratuite (repas, boissons, deux appels téléphoniques, fax ou e-mails, l'hébergement à l'hôtel en cas de nécessité).

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.

Le Règlement 261/2004 ne prévoit d'indemnisation qu'en cas d'annulation de vol. Un arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne (arrêt du 19.11.2009, aff. C-402/07 et C-432/07) a précisé 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. Une indemnisation peut donc être demandée en cas de retard de 3 heures ou plus par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue. 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 à 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 à l'autorité nationale (du lieu de l'incident) instaurée dans chaque Etat membre pour contrôler l'application du Règlement 261/2004 («National Enforcement Body » ou « NEB»).

Centre Européen des Consommateurs GIE
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by
the European Union

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 CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.