

Voyage en avion : vol retardé

Votre vol est retardé (ou a été retardé) et vous souhaitez savoir si vous pouvez être indemnisé ? 2 types de compensation existent : une indemnisation forfaitaire prévue par les règles européennes en cas de retard importante et une indemnisation individualisée pour les préjudices subis, qui est possible dans certains cas. Est-ce à vous de la demander ou est-elle versée automatiquement ? Nous vous expliquons vos droits et vos démarches.

Différences entre les 2 types d'indemnisations en cas de retard de vol

Critère	Indemnisation forfaitaire : règle européenne	Indemnisation individualisée : convention de Montréal
Compagnie concernée	Toutes les compagnies aériennes de l'Union européenne et celles opérant au départ de l'UE	Toutes les compagnies aériennes des pays qui ont signé la convention
Vol concerné	Vols au départ de l'UE et vols arrivant dans l'UE opérés par une compagnie européenne	Tous les vols internationaux dans les pays qui ont signé la convention et vols nationaux dans l'UE
Personne concernée	Tous les passagers ayant une réservation confirmée et présents à l'embarquement	Tous les passagers, quelle que soit la compagnie ou la destination
Condition d'application	Retard d'au moins 2 heures ou plus à l'arrivée pour un vol d'au moins 1 500 km	Tout retard ayant causé un préjudice au passager
Assistance	Repas, rafraîchissements, hébergement si nécessaire, transport vers l'aéroport	Aucune assistance automatique, mais possibilité de remboursement si un préjudice est prouvé
Indemnisation	Forfaitaire : 250 € pour un vol de 1 500 km ou moins 400 € pour un vol de plus de 1 500 km dans l'UE 400 € pour un vol entre 1 500 et 3 500 km hors UE 600 € pour un vol de plus de 3 500 km hors UE	Montant variable selon le préjudice prouvé (frais engagés, perte de rendez-vous, nuit d'hôtel,...)
Démarche à effectuer	Réclamation auprès de la compagnie aérienne (formulaire, courrier recommandé)	Justifier le préjudice (factures, attestations) et faire une réclamation auprès de la compagnie
Recours en cas de litige	Médiation, plainte auprès des autorités nationales, action en justice	Médiation, action en justice pour obtenir réparation (tribunaux compétents selon le pays)
Peut-on cumuler les 2 indemnisations ?	Oui, mais uniquement si un préjudice supplémentaire est démontré (exemple : frais non couverts par l'indemnisation forfaitaire)	Oui, à condition de justifier un dommage distinct de l'indemnisation forfaitaire (comme une perte financière spécifique ou des frais supplémentaires liés au retard)

Voyage en avion

Qui a droit à une prise en charge en cas de retard de vol ?

Un passager ayant un billet valide et une réservation confirmée a droit à l'indemnisation en cas de retard de vol. Il doit s'être présenté à l'enregistrement à l'heure requise par la compagnie.

A quelles conditions un passager a-t-il le droit à une prise en charge en cas de retard de vol ?

Vous pouvez bénéficier d'une assistance, et dans certains cas d'une indemnisation, si votre vol respecte certaines conditions.

Le vol est **concerné**, quelle que soit la compagnie.

L'indemnisation s'applique même en cas d'escale ou de correspondance.

Les vols entre la métropole et la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte ou la partie française de l'île de Saint Martin sont concernés.

La compagnie vous doit une assistance si **le retard du vol est important**

Ce retard doit être d'au moins :

2 heures pour un vol de 1 500 km ou moins

3 heures pour un vol de plus de 1 500 km dans l'Union européenne (UE) ou pour un vol entre 1 500 et 3 500 km hors UE

4 heures pour un vol de plus de 3 500 km hors UE.

Si vous venez d'un pays européen (Union européenne, Norvège, Islande ou Suisse), le vol est **concerné**, quelle que soit la compagnie.

L'assistance s'applique même en cas d'escale ou de correspondance.

Les vols entre la métropole et la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte ou la partie française de l'île de Saint Martin sont concernés.

La compagnie vous doit une assistance si **le retard du vol est important**

Ce retard doit être d'au moins :

2 heures pour un vol de 1 500 km ou moins

3 heures pour un vol de plus de 1 500 km dans l'Union européenne (UE) ou pour un vol entre 1 500 et 3 500 km hors UE

4 heures pour un vol de plus de 3 500 km hors UE.

Le vol est **concerné** si vous remplissez les **2 conditions** suivantes :

Vous voyagez avec une compagnie de l'Union européenne

Votre vol est à destination d'un aéroport situé dans l'Union européenne, en Norvège, Islande ou Suisse.

L'assistance s'applique même en cas d'escale ou de correspondance dans un autre pays.

Exemple

Si vous décollez du Royaume-Uni, vous êtes concerné par l'indemnisation à la double condition d'utiliser un transporteur européen et d'atterrir dans un pays membre de l'Union européenne.

La compagnie vous doit une assistance si **le retard du vol est important**

Ce retard doit être d'au moins :

2 heures pour un vol de 1 500 km ou moins

3 heures pour un vol de plus de 1 500 km dans l'Union européenne (UE) ou pour un vol entre 1 500 et 3 500 km hors UE

4 heures pour un vol de plus de 3 500 km hors UE.

L'obligation pèse sur la compagnie aérienne qui effectue le vol.

C'est le cas si elle vous a vendu directement votre billet.

C'est également le cas si vous l'avez acheté auprès d'un intermédiaire (agence de voyage par exemple).

À savoir

Des règles spécifiques s'appliquent si vous êtes en voyage organisé (aussi appelé voyage à forfait).

Quelle est l'assistance prévue en cas de retard de vol ?

Si vous avez droit à une assistance, la compagnie doit prendre en charge **gratuitement** en attendant le prochain vol les services suivants :

Rafraîchissements

Restauration

2 communications (appels téléphoniques, SMS, mails)

Frais d'hôtel et de transfert entre l'hôtel et l'aéroport si le départ ne peut avoir lieu avant le lendemain.

À noter

Si la prise en charge n'est pas fournie, la compagnie devra **vous rembourser les frais** que vous aurez avancés.

Conservez tous les reçus pour les justifier.

À quelle indemnisation un passager a droit en cas de retard de vol ?

Si votre vol arrive avec **3 heures ou plus de retard** par rapport à l'heure d'arrivée prévue, vous pourrez être **indemnisé**.

L'indemnité correspond à l'un des montants suivants :

250 € pour un vol de 1 500 km ou moins

400 € pour un vol de plus de 1 500 km dans l'Union européenne (UE)

400 € pour un vol entre 1 500 et 3 500 km hors UE

600 € pour un vol de plus de 3 500 km hors UE.

L'indemnisation peut être **réduite en cas de réacheminement**, sous certaines conditions.

Toutefois, vous n'avez pas le droit à l'indemnisation dans les cas suivants :

Vous renoncez à votre voyage

Vous avez raté un vol en correspondance en raison de retards aux contrôles de sécurité

Vous n'avez pas respecté l'heure d'embarquement du vol.

Attention

L'indemnisation n'est pas due si le retard provient d'une **circonstance exceptionnelle** (crise sanitaire, conditions météorologiques, grève des contrôleurs aériens par exemple). En revanche, vous pouvez être indemnisé en cas de grève de personnels de la compagnie.

Un passager peut-il se faire rembourser son billet en cas de retard de vol ?

Vous pouvez vous faire **rembourser votre billet** uniquement si vous remplissez les **2 conditions** suivantes :

Le retard est **d'au moins 5 heures**

Vous renoncez à votre voyage.

Si le retard de 5 heures concerne votre correspondance, vous pourrez obtenir le remboursement du vol retour vers votre point de départ.

Quelle démarche effectuer pour obtenir l'indemnisation forfaitaire en cas de retard de vol ?

Pour être dédommagé, **adressez au transporteur** une demande d'indemnisation en RAR .

Un **modèle de lettre** est disponible :

- Demander à sa compagnie aérienne une indemnité en cas de retard de vol important

À savoir

Vous avez **5 ans** pour réclamer votre indemnisation.

L'indemnisation doit être versée par virement, par chèque ou en espèces.

Vous pouvez demander par écrit à en bénéficier sous forme de bons de voyage ou d'autre service.

Que faire si la compagnie aérienne refuse l'indemnisation ou ne répond pas ?

Si la compagnie aérienne a signé la Charte de médiation , vous pouvez **saisir le médiateur** Tourisme et Voyage Signataires de la Charte Médiation Tourisme et Voyage dans les cas suivants :

Refus de vous indemniser

Absence de réponse dans les 2 mois.

Vous pouvez **vérifier** si la compagnie a signé la charte et saisir le médiateur :

- Saisir le médiateur Tourisme et Voyage

Si la compagnie refuse de vous indemniser, ou si vous trouvez que cette indemnisation est insuffisante, vous pouvez **saisir le tribunal judiciaire**.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Vous pouvez également faire un **signalement** auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) :

- Signaler à la DGAC un litige suite à un refus d'embarquement, un retard ou une annulation de vol

À savoir

Vous devez joindre une **copie de vos justificatifs**.

Un passager peut-il cumuler l'indemnisation forfaitaire avec celle prévue par la convention de Montréal ?

Oui, si vous avez subi des pertes financières spécifiques (hôtel, correspondance manquée, frais engagés,...), vous pouvez demander une indemnisation supplémentaire via la Convention de Montréal, en plus de l'indemnisation forfaitaire.

Exemple

Vous arrivez avec 4 heures de retard et vous ratez un vol de correspondance, ce qui vous oblige à passer une nuit d'hôtel et à acheter un nouveau billet. Vous pouvez :

Percevoir 600 € (indemnisation forfaitaire européenne en cas de vol long-courrier)

Être remboursé des frais d'hôtel et du nouveau billet (via la Convention de Montréal), en présentant des justificatifs).

Oui, en plus des règles européennes qui prévoient une indemnisation pour les retards de vol, il existe une autre possibilité d'indemnisation pour les vols internationaux, qu'ils partent ou arrivent de France. Cette possibilité peut également s'appliquer pour les vols intérieurs en Europe.

L'indemnisation peut être demandée même si le retard est inférieur à 3 heures. Elle concerne également les dommages aux bagages ou à la santé des passagers.

Elle permet aux passagers de demander une indemnisation si un retard de vol leur cause un **préjudice financier avéré** (exemple : perte d'une réservation non remboursable, frais supplémentaires engendrés par le retard).

Toutefois, cette indemnisation n'est pas automatique. Le passager **doit prouver son dommage**.

La compagnie aérienne doit indemniser le passager sauf si elle prouve que le retard est dû à des circonstances exceptionnelles (raisons climatiques par exemple) ou qu'elle démontre avoir pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le retard.

Quel passager a droit à une prise en charge en cas d'un préjudice subi à la suite d'un vol retardé ?

Un passager ayant un billet valide et une réservation confirmée a droit à l'indemnisation en cas de retard de vol.

Il doit s'être présenté à l'enregistrement à l'heure requise par la compagnie.

Quelle compagnie doit prendre en charge le préjudice subi par un passager à la suite d'un vol retardé ?

Les compagnies aériennes qui doivent respecter ces règles sont celles qui viennent de pays qui ont signé un accord international sur ce sujet. Cela inclut également les compagnies européennes, qui y sont soumises pour leurs vols internationaux. De plus, un règlement européen étend ces dispositions aux vols effectués à l'intérieur de l'Union européenne.

À quelles conditions un passager a-t-il le droit à une indemnisation individualisée en cas de retard de vol ?

Contrairement au règlement européen, **aucune durée minimale de retard n'est requise**

Vous pouvez être indemnisé dès lors que vous prouvez que le retard vous a causé un **préjudice réel** (perte financière, frais engagés,...).

Quelle est l'assistance prévue en cas de retard de vol ?

La compagnie aérienne n'a pas d'obligation automatique d'assistance.

Toutefois, si vous engagez des dépenses (repas, hébergement, transport), vous pouvez demander un **remboursement** à condition de justifier vos frais.

À quelle indemnisation un passager a droit en cas de retard de vol ?

Le montant de l'indemnisation dépend du **préjudice que vous avez subi** et doit être prouvé (factures, attestations, ...).

Il n'existe pas de plafond fixe, mais la convention prévoit une **limite maximale d'environ 5 500 €** pour un retard ayant causé un préjudice important.

Quelle démarche effectuer pour obtenir l'indemnisation individualisée en cas de retard de vol ?

Il est important de rassembler toutes les preuves nécessaires : votre billet, votre carte d'embarquement, et tous les justificatifs de dépenses supplémentaires (factures d'hôtel, restauration, transport, annulation de réservation,...).

Vous devez adresser une réclamation écrite à la compagnie aérienne en précisant la date et le numéro du vol, la durée du retard et le préjudice subi, en joignant les documents justificatifs.

À savoir

Vous avez **2 ans** à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'avion aurait dû arriver ou de l'arrêt du transport, pour réclamer votre indemnisation.

Que faire si la compagnie refuse l'indemnisation ou ne répond pas ?

Si vous n'obtenez pas de réponse ou si votre demande est refusée dans un délai de 2 mois, vous pouvez tenter une médiation, contacter la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) ou saisir un tribunal compétent.

Si la compagnie aérienne a signé la Charte de médiation, vous pouvez **saisir le médiateur** Tourisme et Voyage Signataires de la Charte Médiation Tourisme et Voyage dans les cas suivants :

Refus de vous indemniser

Absence de réponse dans les 2 mois.

Vous pouvez **vérifier** si la compagnie a signé la charte et saisir le médiateur :

- Saisir le médiateur Tourisme et Voyage

Si la compagnie refuse de vous indemniser, ou si vous trouvez que cette indemnisation est insuffisante, vous pouvez **saisir le tribunal judiciaire**.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Vous pouvez également faire un **signalement** auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) :

- Signaler à la DGAC un litige suite à un refus d'embarquement, un retard ou une annulation de vol

À savoir

Vous devez joindre une **copie de vos justificatifs**.

Un passager peut-il cumuler cette indemnisation avec celle prévue par les règles européennes ?

L'indemnisation prévue par la Convention de Montréal n'annule pas celle du règlement européen.

Toutefois, la somme totale reçue ne doit pas conduire à une double indemnisation pour le même préjudice.

Si vous percevez l'indemnisation forfaitaire européenne, vous pouvez réclamer une réparation supplémentaire sous la Convention de Montréal, mais uniquement si vous justifiez un préjudice distinct (frais réels supplémentaires).

Exemple

Vous arrivez avec 4 heures de retard sur un vol New-York Paris. Vous pouvez prétendre à une indemnisation forfaitaire européenne de 600 €. Si ce retard vous a causé une perte financière (réservation d'hôtel, rendez-vous manqué entraînant une perte de revenus,...), vous pouvez également obtenir une indemnisation via la Convention de Montréal.

Et aussi...

- Vol annulé
- Surbooking ou refus d'embarquement
- Bagage perdu, retardé ou endommagé

Pour en savoir plus

- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international faite à Montréal le 28 MAI 1999
Source : Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)
- Guide pratique du voyage en avion, train
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Droits des passagers voyageant avec une compagnie aérienne de l'Union européenne
Source : Commission européenne
- Retard, refus d'embarquement, annulation et réclamations
Source : Ministère chargé des transports

Où s'informer ?

- Pour faire un signalement à la suite d'un refus d'indemnisation ou un manque d'information d'une compagnie aérienne :

Direction générale de l'aviation civile (DGAC)

Par courrier

Direction générale de l'aviation civile
50 rue Henry Farman
75720 Paris Cedex 15

Par téléphone

01 58 09 43 21

- Pour obtenir des informations sur l'indemnisation et l'assistance prévue par la réglementation européenne et la Convention de Montréal :

0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

Et aussi...

- Vol annulé
- Surbooking ou refus d'embarquement
- Bagage perdu, retardé ou endommagé

**Textes de
référence**

- Règlement européen du 11 février 2004 relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol
- Convention de Montréal du 28 mai 1999 relative au transport aérien international



Ville de

Palavas-les-Flots

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00