



Le portail de l'Économie et des Finances

[Afficher le menu du portail](#)

[Accueil](#) › [DGCCRF](#) › [Vol aérien](#)



Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Une direction du ministère de l'Économie et des Finances

[Accueil](#)

[Concurrence](#)

[Consommation](#)

[Sécurité](#)

[Missions](#)

[Infos presse](#)

[Publications](#)

Vol aérien - 10/07/2012



Le vol aérien s'est largement démocratisé avec l'apparition de nouvelles compagnies dites « low cost » et de l'offre de voyages sur Internet. Voyager en avion implique le respect de règles spécifiques afin de répondre aux exigences de sécurité et de qualité des services offerts. Afin d'assurer une protection efficace des passagers, ces règles font l'objet d'une harmonisation au niveau européen et international.

Réservation d'un billet

Vol sec proposé par une compagnie aérienne, forfait touristique offert par une agence de voyages, vente au guichet ou par Internet, les possibilités et les modes de réservation d'un voyage en avion sont multiples. Le consommateur doit, dans tous les cas, être précisément informé sur la nature de la prestation, les conditions de son utilisation, ainsi que sur l'identité du vendeur et du transporteur.

S'agissant d'une vente à distance, toutes les règles en terme d'information du consommateur sont applicables,

à l'exception du délai de rétractation de 7 jours.

Information sur l'identité du transporteur

Une obligation spécifique s'applique au vol aérien : l'information sur l'identité du transporteur.

En effet, les exigences de sécurité ont conduit l'Union européenne à établir une liste noire des compagnies aériennes ne répondant pas aux critères établis par la Commission. Cette liste, consultable sur le [site Internet de la Commission européenne](#), est mise à jour tous les trois mois.

Indépendamment de la liste noire qui établit la liste des transporteurs qui ne sont pas autorisés à voler, le consommateur doit être en mesure de connaître l'identité du transporteur qui doit être confirmée par écrit lors de la commande du billet. Toute modification doit être portée à la connaissance des passagers, au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement.

Dans le cadre d'un forfait touristique, l'information préalable sur l'identité du transporteur peut se présenter sous la forme d'une liste comprenant au maximum, par tronçon de vol, trois transporteurs auxquels l'organisateur s'engage à recourir. Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur est communiquée au plus tard huit jours avant la date prévue du départ.

Le contrat doit prévoir une clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de cette obligation d'information.

En outre, si le transporteur notifié au passager a été inscrit sur la liste communautaire et a fait l'objet d'une interdiction après la conclusion du contrat, des mesures de remboursement du billet ou de placement sur le vol d'un autre transporteur doivent être prévues.

Refus d'embarquement, annulation, retard

Compte tenu des désagréments occasionnés par ces événements, les transporteurs aériens sont soumis à des obligations de compensation envers leurs clients.

Ces obligations découlant d'un règlement européen, elles s'appliquent donc à tous les vols au départ ou en provenance de l'Union européenne (plus la Norvège, la Suisse et l'Islande), ainsi qu'à tous les vols exploités par une compagnie communautaire.

Cependant, s'il existe une réglementation en matière de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard dans un pays tiers, c'est la réglementation du pays de départ qui s'applique.

Le droit à la prise en charge

Dans tous les cas (refus d'embarquement, annulation ou retard d'au moins 2h), sont offerts gratuitement aux passagers :

- un repas et des rafraîchissements (en fonction du délai d'attente)

- un hébergement à l'hôtel (si l'attente dure au moins une nuit ou si le passager doit ajouter une nuit d'hôtel à son séjour) ainsi que le transport jusqu'au lieu d'hébergement

- la possibilité d'effectuer deux appels téléphoniques ou d'envoyer deux messages (télex, télécopies, courriels)

Priorité doit être donnée aux personnes à mobilité réduite et aux enfants non accompagnés auxquels doit être réservée une attention particulière.

Refus d'embarquement

Les transporteurs aériens pratiquent la surréservation, autrement dit vendent plus de billets que de places disponibles à bord. Ils conservent ainsi la faculté de refuser l'embarquement de passagers.

Dans un souci de protéger les consommateurs qui ont réservé et payé leur trajet, des mécanismes de compensation sont prévus.

Dans un premier temps, le transporteur a l'obligation de faire appel à d'éventuels volontaires acceptant de renoncer ou de reporter leur vol.

En contrepartie, ces passagers peuvent demander le remboursement intégral de leur billet ou une place sur un autre vol. Le remboursement du billet doit intervenir dans les 7 jours. Si le refus d'embarquement intervient lors d'une escale de correspondance et que le passager choisit de renoncer à son voyage, le trajet vers le point de départ est pris en charge par le transporteur. De plus, les volontaires sont en droit de négocier des compensations allant au delà des indemnités forfaitaires prévues pour les passagers refusés à l'embarquement contre leur gré.

En effet, si le nombre de volontaires est insuffisant, le transporteur peut refuser l'embarquement de passagers contre leur gré.

En plus des compensations prévues ci-dessus, une indemnité forfaitaire est appliquée. Les passagers doivent ainsi être immédiatement indemnisés à hauteur de :

250 euros pour les vols jusqu'à 1500km

400 euros pour les vols intracommunautaires de plus de 1500km et tous les autres vols de 1500 à 3500km

600 euros pour les vols extracommunautaires de plus de 3500km

Cette somme est réduite de moitié si les passagers arrivent à destination :

moins de 2h après leur date d'arrivée initiale pour les vols jusqu'à 1500km

moins de 3h après leur date d'arrivée initiale pour les vols intracommunautaires de plus de 1500km et tous les autres vols de 1500 à 3500km

moins de 4h après leur date d'arrivée initiale pour les vols extracommunautaires de plus de 3500km

L'indemnisation doit être payée en espèces, virement, chèque; les bons d'achat/voyage ne pouvant être utilisés qu'avec l'accord écrit du passager.

Annulation

Si le vol est annulé, les passagers ont le droit au remboursement de leur billet ou au placement sur un autre vol. De plus, une indemnisation est prévue, pour les mêmes montants qu'en cas de refus d'embarquement.

Cette indemnisation n'est pas versée lorsque les passagers ont été prévenus au moins deux semaines à l'avance. S'ils ont été informés passé ce délai mais qu'un autre vol à une heure proche de celle prévue initialement tant au départ qu'à l'arrivée leur est proposé, l'indemnisation n'est pas versée.

Par exemple, le vol Paris - Hong Kong, départ prévu le 16 mars à 13h et arrivée le 17 mars à 7h30 est annulé.

- La compagnie prévient ses passagers le 11 mars, soit 5 jours avant le départ. L'indemnisation due s'élève à 600 euros, sauf si il est proposé un vol partant au plus tôt le 16 mars à 12h et arrivant au plus tard à Hong Kong à 9h30.

- La compagnie prévient ses passagers le 6 mars, soit entre 7 et 15 jours avant le départ. L'indemnisation due s'élève à 600 euros, sauf si il est proposé un vol partant au plus tôt le 16 mars à 11h et arrivant au plus tard à Hong Kong à 11h30.

En outre, l'indemnisation n'est pas versée lorsque l'annulation est due à des circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à une situation politique, grève...) qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Retard

Seul un retard de plus de 5 heures donne droit à la possibilité d'un remboursement du billet si le passager choisit d'annuler son vol.

Pour les retards de plus de 2 heures, seule une prise en charge (restauration, communications) est obligatoire.

Information du passager

Le passager soumis à ces désagréments doit avoir connaissance de ses droits. Une notice d'information détaillant les indemnisations et assistances prévues doit lui être remise.

Ces droits doivent également être portés à la connaissance de tous les passagers sous forme d'un avis apposé dans la salle d'enregistrement.

Aucune clause figurant sur un contrat de transport d'une compagnie ne peut limiter ses responsabilités en terme d'obligations envers les passagers.

Si un passager n'a pas été dûment informé de ses droits et qu'il a accepté une compensation inférieure à celle prévue, il, pourra effectuer les démarches nécessaires en vue d'obtenir une indemnisation complémentaire (cf : réclamation).

Surclassement et déclassement

En avion, les différences de tarifs d'une classe à l'autre sont notables. Ainsi, aucune somme ne peut être exigée d'un passager surclassé. A contrario, un droit d'indemnisation est prévu en cas de déclassement.

L'indemnité est calculée en % du prix du billet, qui varie en fonction de la distance parcourue :

30% du billet sera remboursé pour tous les vols jusqu'à 1500km,

50% pour les vols intracommunautaires de plus de 1500km (sauf à destination des DOM) ainsi que pour tous les autres vols entre 1500 et 3500km, et enfin

75% du billet pour les vols extracommunautaires de plus de 3500km, y compris les vols entre les territoires européens de Etats membres et les DOM.

Bagage

En cas de perte, de détérioration ou de retard dans l'acheminement des bagages, le transporteur est responsable envers ses passagers.

Les dommages doivent être déclarés par écrit dans un délai de 7 jours pour les détériorations et de 21 jours pour les pertes et retard.

Les indemnités sont fixées par les Convention de Varsovie et de Montréal et varient donc en fonction de l'applicabilité de ces textes dans les pays concernés. Ainsi, les pays de l'Union européennes sont signataires depuis 2004 de la Convention de Montréal qui prévoit un dédommagement pouvant aller jusqu'à 1200 euros par bagage, la Convention de Varsovie signée en 1929 n'accordant au maximum qu'une indemnité de 20 euros.

Les indemnités varient également en fonction du poids du bagage enregistré.

Liste des Etats signataires de la convention de Montréal

Si le passager estime que la valeur de son bagage est supérieur au plafond prévu, il doit faire une déclaration spéciale d'intérêt lors de l'enregistrement.

Réclamation

Toute réclamation doit au préalable être adressée au transporteur qui est le seul habilité indemniser les passagers.

Muni de cette réponse, le consommateur peut ensuite porter son litige auprès de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC). Il doit cependant s'agir d'un vol partant de France quelles que soient la destination et la nationalité du transporteur ou d'un vol arrivant en France, à condition qu'il soit assuré par une compagnie appartenant à l'Union Européenne, à la Norvège, à l'Islande ou à la Suisse.

Les réclamations peuvent être portées [en ligne sur le site Internet de la DGAC](#) ou par courrier à l'adresse suivante :

DGAC

*Direction du transport aérien
Mission du droit des passagers
Bureau des passagers aériens (MDP/P2)
50 rue Henry Farman
FR – 75720 Paris CEDEX 15*

S'agissant des réclamations concernant les vols au départ et à l'arrivée des pays de l'Union Européenne, de la Norvège, de l'Islande et de la Suisse, ce sont les organismes compétents des Etats membres qui peuvent intervenir.

Vous pouvez vous adresser également au Médiateur du tourisme et du voyage si vous n'acceptez pas la solution proposée par le transporteur ou si votre litige ne peut être réglé par la DGAC

Le Médiateur du tourisme et du voyage traitera les litiges portant sur l'achat d'un vol sec ou d'un forfait tourisme lorsque le problème concerne : une agence de voyage, un tour opérateur ou une compagnie aérienne adhérent à l'une des organisations signataires de la Charte de Médiation du Tourisme et du Voyage : Fédération Nationale de l'Aviation Marchande (FNAM), CETO (Association de Tour-Opérateurs) et SNAV (Syndicat national des agences de voyage).

Pour en savoir plus : <http://mtv.travel>

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Télécharger la fiche pratique :

[Vol aérien](#) - pdf - 161.99 Ko - 10/07/2012