Image not found or type unknown

Les droits des passagers aériens en cas d’annulation de vol, de retard de vol ou de refus d’embarquement

Actualité législative publié le **26/01/2023**, vu **1488 fois**, Auteur : Légavox

Diverses obligations sont mises à la charge des compagnies aériennes de transport en matière d’indemnisation et d’assistance des passagers en cas de retard important de vol, d’annulation de vol ou encore de refus d’embarquement.

Le Règlement (CE) n°261/2004 du Parlement et du Conseil du 11 février 2004 établit des règles communes en la matière.

Ce Règlement s’applique aux passagers ayant réservé un vol auprès d’un transporteur aérien, vol au départ et / ou à l’arrivée d’un aéroport situé sur le territoire d’un État soumis aux dispositions du traité.

Des obligations listées par ledit Règlement découlent autant de droits pour les passagers, éventuellement cumulables en fonction de leur situation.

Le droit au remboursement ou au réacheminement

En cas d’annulation du vol, de refus d’embarquement, ou de retard du vol d’au moins cinq heures, le Règlement (CE) n°261/2004 prévoit en son article 8 un droit au remboursement ou au réacheminement.

Le passager doit avoir le choix entre ces deux options :

1. Concrètement, le **passager optant pour le remboursement** devra être remboursé du montant de son billet, dans un délai de sept jours et au prix auquel il l’avait acheté. Ce remboursement concerne la partie du voyage non effectuée ou déjà effectuée mais devenue inutile.
2. Le **passager optant pour le réacheminement** pourra quant à lui bénéficier d’un réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport comparables à celles de son vol initial, à sa convenance soit dans les meilleurs délais ou soit à une date ultérieure.

Le droit à une indemnisation forfaitaire

En cas de **refus d'embarquement à l'initiative du transporteur aérien et contre la volonté du passager**, de même qu'en cas d'annulation, sauf si le passager a été informé de l'annulation du vol au moins deux semaines à l'avance ou si un réacheminement respectant certaines conditions lui est proposé, le passager peut également prétendre à l'octroi d'une indemnisation forfaitaire.

À cet égard, l'article 7 du Règlement (CE) n°261/2004 prévoit un barème de remboursement définit comme suit :

> « les passagers reçoivent une indemnisation dont le montant est fixé à :
>
> a) 250 euros pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins ;
>
> b) 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres ;
>
> c) 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b). »

À titre d'illustration, le Tribunal de Proximité d'ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN a fait récemment application de cette disposition au bénéfice de notre client passager, dans un jugement non contesté du 15 juin 2022 (n°RG 22/02700) et a en conséquence condamné une compagnie aérienne à indemniser une voyageuse à la suite de l'annulation de son vol.

Néanmoins, il est à noter que si le transporteur aérien propose au passager un réacheminement permettant une heure d'arrivée ne dépassant pas une certaine durée, proportionnelle à la distance du vol, le transporteur peut, s'il s'en prévaut, réduire de 50% l'indemnisation *(Cf. article 7 paragraphe 2 du Règlement CE n°261/2004)*.

Le droit à une prise en charge

Enfin, lorsque le **passager se voit refuser l'embarquement contre sa volonté, ou en cas d'annulation avec réacheminement**, lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue du vol de remplacement est au moins le jour suivant, le transporteur aérien doit offrir au passager un hébergement à l'hôtel ainsi que le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (Cf. article 9 paragraphe 1 du Règlement CE n°261/2004).

Il est à préciser concernant le remboursement du billet et l'indemnisation forfaitaire que le paiement ne peut intervenir sous forme de bons de voyage et / ou d'autres services qu'avec l'accord signé du passager (Cf articles 7 paragraphe 3 et 8 paragraphe 1 point a du Règlement CE n°261/2004).

Notre cabinet se tient à votre disposition pour défendre vos intérêts dans le cadre de toute procédure que vous envisageriez en raison d'une annulation de vol, d'un refus d'embarquement ou d'un retard de vol.

Nous traiterons, dans une note ultérieure, des possibilités offertes aux consommateurs ayant acheté un forfait touristique « all-inclusive », qui peuvent bénéficier tout autant d'une indemnisation, mais sur des fondements juridiques différents.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Mathieu WEYGAND
Avocat associé

Lucie KLEIN
Avocat

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés