

## **Vacances d'été : Que faire si vous êtes victime d'un retard de vol, annulation, correspondance manquée ou surbooking ?**

Bien que les compagnies aériennes soient dans l'obligation d'informer leurs clients, près de 2 passagers aériens sur 3 estiment ne pas être bien informés de leurs droits concernant notamment la possibilité de remboursement ou de dédommagement en cas d'annulation, de retard, surbooking ou de correspondance manquée. Ils sont également 40 % à déclarer ne recevoir aucune information en cas d'aléas<sup>1</sup>. Conscient qu'il peut être laborieux pour les passagers de faire respecter leurs droits, Air Indemnité fait le point sur la législation aérienne en vigueur, ainsi que les démarches à réaliser pour percevoir une indemnisation.

### **Passagers aériens Français : quels sont vos droits ?**

Le règlement européen 261/2004 du 11 février 2004, complété par les arrêts de la Cour de Justice de l'Union Européenne du 19 novembre 2009 et du 23 octobre 2012, a renforcé les droits du passager aérien.

Il couvre aussi bien les passagers qui voyagent à titre personnel pour des déplacements de loisirs, que les voyageurs professionnels qui sont également en droit de percevoir une indemnisation, même si leur voyage a été financé par leur entreprise et ce dans les 2 ans qui suivent le voyage.

Contrairement aux idées reçues, toutes les compagnies aériennes sont soumises à la réglementation européenne, qu'elles soient compagnies régulières, low cost ou charter.

### **Quels sont les critères éligibles à une indemnisation ?**

En cas d'annulation de vol, de retard supérieur à 3h, de correspondance manquée ou de surbooking, le passager est susceptible d'obtenir de sa compagnie aérienne une indemnisation dans les conditions suivantes :

- 250 euros pour les vols <1500 km
- 400 euros pour les vols <3500 km
- 600 euros pour les autres vols >3500 km (à l'exception des vols intracommunautaires où l'indemnité est limitée à 400 euros)

Un certain nombre de conditions prévues par la réglementation peuvent néanmoins exonérer la compagnie aérienne de toute indemnisation du passager. A titre d'exemples :

- Une grève du contrôle aérien
- Une fermeture de l'espace aérien en raison de l'instabilité politique de la zone
- De mauvaises conditions climatiques

## **Que faire en cas de retard, correspondance manquée, annulation ou surbooking dû à une grève du personnel de votre compagnie aérienne ?**

Dans tous les cas, la compagnie aérienne doit fournir une assistance aux passagers en adéquation avec le temps d'attente à l'aéroport : appels téléphoniques/emails, repas, rafraichissements, hébergement etc.

1. En cas de retard de vol de plus de 3 heures OU de correspondance manquée : En cas de retard de vol de plus de 5 heures, les passagers sont en droit de demander le remboursement de leurs billets s'ils souhaitent renoncer à leur voyage.

Si les passagers souhaitent poursuivre leur voyage, ils sont en droit d'enclencher une procédure d'indemnisation à leur arrivée, au comptoir de la compagnie aérienne, en appelant le service client, ou plus simplement en passant par des intermédiaires qui prendront en charge leur dossier.

La procédure est possible dès que le passager atteint sa destination finale avec plus de 3 heures de retard :

- Cas du vol direct : le passager a pris un vol direct avec un retard de plus de 3 heures à l'arrivée.
- Cas de la correspondance manquée : le passager a pris un premier vol avec un léger retard (exemple : 30 min) l'empêchant de prendre le 2<sup>nd</sup> vol prévu. Le passager réussit à être réacheminé à sa destination finale sur un autre vol mais avec plus de 3 heures de retard par rapport à l'heure prévue initialement.

2. En cas de surbooking : la compagnie aérienne doit en premier lieu proposer aux passagers qui l'acceptent de renoncer à leur vol contre un dédommagement et leur offrir un service d'assistance. La compagnie aérienne doit également remettre aux passagers une notice écrite leur indiquant les modalités de demande de dédommagement. Les passagers pourront ensuite entamer les démarches pour obtenir une indemnisation directement auprès de la compagnie aérienne ou plus simplement par des intermédiaires qui prendront en charge leur dossier.

3. En cas d'annulation de vol : Les passagers ont droit soit au réacheminement vers la destination finale dans les conditions similaires, soit au remboursement du billet s'ils renoncent au voyage. Les passagers pourront ensuite entamer les démarches pour obtenir une indemnisation directement auprès de la compagnie aérienne ou plus simplement par des intermédiaires qui prendront en charge leur dossier.

### **Comment percevoir une indemnisation ?**

Les passagers peuvent adresser une lettre avec AR au service réclamation ou client de leur compagnie aérienne. En cas de refus de la compagnie aérienne, ils peuvent s'adresser à la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile) en joignant les copies des justificatifs.

S'ils veulent maximiser leur chance de se faire indemniser, plus rapidement et plus sereinement qu'en suivant cette procédure, ils peuvent déposer leur dossier en quelques minutes sur Air Indemnité. Le site met à la disposition des passagers ses experts en matière d'indemnisation aérienne qui se chargent de faire les démarches à leur place :

1. Dépôt de la réclamation en un clic via un formulaire accessible sur [Air Indemnité.com](https://www.airindemnite.com)
2. Prise en charge de la totalité du traitement de la réclamation par un conseiller expert attitré

3. Pas d'engagement financier : Air-Indemnité se rémunère uniquement par une commission prélevée sur l'indemnité perçue par le passager
4. Le montant de l'indemnisation est directement versé sur le compte bancaire du client dès la fin de la procédure.

<sup>1</sup>Résultat de l'enquête d'opinion « [Image du transport aérien en France](#) » réalisée par la Direction générale de l'Aviation civile en Février 2014 auprès de 1 005 personnes représentatives de la population française des 18 ans et plus

#### **A propos de Air Indemnité**

Air Indemnité est pionnière et leader sur le métier de l'indemnisation des passagers aériens.

Elle propose aux passagers aériens victimes d'annulation de vol, de retard excessif, ou de surbooking de prendre en charge la totalité de leur processus de réclamation et d'accroître leur chance de réussite en France et à l'international. Grâce à son expertise réglementaire et à sa maîtrise technologique, Air-indemnité.com facilite la vie des passagers en leur permettant très simplement d'être indemnisés jusqu'à 600 euros selon la distance du vol parcouru. Depuis 2007, ce sont plus de 100.000 passagers qui ont profité des services d'Air-indemnité.com avec un taux de satisfaction client de plus de 97%.

Air-indemnité.com est composée d'une vingtaine de personnes engagées aux côtés des clients, toutes désireuses d'apporter leur expertise et leur savoir-faire avec une approche personnalisée.

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

#### **Contacts presse**

Rumeur Publique

Anne-Lise Ibrahimoff – Audrey Noël

01 55 74 52 00 – [airindemnite@rumeurpublique.fr](mailto:airindemnite@rumeurpublique.fr)