

Retard de vol : quand est-ce qu'on décolle ?

Vous partez en vacances en avion. Tout est planifié... mais si l'avion a du retard, tous vos projets sont contrariés ! Quelle compensation pouvez-vous alors obtenir ?

De quels vols parle-t-on ?

Les vols européens

Le règlement européen du 11/02/2004 va s'appliquer aux vols en provenance d'un aéroport situé dans l'Union européenne (UE), ainsi que ceux situés en Norvège, Islande ou en Suisse, quelle que soit la nationalité du transporteur aérien et quelle que soit la destination du vol. Il s'appliquera aussi aux vols en provenance d'un aéroport situé dans un état tiers et à destination d'un aéroport situé dans l'UE, la Norvège, l'Islande ou la Suisse, à condition qu'ils soient exploités par un transporteur européen.

Les vols extracommunautaires

Ils sont soumis aux dispositions de la Convention de Montréal du 28/05/1999 et de la Convention de Varsovie du 12/10/1929.

Comment serez-vous informé du retard ?

Si le vol est retardé d'au moins 2 heures, le transporteur aérien est tenu d'afficher un avis dans la zone d'enregistrement, rappelant la possibilité d'obtenir une notice écrite vous informant des conditions d'indemnisation et d'assistance.

Avez-vous droit à une prise en charge et à l'assistance aéroport ?

En cas de retard au départ de l'avion, vous pourrez obtenir une prise en charge en fonction du délai d'attente :

- 2 heures ou plus pour les vols jusqu'à 1 500 km ;
- 3 heures ou plus pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour les autres vols entre 1 500 et 3 500 km ;
- 4 heures ou plus pour tous les autres vols.

Concrètement, il vous sera possible de bénéficier de boissons, de collations et de deux appels, télécopies ou mails gratuits. Si le vol est retardé d'au moins 5 heures, vous pourrez demander en plus au transporteur le remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours (si vous renoncez au voyage) ainsi que, si besoin, un vol retour vers l'aéroport de départ. Vous serez également en droit de demander un réacheminement vers votre destination finale dans des conditions de transport

comparables et dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à votre convenance. Si le vol est retardé au lendemain ou plus tard, vous pourrez prétendre à la prise en charge d'une nuit à l'hôtel, ou plus, incluant le transport depuis l'aéroport.

Serez-vous indemnisé pour le retard subi ?

En cas de retard important à l'arrivée de l'avion, il vous sera possible d'obtenir une indemnisation forfaitaire si vous atteignez votre destination finale avec au moins 3 heures de retard. L'heure d'arrivée prise en considération est le moment où au moins l'une des portes de l'avion s'ouvre. Attention : pour prétendre à une indemnisation il faudra justifier de s'être présenté à l'enregistrement à l'heure prévue initialement et mentionnée à l'avance par le transporteur ou en l'absence d'indication d'heure au moins 45 minutes avant le départ.

Quel sera le montant de votre indemnisation ?

Tout dépend du nombre de kilomètres parcourus :

- 250 € pour les trajets de 1 500 km ou moins ;
- 400 € pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols compris entre 1 500 et 3 500 km ;
- 600 € au-delà de 3 500 km pour les autres vols.

Ces montants peuvent être réduits de 50 % si le transporteur propose un réacheminement vers la destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas celle prévue initialement de :

- 2 heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins ;
- 3 heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km ;
- 4 heures pour tous les autres vols.

Sous quelle forme serez-vous indemnisé ?

L'indemnisation sera effectuée en espèces, virement bancaire ou par chèque. Avec l'accord du passager, elle pourra aussi se faire sous forme de bons de voyages ou autres services.

Auprès de qui réclamer une indemnisation ?

Dans un premier temps, il faudra vous adresser directement à la compagnie aérienne, qui disposera d'un délai de 2 mois pour vous répondre. Passé ce délai ou en cas de rejet, vous pourrez saisir la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC), qui pourra prendre des sanctions administratives contre toute compagnie qui ne respecterait pas le règlement européen, mais ne pourra pas la contraindre à verser les indemnités prévues. Enfin, dans l'hypothèse où le transporteur figure parmi les signataires de la Charte de la Médiation, il vous sera possible également de saisir le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV), dans un délai de 1 an à compter de votre réclamation restée sans réponse.

Quel recours en cas de rejet de votre demande ?

Si les démarches amiables n'ont pas abouti, vous serez en mesure d'assigner la compagnie aérienne, même si le vol a été commercialisé par une agence de voyages. Pour les vols européens vous pourrez

saisir soit le tribunal du lieu de départ, soit celui du lieu d'arrivée de l'avion. Pour les vols extracommunautaires, vous pourrez saisir le tribunal du domicile du transporteur (par exemple, le siège social) ou le tribunal du lieu de destination. Le délai de prescription de l'action en justice est de 5 ans en France, pour les demandes d'indemnisation fondées sur le règlement européen, à compter du retard de vol.

Dans quels cas ne serez-vous pas indemnisé ?

L'indemnisation pourrait être exclue si le transporteur démontre que le retard est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Par exemple : des conditions météorologiques mauvaises, une instabilité politique, des défaillances techniques, une grève extérieure à la compagnie (grève du personnel de l'aéroport...).

Et pour les voyages extracommunautaires ?

Pour tout retard sur un vol non-européen, vous devrez établir l'existence d'un retard et d'un dommage prévisible en lien direct avec ce retard pour obtenir une indemnisation. Le retard sera apprécié, au cas par cas, à partir du moment où le temps de transport est terminé, et une fois les opérations de débarquement effectuées, les conventions internationales ne prévoyant pas un nombre d'heures minimum de retard. L'indemnisation ne pourra dépasser l'équivalent de 4 150 droits de tirage spéciaux par passager (la monnaie du FMI), soit environ 5 000 euros, sauf s'il s'agit d'une faute intentionnelle du transporteur pouvant déboucher sur une indemnisation totale. Le transporteur pourra s'exonérer s'il prouve que lui, ses préposés ou ses mandataires ont pris toutes les mesures s'imposant pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre. Pour tout recours judiciaire à l'encontre de ce dernier, non soumis au règlement européen, le délai de prescription est de 2 ans.

Pour aller plus loin

- Le transport aérien est réglementé : des indemnisations forfaitaires sont prévues en cas de litige concernant le transport des passagers ou des bagages. Cette [rubrique](#) vous permettra de calculer votre indemnisation et vous indiquera la marche à suivre pour y prétendre.

Initialement publié en juillet 2019, cet article a fait l'objet d'une mise à jour.

© Adobestock