



Le point sur le retard d'avion

publié le **23/04/2014**, vu **4046 fois**, Auteur : [Maître Valérie Augros](#)

Le point sur le retard d'avion

Il peut arriver qu'un vol assuré par une compagnie aérienne subisse un certain retard. Un tel retard est bien évidemment source d'inconvénients pour les passagers aériens mais aussi de charges financières parfois significatives pour les compagnies aériennes obligées de tout mettre en œuvre pour limiter les effets occasionnés par cette perturbation – qui n'est pas nécessairement de leur fait.

La position actuelle

En fonction de la durée du retard et quelle qu'en soit la cause ou l'origine, les passagers du vol retardé doivent faire l'objet de toutes les attentions de la part de la compagnie aérienne.

Ainsi en cas de retard important d'un vol (de deux, trois ou quatre heures selon la distance du vol), les passagers disposent d'un droit à une assistance (articles 6 et 9 du règlement CE n°261/2004 du 11 février 2004) qui se concrétise essentiellement par la prise en charge de ces passagers par la compagnie aérienne (rafraîchissement et collation, le cas échéant hébergement et transport entre l'aéroport et cet hébergement, deux communications gratuites).

Notons que la compagnie aérienne ne peut refuser cette prise en charge au motif que le retard serait dû à une circonstance extraordinaire (par exemple en cas de fermeture de l'espace aérien en raison d'une éruption volcanique : CJUE 31 janvier 2013 aff. C-12/11 Ryanair).

Les passagers ont par ailleurs la possibilité de renoncer à poursuivre leur voyage et en conséquence de se faire rembourser leur billet d'avion, lorsque le retard est supérieur à cinq heures (articles 6 et 8 du règlement CE n°261/2004 du 11 février 2004).

A côté de ces droits à assistance, les passagers bénéficient d'un droit à indemnisation en cas de retard de plus de trois heures par rapport à l'heure prévue d'arrivée (depuis un arrêt de la CJCE 19 novembre 2009 aff. C-402/07 Sturgeon, confirmé par un arrêt de la CJUE 26 février 2013 aff. C-11/11 Air France).

Cette indemnisation varie en fonction de la distance du vol :

- pour les vols de 1 500 kilomètres ou moins, l'indemnisation est de 250 €,
- pour les vols compris entre 1 500 et 3 500 kilomètres, l'indemnisation est de 400 €, et
- pour les vols de plus de 3 500 kilomètres, l'indemnisation est de 600 €.

Attention : cette indemnisation forfaitaire n'est pas systématique.

Si la compagnie aérienne peut justifier de circonstances extraordinaires, l'indemnisation ne sera pas due aux passagers.

Par exemple, si la compagnie justifie d'une grève, d'une fermeture de l'espace aérien en raison

d'une éruption volcanique, d'un acte de sabotage contre l'appareil, d'un problème de sécurité du vol, de conditions météorologiques défavorables, etc., elle ne sera pas tenue de verser une quelconque indemnisation à ses passagers.

La réforme à venir

Une réforme du règlement CE n°261/2004 du 11 février 2004 est en cours de discussion et devrait être adoptée prochainement. Dans cette proposition de réforme, il est suggéré de définir encore plus en détail les droits des passagers mais aussi de clarifier et d'encadrer les obligations des compagnies aériennes.

En cas de retard, les passagers bénéficieront toujours d'un droit à une assistance (rafraîchissement et collation, hébergement et transport, deux communications gratuites) ; mais le déclenchement de cette assistance sera différé au vu de la durée du retard (de deux ou cinq heures).

De plus, cette assistance (prise en charge pour l'hébergement en particulier) pourra être limitée à trois nuitées pour un montant de 100 € maximum par nuit et par passager, uniquement lorsque la compagnie pourra justifier que le retard est dû à des circonstances extraordinaires et que le retard n'aurait pas pu être évité même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

En ce qui concerne le droit à indemnisation, il sera maintenu. Mais, le déclenchement du droit à indemnisation sera différé cette fois-ci en fonction du retard subi à l'arrivée et de la distance du vol.

L'indemnisation ne sera ainsi due aux passagers que si le retard à l'arrivée :

- Est supérieur à cinq heures pour les vols intracommunautaires et ceux de 3 500 kilomètres au plus (indemnisation de 250 €),
- Est supérieur à neuf heures pour les vols à destination/en provenance de pays tiers à l'UE de 3 500 à 6 000 kilomètres (indemnisation de 400 €),
- Est supérieur à douze heures pour les vols à destination/en provenance de pays tiers à l'UE de plus de 6 000 kilomètres (indemnisation de 600 €).

Le futur règlement précisera les conditions d'exonération du paiement de l'indemnisation : la compagnie ne sera pas tenue de verser cette indemnisation si elle justifie que le retard est dû à des circonstances extraordinaires et que le retard n'aurait pas pu être évité même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Un nouveau cas d'exonération sera ajouté : lorsque la compagnie aura prévenu les passagers d'un changement d'horaire entraînant un retard, quinze jours avant le départ du vol prévu.

Si des clarifications étaient nécessaires et attendues en ce domaine, on peut se demander si les futures dispositions ne seront pas trop complexes à mettre en œuvre.

Initialement publié le 13/01/2014