

## **Vols annulés, retardés... quels sont vos droits face aux compagnies aériennes ?**

En cas de vols annulés, c'est le *règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004* qui fixe les règles communes en matière d'indemnisation.

### ➤ **Type de vols concernés :**

Tous les vols ne sont pas concernés par cette réglementation.

En effet, pour en bénéficier, il faut que :

- le vol annulé soit avec une compagnie aérienne européenne avec au moins un aéroport (départ ou arrivée) situé en Europe.

ou que :

- le vol annulé soit avec une compagnie non-européenne avec un départ dans un aéroport européen.

(Exemple : votre vol Paris-New York est annulé, vous pouvez bénéficier de la réglementation. En revanche votre vol interne New York-Los Angeles ne pourra pas en bénéficier).

### ➤ **Information de l'annulation et conditions de l'indemnisation :**

L'indemnisation est soumise à certaines conditions.

En effet, vous ne pourrez obtenir aucune indemnisation dans les cas suivants :

- vous êtes prévenu de l'annulation au moins 2 semaines avant le départ
- vous êtes prévenu entre 7 jours et 2 semaines avant le départ et on vous propose un vol de remplacement partant moins de 1 heure plus tôt et arrivant moins de 4 heures avant l'heure d'arrivée prévue
- vous êtes prévenu moins de 7 jours avant le départ et on vous propose un vol de remplacement partant moins de 1 heure plus tôt et arrivant moins de 2 heures avant l'heure d'arrivée prévue.

Si vous ne rentrez pas dans les conditions décrites ci-dessus et lorsque votre vol est annulé, la compagnie aérienne doit vous proposer de choisir entre :

- le remboursement de votre billet d'avion annulé

ou

- le réacheminement à votre destination finale avec un vol de remplacement offert.

En plus du remboursement, les passagers peuvent aussi, dans certains cas, avoir droit à une indemnité.

Cette indemnité est la suivante et varie selon le vol en fonction du kilométrage et de la distance du vol :

- 250 € par passager pour des vols annulés jusqu'à 1500 km
- 400 € par passager pour tous les vols annulés intracommunautaires de plus de 1500 km
- 400 € par passager pour tous les vols annulés d'une distance comprise entre 1500 et 3500 km
- 600 € par passager pour tous les autres vols annulés.

Cette indemnisation est également applicable en cas de retard selon les conditions suivantes :

- À partir de 2 heures d'attente pour les vols allant jusqu'à 1 500 km.
- À partir de 3 heures d'attente pour les vols entre 1 500 et 3 500 km, ainsi que pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km
- À partir de 4 heures d'attente pour les vols de plus de 3 500 km

Dans les cas où les passagers aériens sont dans l'aéroport quand ils apprennent le retard de leur vol, la compagnie aérienne est tenue de leur fournir des collations et des boissons. Elle doit également leur permettre de passer 2 appels téléphoniques ou d'envoyer 2 e-mails gratuitement.

Lorsque votre vol est reprogrammé pour un départ le lendemain, la compagnie doit généralement s'occuper de votre logement à l'hôtel.

➤ **Exception :**

En cas de circonstances exceptionnelles, les compagnies aériennes ne sont pas tenues de régler l'indemnisation. Ainsi, pour la crise sanitaire de 2020, les compagnies aériennes ont été tenues au remboursement mais pas à l'indemnisation prévue par la réglementation européenne.

➤ **Prescription :**

En France, la réclamation doit être formulée dans les cinq ans qui suivent le préjudice.

**Catherine DAYRIES**