

FICHES PRATIQUES



Voyager en avion : Quels droits pour les passagers ?

Vous vous apprêtez à prendre l'avion : connaissez-vous vos droits et obligations ? Ces informations peuvent vous être utiles pour voyager en toute tranquillité.

Le règlement (CE) n°261/2004 définit les droits des passagers aériens, victimes d'une annulation, d'un retard ou d'une surréservation « surbooking ». Il est applicable aux vols :

- au départ d'un aéroport situé dans un État membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, quelle que soit la compagnie ;
- effectués par une compagnie européenne à destination d'un aéroport situé dans un État membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse.

Avant le voyage

Le droit national (arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes) et le droit communautaire (règlement (CE) n°1008/2008- article 23) garantissent au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations selon les différents modes de transport.

Ils prévoient notamment :

- **des règles communes d'affichage des prix** pour l'ensemble des modes de transports ;
- **l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation et dès l'étape de présentation des différentes offres sur les sites de comparateurs en ligne.** En particulier, le prix affiché doit être celui accessible avec le mode de paiement le plus couramment utilisé ;
- **un encadrement des annonces de réductions de prix** subordonnées à l'utilisation d'un moyen de paiement donné ;
- **une information systématique du consommateur** sur les taxes/redevances que les agences de voyage et les compagnies aériennes doivent rembourser si le transport n'a pas lieu (et ce, que le

voyage soit annulé ou que le passager y renonce) ;

- **la remise d'une note** aux consommateurs leur garantissant une transparence sur le prix total à payer, avec la faculté pour les opérateurs d'opter pour un format dématérialisé.

Quelle est ma compagnie aérienne ?

Le nom de la compagnie aérienne qui réalise le vol doit être communiqué à l'avance au passager.

Les compagnies jugées dangereuses font l'objet d'une interdiction ou d'une restriction d'exploitation à l'intérieur de l'Union européenne. Consultez la liste de ces compagnies sur [le site de la Commission européenne](#).

À noter

Vérifiez les règles applicables aux bagages. Des frais peuvent être facturés pour les bagages en soute : ils doivent être indiqués dès le début du processus de réservation. La dimension et le poids des bagages sont limités et certains objets ou produits sont interdits dans les bagages (à main, comme en soute).

Pendant le voyage

Mieux vaut se rendre à l'aéroport au moins une heure avant le départ d'un vol intérieur, deux à trois heures avant le départ d'un vol long-courrier. Certaines formalités avant l'embarquement peuvent effet prendre du temps.

Les procédures d'enregistrement varient suivant les compagnies :

- **l'enregistrement en ligne** : vous devez vous enregistrer sur le site internet de la compagnie, généralement 24 heures avant le vol, puis imprimer votre carte d'embarquement ;
- **le retrait en borne libre-service** : il suffit de scanner la pièce d'identité, insérer la carte bancaire (celle utilisée pour le paiement du billet) ou saisir le numéro de billet électronique ou de réservation ;
- **le retrait au guichet des agences** ;
- **l'enregistrement peut être effectué au même guichet que celui de l'enregistrement des bagages.**

Que faire en cas de retard au départ, d'annulation d'un vol ou de refus d'embarquement ?

En cas de refus d'embarquement, à la suite d'une surréservation par exemple, les compagnies aériennes sont tenues de rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif.

Les passagers réacheminés contre leur gré ont droit à une indemnisation (entre 250 et 600 €) en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement.

La compagnie aérienne doit également fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

Et en cas d'annulation ? Un vol annulé est un vol initialement prévu qui n'a pas été effectué et sur lequel une place au moins était réservée. L'annulation d'un vol implique en principe un changement de numéro de vol, contrairement au retard.

Dans tous les cas, la compagnie aérienne est dans l'obligation de vous offrir le choix entre :

- ▶ le remboursement de votre billet dans un délai de sept jours pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile ou ;
- ▶ le réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables.

Si vous optez pour un réacheminement, la compagnie aérienne doit prendre en charge l'ensemble de vos frais d'hôtel et de restauration, jusqu'à votre arrivée à destination finale. Vous avez également le droit à deux appels téléphoniques. En revanche, si vous choisissez le remboursement de votre billet d'avion, la compagnie aérienne est alors libérée de son obligation de prise en charge de vos frais d'hôtel et de restauration. Enfin, dans les deux cas, la compagnie aérienne est tenue de vous verser une indemnisation forfaitaire de :

1. pour les vols de moins de 1 500 km : 250 € (125 € si le retard ne dépasse pas deux heures) ;
2. pour les vols intracommunautaires ou les vols de 1 500 à 3 500 km : 400 € (200 € si le retard ne dépasse pas trois heures) ;
3. pour les autres vols de plus de 3 500 km 600 € (300 € si le retard ne dépasse pas quatre heures).

L'indemnisation n'est pas due dans trois cas :

- si les passagers sont informés deux semaines avant l'heure du départ ;
- en cas de délai inférieur, si une place leur est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée ;

- en cas de circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.).

Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que le délai dans lequel il l'a fait.

À noter

En achetant son billet avec certaines cartes de crédit (Visa Premier, Gold Mastercard, etc.), le voyageur bénéficie d'une assurance annulation sous condition.

Et pour un retard ? Sauf circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.), le passager qui subit un retard de plus de trois heures à l'arrivée a les mêmes droits qu'en cas d'annulation notamment en terme d'indemnisation.

Bon à savoir

Le droit à l'assistance

La compagnie aérienne doit fournir l'assistance nécessaire (rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.) dès que le retard au départ d'un vol atteint :

- deux heures ou plus pour les vols de 1 500 km ou moins ;
- trois heures ou plus pour les vols de plus de 1 500 km jusqu'à 3 500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres ;
- quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3 500 km.

Si le retard au départ est d'au moins cinq heures, et seulement si le passager renonce à son voyage, il est en droit de se faire rembourser son billet d'avion, et éventuellement, de demander la prise en charge du vol retour vers son point de départ initial (cas d'un vol au départ d'une escale de correspondance).

Bagages : quels recours en cas de perte ou de casse ?

En cas de perte, de dommages causés aux bagages ou de retard, l'indemnisation peut s'élever jusqu'à environ 1 330 € :

- ▶ **pour des dommages** (détériorations), la réclamation doit être faite dans les sept jours de la réception du bagage ;
- ▶ **pour une réception tardive**, ce délai est de 21 jours maximum. Si pendant la période d'absence de votre bagage vous avez dû acheter des produits de première nécessité (produits d'hygiène, sous-vêtements, etc.), vous pouvez en demander le remboursement à la compagnie aérienne sur présentation des factures ;

- ▶ **pour une perte de bagage**, la réclamation pour le retard initial doit être effectuée dans le délai de 21 jours. Une déclaration de perte doit être effectuée dès que possible à l'issue de ce délai de 21 jours, le bagage étant alors réputé perdu. Des plafonds indemnitaires spécifiques s'appliquent. Vous avez toutefois la possibilité, moyennant supplément, d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt.

Cependant, la responsabilité des compagnies aériennes n'est pas engagée si, en cas de retard du bagage, elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ou s'il était impossible de prendre de telles mesures pour éviter le retard dans la livraison du bagage, ou si la détérioration ou perte du bagage résulte de la nature ou du vice propre des bagages.

Quels droits pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite ?

Les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite sont protégées contre la discrimination pendant la réservation et au moment de l'embarquement.

Elles ont droit à une assistance dans les aéroports (au départ, en transit et à l'arrivée) ainsi qu'à bord des avions. Pour faciliter cette assistance, il est recommandé de prévenir à l'avance.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche amiable auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles (cf. [rubrique Résoudre un litige](#)).

Pour les demandes d'indemnisation et/ou le droit à assistance, il est aussi possible de déposer directement en ligne une réclamation auprès de [la Direction générale de l'aviation civile \(DGAC\)](#), seule autorité compétente pour sanctionner l'opérateur.

Dans tous les cas, vous pouvez saisir les services de la CCRF de votre département qui restent vos interlocuteurs en cas de litige.

Textes de référence

[Arrêté du 10 avril 2017](#) relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes

[Règlement \(CE\) n° 1008/2008](#) (article 23)

[Règlement CE n° 261/2004](#)

Arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) dans les affaires [C-112/11 \(19 juillet 2012\)](#) et [C-573/13 \(15 janvier 2015\)](#)

[Arrêté du 27/03/87](#) relatif à l'affichage des prix dans les établissements servant des repas, denrées ou boissons à consommer sur place
Code pénal - [Article 225-1](#)

Liens utiles

[Le guide du voyageur](#)

[Voyager en Europe : quels droits pour les passagers aériens](#)

[Autorité de la qualité des services dans les transports \(AQST\)](#)

[La fiche pratique sur la médiation](#)

[La fiche pratique sur le règlement des litiges de consommation courante](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Vous pouvez signaler votre problème ou votre difficulté à la DGCCRF, en toute transparence avec l'entreprise, sur le site gouvernemental SignalConso en cliquant sur le lien <https://www.signal.conso.gouv.fr>

Crédit photo : ©Pixabay