Image not found or type unknown

Voyage en avion : quels sont mes droits en cas de retard de vol ?

publié le **29/04/2011**, vu **5370 fois**, Auteur : DROITISSIMO

Si vous êtes victime de retards de vol, la loi vous garantit un certain nombre de droits que doivent respecter les compagnies aériennes, ou les agences de voyages si vous avez acheté vos billets par leur intermédiaire. En cas de problème, n'hésitez pas à les faire valoir en empruntant les voies de recours qui vous sont offertes par la loi. Sachez toutefois que vos droits ne sont pas tout à fait les mêmes selon que le vol concerné peut ou non être considéré comme un vol européen.

Vos droits en cas de vol européen

Si le vol concerné peut être considéré comme un vol européen, vous bénéficiez des dispositions protectrices du Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004, entré en vigueur le 17 février 2005.

Vous aurez ainsi droit à :

- **un service d'assistance au sol**

Ce service comprend obligatoirement deux télécommunications (par téléphone, fax, téléx ou courriel), des rafraichissements, des services de restauration et d'hébergement ainsi que les prestations de transport qui en découlent.

- **un service de retour volontaire**

En cas de retard d'au moins 5 heures, vous aurez la possibilité de renoncer à votre voyage tout en bénéficiant du remboursement sans pénalité de votre billet d'avion pour la partie du trajet non effectué et éventuellement d'un vol retour gratuit vers votre point de départ initial.

- **une indemnisation forfaitaire**

Au delà d'un certain seuil et sauf cas de force majeure (tempête, tsunami, éruption volcanique, attentat, guerre civile…), vous pouvez prétendre au bénéfice d'une indemnisation forfaitaire. Son montant, identique à celui applicable en cas d'annulation de vol ou de surréservation (surbooking), est calculé d'après le barème suivant :

Type de vol	Montant de l'indemnité forfaitaire

Vol égal ou inférieur à 1500 km	250 € (125 € si le retard est égal ou inférieur à 2
Vol entre 1500 km et 3500 km	400 € (200 € si le retard est égal ou inférieur à 3
Vol supérieur à 3500 km	600 € (300 € si le retard est égal ou inférieur à 4

A noter : l'indemnisation forfaitaire ci-dessus ne découle pas de l'application du Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004, mais de la jurisprudence communautaire (arrêt n° C 402/07 du 19 novembre 2009, Cour de justice de la Communauté européenne). Par conséquent, si tel est votre intérêt, vous pourrez très bien exiger l'indemnisation au préjudice réel en sollicitant la stricte application du Règlement européen.

Bon à savoir : sont considérés comme vols européens les vols au départ d'un aéroport situé dans un pays membre de l'Union européenne et ceux à destination d'un aéroport situé dans un pays membre de l'Union européenne effectué par une compagnie aérienne qui possède une licence d'exploitation délivrée par un Etat de l'Union européenne.

Vos droits en cas de vol non européen

Lorsque votre vol ne peut pas être considéré comme un vol européen, le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 n'est pas applicable. Il faut alors appliquer les conventions internationales que sont la convention de Montréal et la convention de Varsovie. Celles-ci sont bien moins protectrices pour les passagers que le Règlement européen pour au moins deux raisons :

- **Pas d'indemnisation forfaitaire**

Ni la convention de Montréal ni la convention de Varsovie ne prévoient d'indemnisation forfaitaire ou minimale. Pour être indemnisés, les passagers doivent prouver le montant de leur préjudice en apportant des justificatifs chiffrés (factures notamment). La notion de préjudice moral est inexistante.

- **Plafonnement de l'indemnisation**

En outre, les conventions internationales limitent la responsabilité des professionnels. Ainsi, la convention de Montréal plafonne l'indemnisation du préjudice à 4150 DTS par passager (soit environ 4800 €) et la convention de Varsovie à 24000 €.

Les voies de recours

Les voies de recours en cas de retard d'avion sont de deux sortes :

- **Le recours amiable**

Vous adresserez à la compagnie aérienne ou à votre agence de voyages une lettre recommandée avec accusé de réception qui doit préciser :

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

1° soit le montant de l'indemnisation forfaitaire et ses modalités de calcul, soit le montant exact du préjudice subi accompagné des justificatifs correspondants,

2° les éléments de fait qui motivent votre réclamation,

3° les éléments de droit sur lesquels s'appuie celle-ci (notamment la référence à l'arrêt précité de la Cour de justice de la Communauté européenne lorsqu'il s'agit d'un vol européen),

4° votre intention de saisir la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT) et/ou la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), et la justice si la compagnie aérienne ou l'agence de voyages ne vous donne pas satisfaction.

Faute d'accord amiable, vous devrez poursuivre votre démarche en écrivant en recommandé avec AR à :

Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT)

32 rue Raymond Losserand

75014 Paris

et/ou

Direction générale de l'aviation civile (DGAC)

50 rue Henry Farman

75720 Paris cedex 15

- **Le recours judiciaire**

En cas d'absence de réponse comme en cas de réponse insatisfaisante, il ne reste plus qu'à porter l'affaire devant la justice. Le tribunal compétent est, à votre choix, soit le tribunal du siège social de la compagnie aérienne, soit celui du siège social de l'agence de voyage, soit celui du lieu de destination.

Le tribunal à saisir est le juge de proximité pour un litige d'un montant au plus égal à 4000 €, le tribunal d'instance lorsque le montant du litige est compris entre 4001 € et 10 000 €, ou le tribunal de grande instance pour un litige d'un montant au moins égal à 10001 €. Sachez que dans ce dernier cas, vous aurez obligatoirement recours à un avocat.

Bon à savoir : le tribunal français peut être compétent même si vous avez acheté votre billet sur un site internet étranger pour une destination située à l'étranger dès lors que le site internet propose une version en langue française accessible sur le territoire français (Cour de cassation, chambre commerciale, 29 mars 2011, n° de pourvoi : W 10-12.272).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur **http://www.droitissimo.com.**

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés