



CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

N° 4 Les problèmes rencontrés avec une compagnie aérienne

Surbooking (surréservation), perte des bagages, annulation des vols...

Les occasions de litiges avec les compagnies aériennes sont nombreuses et on ne s'y retrouve pas toujours, compte-tenu de la réglementation du secteur qui est foisonnante. Afin d'éviter toute déconvenue qui gâcherait les vacances, voici une fiche reprenant les problèmes les plus fréquemment rencontrés et les procédures et conseils à suivre pour les résoudre.

Le droit applicable

A l'international

La [Convention de Montréal](#) du 28 mai 1999 est une convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international. Elle renforce les droits des voyageurs aériens concernant la responsabilité des compagnies aériennes en cas de dommages causés aux passagers, aux bagages et aux marchandises lors de voyages internationaux.

Elle s'applique à tout transport international de personnes, bagages ou marchandises, effectué par aéronef contre rémunération. En France, c'est le [décret n° 2004-578 du 17 juin 2004](#) porte publication de la convention de Montréal.

Au niveau européen

Au niveau européen, le [Règlement \(CE\) n°261/2004](#) apporte une protection supplémentaire, en termes d'indemnisation et d'assurance, à celle issue de la Convention de Montréal.

Ce règlement est applicable uniquement aux vols au départ d'un aéroport européen et aux vols au départ d'un pays tiers et à destination de l'UE lorsqu'ils sont opérés par un transporteur européen.

Les obligations du voyageur

Outre celle de respecter les règles posées par l'aéroport et celles issues de la compagnie aérienne une fois à bord, il faut noter que le voyageur doit se conformer aux conditions posées par la compagnie pour accéder à l'avion. Ainsi, le voyageur doit scrupuleusement respecter les horaires d'enregistrement et d'embarquement, au risque de se voir refuser l'accès à bord. De même, il doit vérifier qu'il dispose d'une pièce d'identité valide au moment du voyage retour, voire même plusieurs mois après le retour (délais de validité pouvant différer selon les pays, se reporter au site : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/).

En cas de réclamation du voyageur

Le voyageur doit d'abord présenter sa réclamation à la compagnie aérienne avec laquelle il a voyagé ou à l'organisateur du voyage à forfait puis, muni d'une réponse insatisfaisante ou sans réponse de sa part, il est alors en mesure de saisir le médiateur compétent.

Pour connaître le médiateur en mesure de traiter le litige, il faut savoir que la compagnie est dans l'obligation d'informer ses voyageurs du médiateur dont elle dépend. Cette information doit être mentionnée au moins au sein de ses conditions générales et sur son site internet. De plus, en cas de litige non résolu, il doit spécifier quel est le ou les médiateur(s) dont il relève.

Quels sont les droits d'une victime d'un surbooking ?

C'est quoi un surbooking ?

Le « surbooking » ou « surréservation » est le fait pour la compagnie de vendre un nombre de places supérieur à la capacité de l'appareil. L'objectif du transporteur est de s'assurer un taux de remplissage maximum malgré les défections inévitables.

Afin de ne pas être victime de surbooking, il est indispensable de disposer d'une réservation confirmée pour le vol concerné et de vous présenter à l'enregistrement avant l'expiration de l'heure limite d'embarquement.

Comment cela se passe ?

Le transporteur doit en premier lieu faire appel à des volontaires qui seraient d'accord pour renoncer à voyager ou pour différer leur départ. Ces derniers peuvent obtenir le placement sur un autre vol ou les premiers le remboursement du billet s'ils renoncent à leur voyage. Ils pourront également obtenir une prise en charge du vol retour vers le vol de départ si la surréservation intervient au moment d'une escale par exemple.

Si on vous refuse l'accès sans que vous ne vous soyez porté volontaire ?

En cas d'absence ou d'insuffisance de volontaires, les passagers qui n'auront pas pu embarquer ont droit à une indemnisation équivalente à celle des passagers subissant une annulation de vol :

- l'indemnisation financière forfaitaire immédiate (125 € à 600 € selon la distance du vol et du retard total à l'arrivée) ;
- le choix entre un droit au remboursement du billet avec un vol retour vers le point de départ ou à un réacheminement ultérieur vers votre destination final.
- la prise en charge à l'aéroport des communications, SMS ainsi que des collations, rafraîchissements, voire de l'hébergement, uniquement sur présentation des factures.

Le vol fait l'objet d'un retard : que faire ?

C'est quoi un retard d'avion ?

Tout retard ne constitue pas un retard, au sens de l'aviation. En effet, le retard s'apprécie différemment selon qu'il ait lieu sur un vol à petite ou grande distance. Ainsi, on considère un avion en retard lorsqu'il est en retard de :

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

A noter que l'heure d'arrivée d'un avion est considérée être l'heure à laquelle au moins une porte de l'avion s'ouvre (arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne du 04.09.2014).

Comment être indemnisé ?

Il n'existe pas d'indemnisation forfaitaire en cas de retard d'avion : le client doit prouver le préjudice qu'il a subi du fait dudit retard. Ce sera, par exemple, une chambre d'hôtel payée mais que l'on n'a pas pu occuper, une correspondance ratée, une journée de travail perdue, etc. Cependant, la compagnie aérienne n'est pas tenue d'indemniser le passager si elle a pris toutes les mesures pour éviter le dommage ou si elle a été dans l'impossibilité de prendre celles-ci. Ainsi, parfois, en cas de refus d'indemnisation de la compagnie, le consommateur se tourne vers les tribunaux pour que les responsabilités soient déterminées. Il faut noter qu'en tout état de cause, cette indemnisation ne pourra pas dépasser l'équivalent de 4 150 droits de tirage spéciaux (DTS, la monnaie du FMI), soit environ 4 800 €.

Dans tous les cas de retard

Le transporteur doit prendre en charge les passagers retardés, en fonction du retard prévisible, et selon la longueur du vol, en leur fournissant :

- Un rafraîchissement, une collation suffisante, 2 appels téléphoniques, 2 télex, 2 télécopies ou 2 SMS selon la durée du retard et selon la distance parcourue en vol ;
- Une nuit d'hôtel, lorsque l'heure de départ est reportée au jour suivant ;
- Indemnité forfaitaire : ce n'est pas une obligation pour la compagnie d'indemniser les clients pour un retard important mais, à plusieurs reprises, la CJUE a jugé que les passagers qui atteignent leur destination finale trois heures ou plus après l'horaire prévu, peuvent demander une indemnité forfaitaire à la compagnie aérienne dans les mêmes conditions que les passagers de vols annulés.

Le vol a été annulé

En ce qui concerne l'indemnisation du fait de l'annulation, il convient de distinguer l'annulation d'un vol européen et d'un vol non européen.

Vols européens

Les passagers bénéficient de dispositions plus favorables : une indemnité forfaitaire, pour un montant compris entre 125 € et 600 € (en fonction de la distance du vol et, en cas de réacheminement, du retard à l'arrivée). A noter que si cette indemnité est inférieure au préjudice que vous avez subi du fait de l'annulation, vous êtes en mesure de demander des dommages et intérêts en justice. De plus, l'indemnité peut ne pas être due si l'annulation est causée par des circonstances exceptionnelles ou si les passagers ont été prévenus de celle-ci dans un délai de :

- au moins deux semaines avant le départ ;
- ou entre deux semaines et sept jours avant le départ, si on vous a proposé un autre vol partant au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivant moins de quatre heures plus tard que prévu ;
- ou de moins de sept jours avant le départ, si l'offre de réacheminement partait au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivait moins de deux heures plus tard que prévu.

Vols non européens

Pour les vols non européens, aucune indemnité forfaitaire n'est prévue mais il est toujours possible de poursuivre la compagnie en justice pour être indemnisé du préjudice subi du fait de cette annulation.

Dans tous les cas : obligation de proposer remboursement ou réacheminement

Le transporteur doit proposer aux passagers victimes d'une annulation le choix entre :

- le remboursement du billet dans les 7 jours (au prix d'achat) pour la ou les parties du voyage non effectuées, mais aussi pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport au plan de voyage initial ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers le point de départ initial dans les meilleurs délais. Si vous choisissez le remboursement, celui-ci doit se faire en espèces, virement ou chèque, sauf si vous acceptez que ce soit sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.
- un réacheminement par un autre vol vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ;
- soit un réacheminement par un autre vol vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à la convenance des passagers, sous réserve de la disponibilité de sièges.

Les bagages détériorés, retardés dans l'acheminement ou perdus

En premier lieu, il est indispensable de conserver la preuve de dépôt des bagages, qui est fournie lors de l'enregistrement. C'est à partir de ce document que les démarches pourront être effectuées avec la compagnie.

Que ce soit pour une détérioration, une perte ou un retard dans la livraison du bagage, il ne faut pas laisser trainer, il faut agir vite. En effet, la convention de Montréal prévoit que la

réception de bagage sans réclamation constitue présomption, sauf preuve contraire, qu'il a été livré en bon état.

- Bagage abimé : la déclaration auprès du transporteur doit se faire au plus vite, idéalement sur place. Ensuite, le voyageur dispose de 7 jours pour demander le remboursement, en fournissant des preuves.
- Bagage retardé : le voyageur, une fois son bagage récupéré, doit fournir dans les 21 jours les preuves d'achats (il faut penser à se faire délivrer des factures) des produits de première nécessité qu'il lui a fallu acheter en attendant la livraison de son bagage.
- Perte : le voyageur doit contacter la compagnie au plus tard 21 jours à partir de la date à laquelle les bagages auraient dû arriver, pour transmettre sa réclamation. Le remboursement par passager ne peut dépasser 1300 euros. A noter que si le voyageur ne dispose pas de factures, l'indemnisation sera faite au poids du bagage perdu à hauteur de 20euros/kg.

Je n'ai finalement pas effectué mon vol : remboursement obligatoire des frais et taxes

Lorsque le voyageur n'a pas effectué le vol pour lequel il avait un billet, celui-ci est bien évidemment perdu.

Toutefois, depuis le 1^{er} juillet 2015, le transporteur a obligation de lui rembourser les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre qu'il a vendu. En effet, ces taxes et redevances sont exigibles au regard de l'embarquement effectif du passager. Donc lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport, les taxes et redevances y afférant doivent être remboursées au consommateur. La loi prévoit que ce remboursement intervient au plus tard trente jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être déposée par tout moyen, notamment en ligne. C'est d'ailleurs le moyen à privilégier, selon le Médiateur Tourisme Voyage (page 22 de son rapport d'activité 2015), pour éviter l'application de « frais de remboursement » qui peuvent monter jusqu'à 20% du montant remboursé.

J'ai acheté un billet multiple (Rennes-Paris puis Paris-New-York) mais j'envisage d'effectuer le 1^{er} trajet (Rennes-Paris) en voiture avec un ami. Est-ce possible ?

Surtout pas ! En effet, les conditions générales de la plupart des compagnies aériennes prévoient que lorsqu'un billet aller/retour n'est pas utilisé dans son « ordre séquentiel », cela entraîne automatiquement un recalcul du montant du billet initial, quand ce n'est pas une annulation des trajets suivants. Il faut être extrêmement vigilant.