

www.cecluxembourg.lu

Droits des passagers aériens

actualisé en février 2024



Vos droits en cas de refus d'embarquement, d'annulation, d'avancement ou de retard de vol sont prévus par le Règlement européen (CE) n° 261/2004 sur le droit des passagers aériens, ainsi que par la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE).

Le Règlement s'applique aux passagers :

- d'un vol au départ d'un aéroport situé sur le territoire de l'Union européenne ; ou
- d'un vol au départ d'un aéroport situé en dehors du territoire de l'Union européenne et à destination d'un aéroport de l'Union européenne, à condition que le vol soit assuré par un transporteur situé dans l'Union européenne

Quels sont vos droits si votre vol est annulé ou avancé de plus d'une heure ?

Si votre vol est annulé, vous avez le choix, en tant que passager, entre :

- le remboursement des billets (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ); ou
- un réacheminement vers votre destination finale.

Vous avez également droit à une assistance gratuite (rafraichissements, communication, hébergement à l'hôtel et transport).

Lorsque l'annulation n'est pas due à des circonstances extraordinaires (p. ex. mauvais temps, problème de sécurité, etc.) et que vous êtes informé moins de quatorze jours avant la date de départ prévue, vous recevrez une indemnité forfaitaire supplémentaire d'un montant de :

- 250 € pour tous les vols de 1500 km ou moins ;
- 400 € pour tous les vols intracommunautaires de plus 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km ;
- 600 € pour tous les vols de plus de 3500 km.

Toutefois, le droit à une indemnisation forfaitaire supplémentaire peut être supprimé si vous avez été informé au moins deux semaines avant la date de départ et que la compagnie aérienne vous a proposé un réacheminement vers votre destination finale.

En cas de réacheminement, le montant de l'indemnisation peut également être réduit de 50 %, sous certaines conditions, si l'arrivée à destination est légèrement retardée par rapport au vol réservé.

Depuis un arrêt du 21 décembre 2021 (affaires jointes C-146/20, C-188/20, C-196/20 et C-270/20), la Cour de justice de l'Union européenne a également considéré que les vols avancés de plus d'une heure devaient être considérés comme annulés au sens du Règlement. Par conséquent, les règles susmentionnées s'appliquent en principe aussi aux vols avancés de plus d'une heure.

Pour information :

Si vous choisissez d'être remboursé, la compagnie aérienne doit vous rembourser le prix du billet d'avion dans un délai de 7 jours, en espèces, par virement bancaire ou par chèque.

Si vous êtes d'accord, l'indemnisation et/ou le remboursement peuvent également prendre la forme d'un bon d'achat.

Quels sont vos droits en cas de retard de vol ?

En cas de retard de votre vol, vous avez droit à une assistance gratuite (rafraichissements, communication, hébergement à l'hôtel et transport).

Dans la mesure où votre vol est retardé de trois heures ou plus par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue et que le retard n'est pas dû à des circonstances extraordinaires, vous avez droit à une indemnisation forfaitaire dont le montant est le suivant :

- 250 € pour tous les vols de 1500 km ou moins ;
- 400 € pour tous les vols intracommunautaires de plus 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km ;
- 600 € pour tous les vols de plus de 3500 km.

Pour un retard d'au moins 5 heures, le transporteur aérien doit également vous rembourser le prix du billet (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ), à condition que vous renonciez à votre voyage.

Quels sont vos droits si vous avez été refusé à l'embarquement ?

En cas de refus d'embarquement, par exemple en cas de surréservation, vous avez droit à une assistance gratuite (rafraichissements, communication, hébergement à l'hôtel et transport) ; et une indemnisation forfaitaire supplémentaire comprise entre 250€ et 600€, en fonction de la distance du vol :

- 250 € pour tous les vols de 1500 km ou moins ;
- 400 € pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km ;
- 600 € pour tous les vols de plus de 3500 km.

En plus du droit à l'assistance et de l'indemnisation forfaitaire, vous avez également le choix entre :

- le remboursement des billets d'avion à condition de renoncer à entreprendre le voyage; ou
- un réacheminement vers votre destination finale.

Votre droit à l'indemnisation forfaitaire et à l'assistance (remboursement du billet d'avion ou réacheminement) est supprimé si le refus d'embarquement est exceptionnellement justifié. C'est le cas, par exemple, si l'embarquement vous a été refusé pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou en raison de documents de voyage insuffisants (carte d'identité périmée, test PCR non conforme, absence de visa, etc.)

Depuis le 1er janvier 2021 (Brexit), les règles de l'UE sur les droits des passagers aériens ne s'appliquent pas aux refus d'embarquement, annulations ou retards de vols au départ du Royaume-Uni vers l'UE si votre vol était assuré par un transporteur du Royaume-Uni ou d'un autre pays non membre de l'UE.

Toutefois, les règles de l'UE continuent de s'appliquer depuis le 1er janvier 2021 si votre vol au départ du Royaume-Uni vers l'UE était assuré par un transporteur de l'UE, sauf si vous avez déjà reçu une indemnisation ou des prestations en vertu de la législation britannique.

Comment et à qui transmettre votre réclamation ?

En cas de refus d'embarquement, d'annulation, d'avancement ou de retard d'un vol, nous vous conseillons de transmettre dans les meilleurs délais votre réclamation par écrit à la compagnie aérienne ayant opéré le vol. En outre, nous vous recommandons de joindre à votre demande tous les documents de voyage : confirmation de réservation, carte d'embarquement, éventuelles attestations d'incident délivrées par la compagnie aérienne, reçus justifiant vos frais engagés, etc.

En cas de refus ou d'absence de réponse dans un délai de 8 semaines, vous pouvez transmettre votre dossier à l'autorité nationale (du lieu de l'incident) instaurée dans chaque Etat membre pour contrôler l'application du Règlement 261/2004 (« National Enforcement Body » ou « NEB»). Au Luxembourg, il s'agit de la Direction de la protection des consommateurs (passagers@mpc.etat.lu).

Que pouvez-vous faire si vous souhaitez annuler vous-même votre vol ?

Si vous ne pouvez pas prendre le vol que vous avez réservé et que vous souhaitez l'annuler, le Règlement européen (CE) n° 261/2004 sur le droit des passagers aériens ne s'applique pas. Dans ce cas, vos droits sont régis par les conditions d'annulation de la compagnie aérienne concernée. Nous vous recommandons de lire les conditions générales de vente (CGV) et les conditions de transport. Il convient de noter que les règles d'annulation peuvent varier d'une compagnie aérienne à l'autre.

Si vous avez souscrit une assurance annulation, vous pouvez vérifier si votre annulation de vol est couverte par l'assurance. Si c'est le cas, votre assurance peut, sous certaines conditions, vous rembourser les frais d'annulation et de voyage.

Certains fournisseurs de cartes de crédit proposent également des cartes de crédit avec une assurance annulation de voyage intégrée. Nous vous recommandons donc de vérifier également les conditions d'assurance correspondantes lorsque vous payez avec votre carte de crédit.



Contactez-nous

+352 26 84 64 1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg



This infosheet was funded by the European Union. The content of this press release represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'intérêt économique, soutenu financièrement par la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Cofinancé par
l'Union européenne

