



## Vol retardé : retard mesuré à l'arrivée ou au départ?

Par **Jean-François**, le **16/01/2019** à **11:48**

Bonjour,

Ma question concerne les conditions d'application du règlement européen 44/2001 relatif à l'indemnisation des passagers de vols aériens en cas de retard.

Le texte prévoit l'indemnisation lorsque, je cite :

"un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera **retardé par rapport à l'heure de départ prévue**:

- a) de deux heures ou plus pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins, ou
- b) de trois heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km"

Or, tout le monde semble (à commencer par le service client d'EasyJet) ne tenir compte que du retard à l'arrivée, retard qui doit selon eux être d'au moins 3 heures.

Dans mon cas, passager d'un vol Berlin-Nice (vol intracommunautaire de 1080km) dont le départ a été retardé de 3h30 je serais logiquement éligible à une indemnisation de 250€, et ce quand bien même le retard serait considéré à l'arrivée (2h57 - reconnu par la compagnie)

Pourquoi donc est-il impossible d'obtenir l'application de la lettre de la loi?

Si vous pouviez m'éclairer sur une éventuelle jurisprudence je vous en serais reconnaissant.  
Cordialement.

JF Santolini

Par **janus2fr**, le **16/01/2019** à **12:00**

Bonjour,

Le préjudice pour le client est le retard à l'arrivée.

En effet, si vous partez avec 1/2 heure de retard mais que l'avion rattrape ce retard en vol et que vous arrivez à l'heure, vous n'avez aucun préjudice.

C'est pour cela que c'est uniquement le retard à l'arrivée qui compte.

Si vous êtes censé arriver à 8h00 et que vous arrivez à 10h00, vous avez 2 heures de retard, peu importe que vous soyez parti à l'heure, avec 1 heure de retard, avec 2 heures de retard, avec 3 heures de retard, etc.

Par **Jean-François**, le 16/01/2019 à 12:10

Merci.

C'est la conclusion à laquelle j'arrive au vu des réponses qui m'ont été faites...

Deux questions subsistent cependant :

1- si le texte mentionne le retard au départ pourquoi n'applique-t-on pas le texte?

Et quand bien même on parlerait de retard à l'arrivée :

2- dans mon cas, 2h57 sur un vol intracommunautaire de 1080 km, c'est l'alinéa a) qui s'applique et le retard dont on doit tenir compte n'est que de 2 heures : pourquoi donc ne m'accorde-t-on pas l'indemnisation prévue dans ces circonstances, à savoir 250€??

Pour ma part je vois là une mauvaise grâce des compagnies qui entendent simplement décourager leurs usagers de faire valoir leurs droits...

Par **janus2fr**, le 16/01/2019 à 13:53

Il semble que vous mélangiez 2 notions :

- l'assistance en cas de retard au départ
- l'indemnisation en cas de retard à l'arrivée

La règle que vous citez dans votre premier message concerne l'assistance en cas de retard au départ.

Pour ce qui est de l'indemnisation, c'est différent. C'est uniquement pour le retard à l'arrivée et commence à partir de 3h00 de retard.

Voir : <https://droit-finances.commentcamarche.com/contents/557-annulation-et-retard-de-vol-indemnite-et-reclamation>

[quote]Retard de vol

## Au départ

En cas de retard important au départ d'un vol, la compagnie doit fournir une assistance aux passagers en attente dans l'aéroport (hôtel, repas...).

Cette obligation d'assistance est due lorsque votre avion subit un retard d'au moins :

2 heures dans le cas de vols jusqu'à 1500 km ;  
3 heures dans le cas de vols au sein de l'Union européenne de plus de 1500 km et de 1500 à 3500 km pour les autres vols ;

4 heures dans le cas de vols de plus de 3500 km.

En cas de retard de vol de plus de 5h, vous pouvez demander le remboursement de votre billet d'avion si vous renoncez à votre voyage.

## A l'arrivée

En cas de retard de 3h ou plus de votre avion à votre arrivée, vous pouvez prétendre à la même indemnisation que celle prévue pour le refus d'embarquement (voir plus haut). Sauf si votre transporteur démontre que ce retard est dû à des circonstances extraordinaires...

Pour déterminer l'heure d'arrivée effective de votre vol lorsque vous calculez le nombre d'heures de retard, vous devez prendre en compte l'heure à laquelle votre avion a ouvert ses portes, et non pas l'heure à laquelle l'avion s'est posé sur la piste d'atterrissage (arrêt de la CJUE du 4 septembre 2014).[/quote]

Par **P.M.**, le **16/01/2019** à **14:27**

Bonjour,

Il semble que vous fassiez un raccourci et une compression des art. 6 et 7 du [Règlement \(CE\) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol...](#)

Par ailleurs, il existe une Jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne comme quoi l'heure d'arrivée est celle de l'ouverture des portes de cabine...

P.S. : Ja n'avais pas vu le dernier message de Janus2fr avant de poster le mien...

Par **Jean-François**, le **16/01/2019** à **16:49**

Bonsoir et merci pour vos réponses et éclaircissements. En effet une lecture plus approfondie montre que les deux articles ne sont pas reliés. Cependant l'article 7 ne mentionnant aucune condition d'application relative au retard j'avais cru que faisant suite au précédent il en était le prolongement.

L'info quant à l'ouverture des portes est malgré tout intéressante et je vais de ce pas la faire valoir auprès du service client d'Easyjet car je suis bien persuadé qu'ils ont mesuré leur retard au "posé"...

Encore merci à tous ceux qui m'ont répondu.

JF Santolini

Par **P.M.**, le **16/01/2019** à **17:04**

Je vous propose l'[Arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne Affaire C?452/13 du 4 septembre 2014](#) :

[quote]

*Les articles 2, 5 et 7 du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, du 11 février 2004, établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91, doivent être interprétés en ce sens que la notion d'«heure d'arrivée», utilisée pour déterminer l'ampleur du retard subi par les passagers d'un vol, désigne **le moment où au moins l'une des portes de l'avion s'ouvre, étant entendu que, à cet instant, les passagers sont autorisés à quitter l'appareil.***

[/quote]

Par **miyako**, le 17/01/2019 à 15:17

Bonjour

**Distance aérienne PARIS BERLIN 878,36 km**

**Retard à l'arrivée 2H57 à l'ouverture des portes**

**Réglement CE n°261/2004 du 11 Février 2004**

Article 6

Retards

1. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue:

**a) de deux heures ou plus pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins, ou**

b) de trois heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km, ou

c) de quatre heures ou plus pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b),

les passagers se voient proposer par le transporteur aérien effectif:

i) l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, point a), et paragraphe 2, et

ii) lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue est au moins le jour suivant l'heure de départ initialement annoncée, l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, points b) et c), et

iii) lorsque le retard est d'au moins cinq heures, l'assistance prévue à l'article 8, paragraphe 1, point a).

2. En tout état de cause, cette assistance est proposée dans les limites fixées ci-dessus compte tenu de la distance du vol.

Article 7

Droit à indemnisation

1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, 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).

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

2. Lorsque, en application de l'article 8, un passager se voit proposer un réacheminement vers sa destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé:

a) de deux heures pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins, ou

b) de trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres, ou

c) de quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b),

le transporteur aérien effectif peut réduire de 50 % le montant de l'indemnisation prévue au paragraphe 1.

3. L'indemnisation visée au paragraphe 1 est payée en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

4. Les distances indiquées aux paragraphes 1 et 2 sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.

Vous avez donc bien droit à l'indemnité prévue par le règlement CE dans son article 7 soit 250€

Ils ont 2 mois pour vous indemniser ,et **restez ferme avec eux ,car avec cegenre de compagnie c'est toujours difficile.**

Voici ce que dit la compagnie sur son site :

#### **Vols jusqu'à 1 500 km**

Des bons d'achat à échanger contre des rafraîchissements d'une valeur de 3 £, ou de 4,50 € dans les aéroports hors du Royaume-Uni, par personne vous seront remis par notre équipage au sol par tranche de 2 heures de retard.

Si nous sommes dans l'impossibilité de vous fournir des bons d'achat, nous vous rembourserons jusqu'au même montant si vous fournissez les tickets de caisse appropriés.

Après 2 heures de retard, vous avez également le droit d'envoyer 2 e-mails, de passer 2 coups de téléphone ou d'envoyer 2 télécopies.

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **janus2fr**, le **17/01/2019** à **17:32**

[quote]

Vous avez donc bien droit à l'indemnité prévue par le règlement CE dans son article 7 soit 250€

[/quote]

Non, puisque le retard à l'arrivée est inférieur à 3 heures !

Par **miyako**, le 17/01/2019 à 20:12

Bonsoir,

**Il y a moins de 1500 km ,donc au dessus de 2 heuresde retard l'indemnité UE de 250€ est due**

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **Jean-François**, le 17/01/2019 à 20:52

Bonsoir,

J'ai envoyé hier par mail à leur service client une demande de précision quant à l'heure d'ouverture des portes car je suis sûr que 19h42 constitue l'heure où nous avons touché le sol. Mais je crains fort de me heurter désormais à leur mur du silence : quoi de plus efficace en effet pour vous décourager que de faire la sourde oreille!

A ce sujet un point reste obscur : qu'est-ce qui déclenche l'application de l'article 7? Quelles sont ses conditions d'application outre la distance du vol? Je trouve la formulation incertaine :

"Article 7

Droit à indemnisation

1. **Lorsqu'il est fait référence au présent article**, les passagers reçoivent une indemnisation dont le montant est fixé à:"

La réponse semble unanime : un retard d'au moins trois heures. Mais d'où vient l'information?

Pour finir, j'ai utilisé un site d'aide à l'indemnisation afin d'augmenter mes chances de collecter des informations. Mon vol y apparaît retardé de 2h57, exactement ce que me répond EasyJet. Si donc cette information est accessible c'est qu'elle provient des autorités de gestion du trafic. Et il est probable qu'elle mesure effectivement le retard au moment où

l'avion touche le sol. Difficile pour eux de savoir quand les portes s'ouvrent, non?

Mon enquête va donc maintenant viser à savoir quel est le temps moyen de roulage à l'aéroport de Nice? Si c'est plus de trois minutes alors j'ai une chance...

Affaire à suivre.

Merci à vos oreilles bienveillantes.

JF Santolini

C

Par **P.M.**, le **17/01/2019** à **21:19**

L'aéroport en question devrait pouvoir vous fournir au moins l'heure où l'avion a touché le sol...

Par **janus2fr**, le **18/01/2019** à **08:21**

[quote]

**Il y a moins de 1500 km ,donc au dessus de 2 heuresde retard l'indemnité UE de 250€ est due[/quote]**

Non, vous faites la même confusion entre l'article 6 et le 7 !

Le délai de 2 heures de retard **au départ** pour les vols de moins de 1500km correspond à l'obligation d'assistance mais pas à l'indemnisation qui elle est soumise à un retard de **3 heures à l'arrivée.**

[quote]Quelle indemnisation pour un vol retardé ?

En premier lieu, la compagnie aérienne doit vous fournir des rafraîchissements et de la nourriture pendant votre temps d'attente, et vous permettre de passer deux appels téléphoniques. Mais c'est bien peu en comparaison des frais que vous perdez parfois à cause

de ce retard aérien.

Peu de voyageurs le savent, mais depuis 2004, la réglementation européenne EU 261/2004 protège les passagers aériens en cas de vols retardés, annulés ou de surbooking.

**Dans ce cadre, elle prévoit une indemnisation pour tout avion en retard de plus de 3 heures.** Un passager peut légalement exiger d'être indemnisé par sa compagnie aérienne si son vol est perturbé. Mais attention, celui-ci ne sera considéré que si certaines conditions soient réunies. Selon les termes de la loi, le consommateur sera protégé si le vol a un retard de plus de trois heures et que la compagnie aérienne n'a pas mis en œuvre tous les moyens obligatoires pour que les vols soient à l'heure.

Par ailleurs, cette législation étant européenne, le vol doit être au départ d'un pays membre de l'UE, quelle que soit la nationalité de l'opérateur. S'il s'agit d'une arrivée dans l'UE, le règlement n'est applicable que sur les compagnies européennes. En revanche, toutes les compagnies, qu'elles soient régulières, charter ou low-cost, sont concernées. Dernier point à savoir : l'indemnité ne dépend pas du prix du billet mais varie en fonction de la distance du vol. Elle peut aller de 250 à 600€ par passager.[/quote]

<https://www.air-indemnite.com/fr/vol-retarde>

Par miyako, le 18/01/2019 à 13:27

Bonjour,

Attention à ce genre de site qui proposent leurs services, naturellement payants, -environ 10 à 15% de l'indemnité due-

En plus ,il est bien spécifié 250€ pour moins de 1500KM .

L'assistance obligatoire ,c'est en plus de l'indemnité forfaitaire due .

Pour le cas présent,**la CIE dispose de 2 mois pour indemniser à compter de la date de l'incident.**après 2 mois d'attente sans résultat,le passager peut saisir le T.I.en référé,par procédure simplifiée, et porter plainte auprès de la DGAC .l'AFUTA (Association Français UsagersTransport Aérien) a très souvent à agir contre les cies low cost ,mais très rarement avec les cies classiques.**Or AesyJet fait partie de ces CIES qui refusent systématiquement d'indemniser ,même en cas d'annulation de vol en dernière minute.II est donc nécessaire de mettre en demeure par lettre AR d'indemniser en vertu des articles 6 et 7 du règlement UE,avec menaces de saisir le tribunal compétent et de déposer plainte à la DGAC.Le délais de recours est de 5 ans,pas besoin de prouver un préjudice.**On peut faire jouer son assurance protection juridique qui agira rapidement .

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **janus2fr**, le **18/01/2019** à **15:25**

[quote]

**Or AesyJet fait partie de ces CIES qui refusent systématiquement d'indemniser**

[/quote]

Vous parlez sans savoir...

J'ai eu un retard de 5 heures sur un vol de cette compagnie Glasgow / Paris aux vacances d'été 2017.

Je n'ai eu qu'à faire la demande pour être indemnisé. A noter que l'indemnisation dépassait de loin le prix du billet...

[quote]

En plus ,il est bien spécifié 250€ pour moins de 1500KM .

[/quote]

Là n'est pas le problème, nous sommes d'accord sur l'indemnité, c'est sur le retard que vous faites erreur, l'indemnisation est due à partir de 3 heures de retard à l'arrivée, pas 2 !

Par **P.M.**, le **18/01/2019** à **15:53**

Bonjour

Il est incontestable que c'est **un retard d'au moins 3 heures** qui donne lieu à **indemnisation financière** laquelle s'ajoute à la prise en charge de la compagnie comme l'indique aussi le [site service-public...](#)

Par **miyako**, le **18/01/2019** à **19:38**

Bonjour,

Paris Berlin = 878km en avion

**3Heures c'est pour les vols de plus de 1500KM**

**Il suffit de lire l'article 6 alinéa a** .C'est pourtant clairement indiqué 2heures de retard

**L'indication mentionnée sur service public.fr est donc erronée par rapport au texte officiel qui** à ma connaissance n'a pas changé en dehors de la précision de la Cour Européenne concernant la notion d'heure d'arrivée.D'ailleurs si l'on va plus loin dans la lecture et la référence indiquée sur service public,l'on a accès à la lecture complète de la réglementation et notamment des article 6 et 7 précédemment cités .

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par P.M., le 18/01/2019 à 21:19

**Comme d'habitude vous allez contester l'évidence, 3h c'est pour tous les vols ensuite, le montant de l'indemnisation dépend de la distance mais vous allez sans doute nous dire que tout le monde a tort sauf vous car vous êtes infallible...**

L'art. 6 du Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 n'a rien à voir puisqu'il traite de la prise en charge par la compagnie aérienne et c'est l'art. 7 qui traite de l'indemnisation...

Dans votre manière incomparable de fustiger ce que l'on peut vous dire en prétendant que c'est clair, il a quand même fallu que la Cour de Justice de l'Union Européenne soit sollicitée et prenne différents Arrêts relatifs aux [Affaires C-402/07 et C-432/07](#) et aux [Affaires C-581/10 et C-629/10](#) qui fixent tous la durée à 3 h...

**Mais vous affirmez toujours sans essayer de demander des précisions, vous allez encore nous dire que tout est aussi erroné dans ce qui est mentionné, entre autres, par exemple dans [ce dossier](#) ou [ce dossier](#)...**

Par miyako, le 21/01/2019 à 11:55

Bonjour,

**Effectivement j'avais totalement oublié les arrêts précités, donc toutes mes excuses**, d'autant plus que je les ai sur ma fiche Transport Aérien.

Merci à PM d'avoir précisé cela, sans oublier janus2fr.

Ce que Jean François doit donc bien vérifier, c'est l'heure d'arrivée exacte, tel qu'enregistrée par les autorités aéroportuaires de Berlin (Tiegel ou Schönewald selon l'aéroport d'arrivée). Ça, c'est pas trop difficile et ça correspond toujours à l'heure arrivée lieu de débarquement et non celle de l'atterrissage, car il y a après un certain temps de roulage sur le tarmac de l'AP. Ensuite, en admettant que ce soit réellement plus de 3h, il y a de nombreuses embuches pour faire valoir ses droits. **Il faut prouver sa présence à bord** et là seuls font foi, la carte d'embarquement papier émises directement au comptoir (pas celle de l'enregistrement en ligne), ou le ticket de bagage, ou la preuve d'achat durant le vol, ou une attestation **nominatives signée avec cachet de la compagnie, ou mieux du PNR nominatif individuel au moment de l'enregistrement** - la cour de cassation ayant fait preuve d'une particulière bienveillance à l'égard des compagnies aériennes, dont acte - **On peut néanmoins demander copie du PNR d'enregistrement nominatif individuel obligatoire** à toute compagnie aérienne, document prouvant l'enregistrement du passager sur le vol. Il y a aussi le listing passagers, mais cela est un document confidentiel que seul un magistrat (commission

rogatoire)peut requerrir en dehors des autorités de police et de douane .

J'ajoute que **l'article 19 de la convention de Montreal** permet ,malgré tout une indemnisation,si le passager prouve ,par tout moyen de droit,qu'il a **réellement subi un préjudice chiffrée avec des détails précis**( entretien d'embauche loupé,contrat d'affaire loupé,affaire important n'ayant pu être conclue etc...)

**On le voit ce n'est pas simple à se faire dédommager.**

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **P.M.**, le **21/01/2019** à **13:22**

Bonjour,

**Je crois qu'il est inutile d'embrouiller un peu plus le lecteur**, dans ce sujet, la compagnie ne conteste apparemment pas la présence de l'intéressé à bord mais l'heure d'arrivée et avant d'inciter les lecteurs à saisir la Justice **il vaut mieux connaître les règles** ou quand on les connaît ne pas faire état d'autres et vérifier ses dires...

**Il me semble plus simple d'interroger l'aéroport d'arrivée (Nice) que celui de départ (Berlin) pour obtenir l'heure d'ouverture des portes...**