



Les droits des voyageurs aériens

Lorsque le voyage ne se déroule pas comme prévu, il importe de connaître ses droits. Ceux-ci existent que les vols soient effectués en charter ou sur une ligne régulière, qu'ils soient assurés par une compagnie classique ou par un opérateur low cost. Cette fiche concerne les vols secs (transport aérien seul).

Les textes applicables

- **Aux vols internationaux** : la convention de Montréal du 28-05-99 renforce les droits des voyageurs aériens en cas de dommages causés aux passagers et à leurs bagages lors de voyages internationaux. Elle s'applique à tous les vols.
- **Aux vols européens** : le règlement du Parlement européen et du Conseil du 11-02-04 améliore la protection des passagers aériens en cas de refus d'embarquement contre leur volonté (surréservation) et d'annulation ou de retard important d'un vol. Sont concernés les vols :
 - au départ d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne (UE), d'Islande, de Norvège ou de Suisse quel que soit l'aéroport d'arrivée et quelle que soit la nationalité du transporteur ;
 - à destination d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'UE, d'Islande, de Norvège ou de Suisse quel que soit l'aéroport de départ, dès lors que le transporteur est considéré comme communautaire, c'est-à-dire qu'il possède une licence délivrée par un État de l'UE. Les passagers (quelle qu'en soit la nationalité) de ces vols bénéficient de la protection des règlements européens.

Impossibilité de partir

- **Pouvez-vous céder votre billet ?**
Un billet d'avion est nominatif et il ne peut être utilisé que par son titulaire. Seule la compagnie aérienne peut autoriser un changement de passager mais souvent avec des frais.
- **Pouvez-vous demander le remboursement ou un report du voyage ?**
Cela dépend du contrat (type de billet) que vous avez souscrit. En cas d'annulation, vous devez au minimum récupérer les taxes d'aéroport.



Retrouvez tous nos conseils et vidéos sur www.famillesrurales.org

Refus d'embarquement en cas de surréservation (« surbooking »)

Cette pratique consiste à vendre à la clientèle un nombre de places supérieur à la capacité de l'appareil. Il est fait appel à des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages :

- **Volontaires** : si vous vous portez volontaire, vous avez des droits :
 - le choix entre le remboursement de votre billet au prix d'achat et au besoin le vol retour vers votre point de départ initial, ou le réacheminement vers votre destination finale
 - une indemnisation, dont le montant doit être négocié avec la compagnie aérienne,
 - certaines prestations à négocier avec la compagnie aérienne (boissons, collation...).
- **Non-volontaires** :
 - une indemnisation financière forfaitaire immédiate (125 euros à 600 euros) selon la distance du vol et le retard total à l'arrivée).
 - le choix entre le remboursement du billet avec un vol retour vers le point de départ et un réacheminement ultérieur vers votre destination finale
 - une prise en charge à l'aéroport (communications, sms, collation, voire hébergement).

Vol annulé

- **Pour tous les vols** : Vous avez droit au minimum au remboursement de votre billet, sauf si on vous propose un réacheminement sur un autre vol et que vous l'acceptez, et à des dommages et intérêts si l'annulation vous a causé un préjudice.
Mais il n'y a pas de dommages et intérêts lorsque celui qui devait exécuter son obligation en a été empêché par un cas de force majeure : événement extérieur, imprévisible et insurmontable, ex : éruption du volcan islandais, conditions météorologiques d'une rare violence, grève non prévue.
- **Pour les vols européens** : Même sans préjudice particulier, vous recevrez en plus une indemnité forfaitaire, dont le montant sera compris entre 125 euros et 600 euros en fonction de la distance du vol et, en cas de réacheminement, du retard à l'arrivée. Recevoir cette indemnité ne vous prive pas du droit d'aller en justice pour réclamer davantage si son montant ne couvre pas le préjudice réellement subi. Cette indemnité n'est pas due dans deux cas :
 - Si vous avez été informé de l'annulation : au moins deux semaines avant le départ ; entre deux semaines et sept jours avant le départ,



Retrouvez tous nos conseils et vidéos sur www.famillesrurales.org

- Si on vous a proposé un autre vol partant au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivant moins de quatre heures plus tard que prévu ; moins de sept jours avant le départ,
- Si l'offre de réacheminement partait au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivait moins de deux heures plus tard que prévu.
- En cas de « circonstances extraordinaires », ce qui correspond au cas de force majeure.

Vol retardé

La réglementation UE considère qu'un vol est en retard à partir de : 2h pour les vols jusqu'à 1 500 km, 3h pour les vols de plus de 1 500 km dans l'UE et pour les autres entre 1 500 et 3 500 km, 4h pour les autres vols. Ce sont les conséquences dommageables du retard pour le passager qui sont prises en compte.

- **Pour tous les vols** : Le transporteur devra indemniser le passager en cas de préjudice, sur la base de justificatifs. L'indemnité ne pourra dépasser 4 800 euros environ.
- **Pour les vols européens**, en outre, le transporteur devra proposer au passager :
 - un rafraîchissement, une collation, 2 appels téléphoniques, 2 fax, 2 télécopies ou 2 SMS,
 - une nuit d'hôtel si l'heure de départ est reportée au lendemain,
 - une indemnité forfaitaire, dans les mêmes conditions qu'en cas de vol annulé.

Les voyageurs victimes d'un retard sur un vol avec correspondance doivent être indemnisés lorsque leur vol arrive à la destination finale avec un retard de 3 h au moins.

Bagages perdus, détériorés ou arrivés tardivement

Les conventions internationales prévoient un droit individuel à la réparation du préjudice subi. Se renseigner très rapidement auprès de la compagnie aérienne qui a assuré le vol pour connaître les démarches à effectuer. Un conseil : conserver le double du ticket remis lors de l'enregistrement des bagages.



Retrouvez tous nos conseils et vidéos sur www.famillesrurales.org