



Finances



Achats



e-commerce



Santé



Tourisme



Véhicules



Immobilier  
énergie



Justice

**cec** *evz*  
France Deutschland

# Passagers aériens voyagez malin !

Informations et conseils pour voyager en toute quiétude



# Sommaire

## Préparer son voyage

→ Conseils pratiques 3

## Annulation de vol

→ Quels sont vos droits ? 4

→ Circonstances extraordinaires 5

## Refus d'embarquement

→ Définition 6

→ Vos droits 7

## Retard important de vol

→ Définition 8

→ Que faire ? 9

## Bagages retardés, perdus, endommagés

→ Retard de bagages 10

→ Perte de bagages 11

→ Dommages aux bagages 11

## Personnes handicapées ou à mobilité réduite

→ Des droits renforcés 12

Adresses utiles 13

Coin du juriste 15



## Voyagez serein !

**Enfin en vacances ? Vous voyagez régulièrement en avion ? Voici des informations et des conseils pratiques pour voyager en toute quiétude.**

L'Union européenne accorde à tous les passagers aériens une protection en cas d'annulation, retard de vol, refus d'embarquement et incidents de bagages. Sont concernés :

- les vols au départ de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) quel que soit l'aéroport d'arrivée et quelle que soit la nationalité du transporteur ;
- les vols à destination de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) quel que soit l'aéroport de départ, dès lors que le transporteur est européen.

## ATTENTION

Si vous êtes victime d'une annulation, d'un retard de vol ou d'un refus d'embarquement au départ d'un pays tiers avec une compagnie européenne et que vous acceptez la compensation proposée, vous ne pourrez pas demander par la suite l'application des textes européens.



# PRÉPARER SON VOYAGE

## CONSEILS PRATIQUES

### Réservation en ligne

Soyez vigilant quant aux mentions inscrites sur le billet. En effet, selon le tarif et les options choisies vous n'aurez pas les mêmes droits pour annuler ou échanger votre billet. Vérifiez le nom et la qualité des passagers mentionnés sur le billet. Si les noms ne correspondent pas à vos papiers d'identité, la compagnie peut refuser l'embarquement. Vérifiez également que le paiement du billet ait bien été effectué dans son intégralité.

### Attention aux frais cachés !

Si les compagnies à bas coût ont mis l'avion à la portée de toutes les bourses et rapproché les distances, elles ne manquent pas d'imagination pour faire grimper les prix. Lors de la réservation de votre vol sur Internet, soyez vigilant aux cases précochées vous proposant d'autres services et aux taxes et suppléments, la note peut en effet s'avérer plus salée que prévu. Lisez attentivement les conditions générales de vente sur le site de la compagnie ou sur les sites de réservation (agences de voyages en ligne, comparateurs de prix...).

### CONSEILS

Lisez attentivement les conditions générales de transport des compagnies aériennes pour connaître les documents nécessaires à votre voyage (passeport, livret de famille...).

### Coupons de vol

Vous avez réservé un vol Nantes-New York via Paris ; vous décidez finalement de vous rendre par vos propres moyens à Paris et de prendre uniquement le vol Paris-New York. Vous résidez à Madrid et pour vous rendre à Bruxelles, vous décidez de réserver un vol aller-retour Bruxelles-Madrid, moins cher que le simple vol aller. Attention ! Les compagnies aériennes prévoient généralement dans leurs conditions générales de transport que les coupons de vol doivent être utilisés dans l'ordre du voyage. Ainsi, elles peuvent refuser l'embarquement aux passagers qui se présentent sur le vol retour sans avoir utilisé le billet aller ou qui n'ont délibérément pas pris un vol (le vol Nantes-Paris dans notre exemple). **Réserver des billets d'avion que vous n'utiliserez pas est très risqué.**



© Cornelia Menichelli / pixelto.de

# ANNULATION DE VOL QUELS SONT VOS DROITS ?

*Vous arrivez à l'aéroport et découvrez sur le tableau d'affichage que votre vol est annulé. Quels sont vos droits ? Comment réagir ?*



© nougrain / Fotolia

## Définition

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.

## Vos droits<sup>1</sup>

- ➔ Un **réacheminement** sur un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables OU le **remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours** pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile.
- ➔ La prise en charge par le transporteur de votre restauration, de vos rafraîchissements et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques compte tenu du délai d'attente.
- ➔ Un hébergement et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement en cas de réacheminement sur un autre vol.
- ➔ Le versement d'une **indemnisation forfaitaire**. Cette indemnisation dépend de la distance du vol et du retard total à l'arrivée.
  - **Pour tous les vols jusqu'à 1500 km** : l'indemnisation est de **250 €** (125 € si le retard ne dépasse pas 2h).
  - **Pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour tous les autres vols entre 1500 et 3500 km** : l'indemnisation est de **400 €** (200 € si le retard ne dépasse pas 3h).
  - **Pour tous les autres vols** : l'indemnisation est de **600 €** (300 € si le retard ne dépasse pas 4h).

## L'INDEMNISATION FORFAITAIRE N'EST PAS DUE SI :

- Le transporteur vous a informé de l'annulation du vol au plus tard deux semaines avant le départ ou en cas de délai inférieur, s'il vous a offert une place sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée.
- Le transporteur apporte la preuve que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires.

<sup>1</sup>: Articles 5, 7, 8 et 9 du règlement européen 261/2004 du 11 février 2004

## BON À SAVOIR

La Cour de Justice de l'Union européenne a rappelé dans un arrêt du 19.11.2009 qu'« un problème technique survenu à un aéronef ne peut être considéré comme une circonstance extraordinaire, sauf si ce problème découle d'évènements qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité de la compagnie aérienne concernée et échappent à sa maîtrise effective ».

Les compagnies aériennes ont l'obligation d'informer tous les passagers de leurs droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance. Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez à votre transporteur le texte énonçant vos droits.

## Circonstances extraordinaires

En cas d'annulation de vol, les passagers ont droit entre autres à une indemnité forfaitaire **sauf** si le transporteur prouve que l'annulation est due à des « circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises »<sup>1</sup>.

Exemples :

- Trafic aérien bloqué suite à l'éruption d'un volcan.
- Conditions météorologiques d'une exceptionnelle intensité (fort enneigement, tempête, cyclone...).
- Grève extérieure à la compagnie (grève des contrôleurs aériens...).

## Que faire ?

Si vous êtes à l'aéroport, rendez-vous au comptoir de la compagnie aérienne pour demander les raisons de l'annulation et tentez de les faire noter par écrit.

Si vous avez dû vous restaurer et vous héberger à vos frais, demandez le remboursement de vos dépenses à la compagnie aérienne en lui adressant copie de vos tickets de caisse et factures.

Si votre vol a été annulé, demandez par écrit à la compagnie le remboursement de votre billet si vous n'avez pas été réacheminé et le versement de l'indemnisation, sous réserve des circonstances extraordinaires qu'elle pourrait invoquer.

<sup>1</sup>: Article 5.3 du règlement européen 261/2004 du 11 février 2004



# REFUS D'EMBARQUEMENT SURRÉSERVATION OU REFUS INJUSTIFIÉ

*A l'enregistrement, vous apprenez qu'il n'y a plus de places dans l'avion ou que vous ne pouvez pas embarquer : vous êtes victime d'un refus d'embarquement.*

## BON À SAVOIR

En cas de surréservation, la compagnie aérienne doit d'abord faire appel à des volontaires. Elle doit donc demander aux passagers s'ils acceptent de différer leur vol et ce moyennant certaines prestations (alimentation, boissons...) et le versement d'une indemnisation à négocier avec la compagnie. Si vous êtes volontaire et que vous renoncez à votre voyage, vous avez droit au remboursement de votre billet d'avion, et éventuellement, à la prise en charge du vol retour vers votre point de départ initial.

## ATTENTION

Un refus d'embarquement peut être justifié, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats (présentation d'un titre de séjour au lieu d'une carte d'identité). Dans ce cas, vous n'avez pas droit à l'assistance et à l'indemnisation.

## Définition

Si la compagnie aérienne a vendu plus de billets que de places disponibles et que pour cette raison, vous ne pouvez pas embarquer : vous êtes victime d'un refus d'embarquement pour cause de surréservation (également appelé surbooking ou overbooking).

Si l'hôtesse vous annonce que vous n'avez pas les papiers d'identité requis alors que vous disposez de tous les documents nécessaires et que votre avion a décollé le temps de cette vérification, vous êtes victime d'un refus d'embarquement injustifié.

## Vos droits<sup>1</sup>

- Un **réacheminement** ultérieur vers votre destination finale OU le **remboursement** de votre billet, avec le cas échéant, un vol retour vers le point de départ initial.
- Une prise en charge par le transporteur de votre restauration, de vos rafraîchissements et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques compte tenu du délai d'attente.





- Un hébergement et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement en cas de réacheminement sur un autre vol.
- Le versement d'une **indemnisation forfaitaire**. Cette indemnisation dépend de la distance du vol et du retard total à l'arrivée.
  - **Pour tous les vols jusqu'à 1500 km** : l'indemnisation est de **250 €** (125 € si le retard ne dépasse pas 2h).
  - **Pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour tous les autres vols entre 1500 et 3500 km** : l'indemnisation est de **400 €** (200 € si le retard ne dépasse pas 3h).
  - **Pour tous les autres vols** : l'indemnisation est de **600 €** (300 € si le retard ne dépasse pas 4h).

## Que faire ?

Si vous avez dû vous restaurer et vous héberger à vos frais, conservez précieusement les factures afin d'en demander le remboursement à la compagnie par courrier.

Si votre refus d'embarquement est injustifié, demandez par écrit à la compagnie le remboursement de votre billet si vous n'avez pas été réacheminé et le versement de l'indemnisation.

<sup>1</sup>: Article 4 du règlement européen 261/2004 du 11 février 2004

## ATTENTION

Le transporteur est tenu de vous payer votre indemnisation en espèces ou par tout autre moyen (chèque, virement...) ; une indemnisation sous forme de bons de voyage ou d'avoir ne peut se faire qu'avec votre accord écrit.

## CONSEILS

Prévoyez d'arriver bien avant l'heure limite d'enregistrement ! En effet, certaines compagnies aériennes, particulièrement les compagnies à bas coût, disposent parfois d'un seul guichet pour plusieurs vols. Pour être accepté à l'embarquement, vous devez vous être enregistré avant l'heure limite mentionnée sur votre billet ou sur votre réservation. Le fait d'être dans la file d'attente ne signifie pas être à l'heure à l'enregistrement ! Pensez également à l'attente possible aux contrôles de sécurité.



© Claudia Hautummi / pixelio.de

# RETARD IMPORTANT DE VOL INDEMNISATION GARANTIE ?

*Votre avion est parti plus de 12h après l'heure de départ initialement prévu.  
Êtes-vous victime d'un retard de vol?*



© iStock / Fotolia

## Définition

Selon le règlement européen, un vol est considéré comme en retard à partir de :

- 2 heures pour les vols jusqu'à 1500 km,
- 3 heures pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km,
- 4 heures pour les vols de plus de 3500 km.

## Vos droits

### Droit à l'assistance

En cas de retard, le transporteur doit vous assister, c'est-à-dire qu'il doit vous offrir des rafraîchissements, de la nourriture et un hébergement si nécessaire avec la prise en charge du transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, ainsi que deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques<sup>1</sup>.

**Pour les retards de 5 heures et plus**, le passager a le choix entre poursuivre, reporter ou renoncer à son voyage. Dans ce dernier cas, il a droit au remboursement de son billet d'avion, et éventuellement, de demander la prise en charge du vol retour vers son point de départ initial si le vol retardé était un vol de correspondance.

### Droit à une indemnisation ?

**Le règlement européen ne prévoit pas expressément d'indemnisation forfaitaire en cas de retard** contrairement aux annulations de vol. Cependant, la Cour de Justice de l'Union européenne a estimé dans une interprétation du 19 novembre 2009<sup>2</sup> qu'en cas de retard de plus de 3 heures à la destination finale, les passagers peuvent obtenir le versement d'une indemnisation forfaitaire, calculée en fonction de la distance du vol et du retard total à l'arrivée (voir page 4). Cette interprétation a été confirmée dans un arrêt du 23 octobre 2012<sup>3</sup>.

## BON À SAVOIR

Un retard peut aller de quelques minutes à plusieurs heures. À partir du moment où le numéro de vol reste le même (avec parfois l'ajout d'une lettre), il s'agit d'un vol retardé et non annulé.

<sup>1</sup> Articles 6, 8 et 9 du règlement européen 261/2004 du 11 février 2004

<sup>2</sup> Affaires C-402/07 et C-432/07 dites « affaires Sturgeon »

<sup>3</sup> Affaires C-581/10 et C-629/10 dites « arrêt Nelson »





## Que faire ?

### Contactez la compagnie aérienne

Si vous êtes victime d'un retard important, n'hésitez pas à réclamer l'assistance qui vous est due à la compagnie aérienne.

Si cette dernière ne vous la fournit pas et que vous devez vous restaurer et vous héberger à vos frais, conservez précieusement les factures afin d'en demander le remboursement à la compagnie par courrier.

Enfin, si vous arrivez avec un retard d'au moins 3 heures, demandez à la compagnie le versement de l'indemnisation forfaitaire. Si la compagnie refuse de la payer à l'amiable, vous pouvez recourir à une procédure judiciaire pour demander l'application de la décision de la Cour de Justice de l'Union européenne et le versement de l'indemnité prévue (voir page 15).

### ATTENTION

Si le retard est dû à des circonstances extraordinaires, de la même façon que pour les annulations de vol, la compagnie n'est pas tenue de verser l'indemnisation forfaitaire.

# BAGAGES RETARDÉS, PERDUS, ENDOMMAGÉS

*La compagnie aérienne est responsable des retards, pertes ou dommages qui surviennent aux bagages enregistrés dont elle a la garde<sup>1</sup>. Elle est tenue de dédommager les passagers jusqu'à un certain plafond.*

## BON À SAVOIR

Les textes internationaux applicables en cas de problème de bagages prévoient des plafonds de responsabilité (environ 1300 € pour la convention de Montréal et environ 20 € par kg pour la convention de Varsovie). Si votre préjudice est inférieur à ces plafonds, vous ne pourrez prétendre qu'au remboursement du montant de votre dommage. En revanche, si le montant de votre dommage prouvé est supérieur au plafond de responsabilité, vous ne pourrez prétendre qu'à une indemnisation égale à ce plafond.

## Retard de bagages

Un bagage est retardé lorsque qu'il n'est pas présent à votre descente de l'avion mais qu'il vous est livré ultérieurement.

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.

Vous avez **21 jours à compter de la date de mise à disposition du bagage**, pour vous plaindre par écrit au transporteur. A défaut de réclamation écrite dans ce délai, toute action contre la compagnie est irrecevable.



## Perte de bagages

Si le transporteur admet la perte de vos bagages enregistrés ou si vos bagages ne sont pas arrivés à destination dans les 21 jours qui suivent la date à laquelle ils auraient dû arriver, ils sont considérés comme perdus.

Vous êtes alors en droit de réclamer le remboursement de vos biens et de votre valise perdus. La compagnie devra vous rembourser le montant de votre dommage que vous aurez prouvé mais dans la limite du plafond de 1300 €.

Adressez une demande écrite à la compagnie aérienne en joignant les factures d'achat des biens perdus. Si vous ne disposez pas de justificatifs, un dédommagement au poids peut vous être proposé (environ 20 € par kilogramme).

## Dommages aux bagages

Si vous constatez à la réception de votre bagage que celui-ci a été abîmé ou détruit pendant le transport, vous pouvez demander le remboursement du prix de votre valise et des biens détériorés au transporteur.

Vous devez pour cela écrire à la compagnie dans un délai de **7 jours suivant la réception de votre valise** en fournissant un maximum d'éléments concernant les biens endommagés pendant le transport (photographies des biens endommagés, factures d'achat...).

Sachez qu'en cas d'incident de bagages, vous avez **deux ans** pour engager un recours en responsabilité à l'encontre de la compagnie.

### CONSEIL

Si vous constatez que votre bagage n'est pas là à votre arrivée, ou qu'il a été endommagé, signalez-le immédiatement au guichet de la compagnie qui a effectué le dernier vol afin qu'elle puisse enregistrer votre réclamation et le cas échéant lancer la recherche de votre bagage.

Le transporteur pourra être exonéré de tout ou partie de sa responsabilité si le dommage ou la perte a été causé par le passager, un tiers ou s'il prouve qu'il avait pris toutes les mesures raisonnables pour éviter l'incident.

## BON À SAVOIR

La majorité des compagnies aériennes exige la présentation de factures pour pouvoir rembourser les biens perdus, endommagés ou les produits de première nécessité achetés. Gardez donc précieusement les factures d'achat de vos effets personnels et conservez des copies si vous adressez les originaux à la compagnie.

## ATTENTION

Les compagnies aériennes ont le droit d'exclure de leur responsabilité certains objets fragiles ou précieux qui seraient contenus dans des bagages enregistrés (bijoux, matériel électronique, bouteilles en verre, etc.). Si vous souhaitez emporter ces biens, il est préférable de les prendre en cabine avec vous ou d'effectuer une «déclaration spéciale d'intérêt» (coût supplémentaire à prévoir) au moment de l'enregistrement de vos bagages, ce qui augmentera le plafond de responsabilité.

# PERSONNES HANDICAPÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE DES DROITS RENFORCÉS

*L'Union européenne a renforcé les droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite lors de leurs transports aériens afin de leur permettre de voyager en Europe dans des conditions comparables à celles dont disposent les autres citoyens<sup>1</sup>.*

## BON À SAVOIR

Si vous n'avez pas bénéficié de ces mesures protectrices, vous pouvez adresser une réclamation, selon le cas, au gestionnaire de l'aéroport ou au transporteur aérien concerné. En cas de réponse négative, si l'incident a eu lieu en France, vous pourrez déposer plainte auprès de la Direction générale de l'Aviation civile pour les questions concernant les transporteurs aériens et les gestionnaires d'aéroport et à la direction du tourisme (23 place de Catalogne Paris 14e) si vous avez fait appel à une agence pour organiser votre voyage.

## Réservation ou embarquement garantis

Les compagnies aériennes ne peuvent pas refuser la réservation ou l'embarquement d'une personne qui dispose d'un billet et d'une réservation valables en raison de son handicap ou de son âge, sauf pour des raisons de sécurité qui doivent être motivées immédiatement. Les règles de sécurité appliquées et les éventuelles restrictions de transport doivent être mises à disposition du public.

Si une réservation n'est pas acceptée, pour respecter les exigences de sécurité ou en raison du type d'avion, une solution acceptable doit, dans la mesure du possible, être proposée.

L'embarquement ou les frais d'enregistrement des bagages doivent se faire sans supplément de prix. Pour la prise en charge de tout équipement nécessaire à la mobilité, y compris les fauteuils roulants électriques, une demande doit être adressée lors de la réservation ou au plus tard 48 heures à l'avance.

## ATTENTION

Les autres textes relatifs aux droits des passagers aériens s'appliquent également aux personnes handicapées ou à mobilité réduite en plus de ces mesures protectrices.

## Exemples d'autres mesures

- Garantir une assistance spécifique gratuite.
- Confier au gestionnaire d'aéroport la responsabilité de l'assistance dans l'aéroport (depuis un point de dépôt jusqu'au siège de l'avion) dès lors que le passager a fait connaître ses besoins au transporteur ou à son organisateur de voyages. Cette notification n'est pas obligatoire mais vivement recommandée.
- Imposer la formation des personnels des compagnies aériennes et des aéroports en contact avec des personnes à mobilité réduite.

<sup>1</sup>: Règlement européen 1107/2006 du 5 juillet 2006



# ADRESSES UTILES QUI CONTACTER EN CAS DE LITIGE ?

## Les Centres Européens des Consommateurs

- Si vous résidez en France et que vous avez voyagé avec une compagnie aérienne basée dans un autre pays de l'Union européenne (UE), en Norvège ou en Islande, contactez le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France :

**CEC France**

**Bahnhofplatz 3 - 77694 Kehl**

**Allemagne**

**Tél :** 0820 200 999 (0,09€/min)

**E-mail :** [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

**Site internet :** [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

**Pour nous soumettre votre réclamation :**

<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/nous-connaître/nous-contacter/reclamations/>



© Norbert Leipold / pixelio.de

- Si vous résidez dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège, contactez le Centre Européen des Consommateurs de votre pays dont vous trouverez les coordonnées au lien suivant : [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_fr.htm).

## Associations françaises de consommateurs

- Si vous résidez en France et que vous avez un litige avec une compagnie aérienne française, contactez une association française de consommateurs dont vous trouverez les coordonnées au lien suivant : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Partenaires-283>

## Médiateur Tourisme et Voyage

- Si vous résidez en France et que vous avez un litige avec une agence de voyages, un tour opérateur ou une compagnie aérienne adhérent d'une des organisations signataires de la Charte de Médiation (FNAM, CETO, SNAV), contactez :

**Médiation Tourisme Voyage**

**BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17**

**Site internet :** [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

- Si vous résidez dans l'UE, en Islande ou en Norvège et que vous avez un litige avec une agence de voyages, un tour opérateur ou une compagnie aérienne adhérent d'une de ces organisations : FNAM, CETO, SNAV, contactez le Centre Européen des Consommateurs de votre pays ([http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_fr.htm)) qui pourra vous aider à bénéficier du service du Médiateur Tourisme et Voyage.

## CONSEIL

Retrouvez toutes les informations sur vos droits en tant que passager aérien sur notre site

**europe-  
consommateurs.eu**  
rubrique «Tourisme et transports».

## Les aéroports

- Si vous avez un litige avec les services de l'aéroport, contactez le service clients de l'aéroport concerné.
- Si vous résidez en France et que vous avez un litige avec les services d'un des aéroports de Paris, contactez dans un premier temps la société Aéroports de Paris et à défaut de réponse dans les 30 jours ou en cas de réponse négative, adressez-vous au Médiateur ADP :

**Monsieur le Médiateur - Aéroports de Paris**

**291 bld Raspail**

**75014 Paris**

**E-mail : [mediateur@adp.fr](mailto:mediateur@adp.fr)**

## Autorités nationales

- Si vous voyagez avec une compagnie aérienne européenne et que l'incident a lieu en France, contactez la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) :

**DGAC- Direction du transport aérien**

**Bureau des passagers aériens (DTA/P2)**

**50, rue Henry Farman**

**FR - 75720 PARIS CEDEX 15**

**<http://www.developpement-durable.gouv.fr>**

- Si vous voyagez avec une compagnie aérienne européenne et que l'incident a lieu dans l'UE, en Islande, en Norvège (ou en Suisse), contactez l'autorité nationale du pays concerné dont vous trouverez les coordonnées au lien suivant : [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006\\_1107\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf)





### Les règlements européens

- Règlement (CE) n°261/2004 relatif à l'indemnisation et l'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol, entré en vigueur le 17 février 2005.
- Règlement (CE) n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, entré en vigueur le 26 juillet 2008.
- Règlement (CE) n°889/2002 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident.

#### BON À SAVOIR

Consultez la liste noire des compagnies aériennes sur le site de la Commission européenne : [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm)

### Les conventions internationales

- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, conclue à Montréal le 28 mai 1999 et entrée en vigueur le 28 juin 2004.
- Traité international, signé à Varsovie le 12 octobre 1929, qui fixe le régime applicable en matière de responsabilité civile des transporteurs aériens à l'égard de certains dommages spécifiques.

### Recourir à une procédure judiciaire

- Si votre litige vous oppose à une compagnie européenne, qu'il ne dépasse pas 2000 € et qu'aucune solution amiable n'est trouvée, vous pouvez introduire une procédure européenne de règlement des petits litiges contre la compagnie.
- Vous pouvez saisir soit le tribunal du pays où siège la compagnie, soit le tribunal du lieu de départ, soit le tribunal du lieu d'arrivée<sup>1</sup>.
- Si vous avez subi un préjudice, y compris moral, autre que le préjudice financier résultant de la non prise en charge par le transporteur de vos frais et de l'assistance dont vous avez droit, vous pouvez introduire une procédure en dommages et intérêts sur la base de la Convention de Montréal. Attention, ce texte prévoit une limite d'indemnisation de 5000€.

#### BON À SAVOIR

Informations sur la procédure européenne de règlement des petits litiges sur notre site et sur [http://ec.europa.eu/justice\\_home/judicialatlascivil/html/sc\\_information\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_information_fr.htm)

<sup>1</sup>: Affaires C-204/08 et C-402/07

Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Une adresse pour deux pays

Bahnhofsplatz 3

77694 Kehl

Allemagne



Nos bureaux et notre accueil  
téléphonique sont ouverts du mardi  
au jeudi de 9h à 12h et de 13h à 17h

Tél. : 0049-7851/99148-0

N°Indigo 0 820 200 999

0,00 € TTC / MN

Email : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

## Centre Européen des Consommateurs France

Member of the European Consumer Centres Network



### Partenaires financiers du Centre Européen de la Consommation :

Commission européenne, Ministère de l'Économie et des Finances, Bundesministerium der Justiz, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Ministerium für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz Hessen, Bayerisches Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Conseil Régional d'Alsace, Communauté Urbaine de Strasbourg, Ortenaukreis, Städte Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch und Offenburg.