

Annulation ou retard d'un avion : quel remboursement pouvez-vous obtenir ?

<

Par **Bercy Infos** , le 18/06/2024 - **Conseils aux consommateurs Voyages, vacances**

LECTURE : 7 MINUTES

Vous aviez prévu un voyage en avion mais vous devez finalement y renoncer ? Votre vol est annulé ou retardé ? Sachez que vous pouvez récupérer tout ou partie de la somme payée, sous certaines conditions. Quels sont vos droits ? Que pouvez-vous obtenir exactement ? Quelles démarches devez-vous effectuer ? Explications.

Quels sont vos droits si votre vol est annulé ?

Un vol annulé est **un vol initialement prévu qui n'a pas été effectué** et qui implique en principe un changement de numéro de vol, contrairement au retard.

Dans tous les cas, que le vol soit européen ou non européen (voir paragraphe ci-dessous) **vous avez droit au minimum au remboursement de votre billet, et à d'éventuels dommages et intérêts** si cette annulation vous a causé un préjudice particulier.

Union européenne : des droits supplémentaires pour les passagers

Pour les vols européens, des droits particuliers existent en cas d'annulation de la part de la compagnie aérienne, de surréservation ou de retard importants, et prévoient notamment

<

une assistance et une indemnisation financière, en application du **Règlement CE 261/2004** .

Le droit à assistance et indemnisation financière dépend de trois critères :

- le pays de départ de votre vol,
- le pays d'arrivée de votre vol,
- la nationalité de la compagnie aérienne.

Ces obligations incombent au transporteur aérien effectif qui réalise (ou a l'intention de réaliser) un vol, que le contrat de transport ait été conclu directement avec le transporteur aérien ou par l'intermédiaire d'une agence de voyage par exemple. En revanche, si votre vol entre dans le cadre d'un voyage à forfait, **vous bénéficiez de certains droits spécifiques.**

Vols concernés par le droit à l'assistance et à l'indemnisation

Pays de départ	en Europe*	en Europe*	hors d'Europe	hors d'Europe	hors d'Europe
Pays d'arrivée	en Europe*	hors d'Europe	en Europe*	en Europe	hors d'Europe
Nationalité de la compagnie aérienne	toutes les nationalités	toutes les nationalités	européenne	non européenne	toutes les nationalités
Avez-vous droit à l'assistance et à l'indemnisation financière ?	Oui	Oui	Oui	Non	Non

* Les pays européens concernés sont les 27 pays de l'Union européenne, ainsi que l'Islande, la Norvège et la Suisse.

En revanche, la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, St Barthélemy et St Pierre et Miquelon sont des territoires français sur lesquels le traité instituant l'Union européenne ne s'applique pas.

Si votre vol est concerné par le droit à l'assistance et l'indemnisation, la compagnie aérienne doit alors :

- vous proposer :
 - soit un **réacheminement** sur un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables,
 - soit de vous **rembourser votre billet** dans un **délai de sept jours francs**,
- et vous verser une **indemnité forfaitaire de** :
 - 250 €** pour les vols de moins de 1 500 km,
 - 400 €** pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km ou les vols de 1 500 à 3 500 km hors UE,
 - 600 €** pour les autres vols de plus de 3 500 km hors UE.

La **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes** (DGCCRF) précise par ailleurs que : « si vous optez pour un réacheminement, **la compagnie aérienne doit prendre en charge l'ensemble de vos frais d'hôtel et de restauration, jusqu'à votre arrivée à destination finale.** Vous avez également le **droit à deux appels téléphoniques.** En revanche, si vous choisissez le remboursement de votre billet d'avion, la compagnie aérienne est alors libérée de son obligation de prise charge de vos frais d'hôtel et de restauration ».



Retrouvez plus d'informations sur l'annulation de vol par une compagnie aérienne sur le site du Centre européen des consommateurs.

Annulation : dans quels cas n'y a-t-il pas d'indemnisation ?

Il existe **trois cas dans lesquels l'indemnisation pour cause d'annulation n'est pas due** :

- si la compagnie aérienne a informé les passagers de l'annulation du vol **au plus tard deux semaines avant le départ**,
- en cas de délai inférieur, **si une place leur est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu** tant au départ qu'à l'arrivée,
- en cas de **circonstances exceptionnelles** (conditions météorologiques, catastrophes naturelles, risques liés à la sécurité, etc.).

Quels sont vos droits si votre vol est retardé ?

Là aussi, si votre vol est concerné par la réglementation européenne (cf tableau) et sauf circonstances extraordinaires, **si vous subissez un retard de plus de trois heures à l'arrivée**, vous avez les mêmes droits qu'en cas d'annulation notamment **en terme d'indemnisation** :

- **250 € pour les vols de moins de 1 500 km**,
- **400 € pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km ou les vols de 1 500 à 3 500 km hors UE**,
- **600 € pour les autres vols de plus de 3 500 km hors UE**.

En outre, la compagnie aérienne **doit vous fournir l'assistance nécessaire** : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

Cette assistance est due dès que le retard au départ d'un vol atteint :

- **deux heures ou plus** pour les vols **jusqu'à 1 500 km**,
- **trois heures ou plus** pour les vols **de 1 500 à 3 500 km hors UE et tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres**,
- **quatre heures ou plus** pour les autres vols **de plus de 3 500 km hors UE**.

En cas de retard au départ d'**au moins cinq heures**, et seulement si vous renoncez à votre voyage, vous êtes en droit de :

- vous faire rembourser votre billet d'avion,
- demander la prise en charge du vol retour vers votre point de départ initial lors du cas d'un vol au départ d'une escale de correspondance.

Quels sont vos droits si vous être victime de surréservation ?

En cas de surréservation (*surbooking* en anglais), les compagnies aériennes doivent rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif. Vous pouvez accepter, ou non, les conditions proposées par la compagnie.

Si vous n'êtes pas volontaire et que vous ne pouvez pas embarquer, et si la réglementation européenne s'applique (cf tableau ci-dessus) **vous avez droit à une indemnisation** (entre 250 € et 600 €) en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement. La compagnie aérienne doit également vous fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

Pour plus de détails consultez notre article [**Surréservation : quels sont vos droits si l'embarquement vous est refusé ?**](#)

À savoir

Les droits évoqués ci-dessus concernent l'impossibilité d'embarquer pour cause de surréservation, et sont donc non applicables en cas de refus d'embarquer pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou bien par exemple si les documents de voyages du passager sont inadéquats.

Comment procéder pour vous faire indemniser ?

Dans la plupart des cas, l'indemnisation n'est ni immédiate ni automatique. **C'est au passager de la solliciter**, généralement en adressant une réclamation ou une demande d'indemnisation directement auprès du service clientèle de la compagnie aérienne. Cette demande d'indemnisation peut être faite par :

<

- **lettre recommandée** avec accusé de réception (vous pouvez utiliser le [modèle de lettre](#) proposé par l'Institut national de la consommation),
- ou directement **en ligne** sur le site de la compagnie.

Pensez à conserver une preuve de votre demande.

Dans tous les cas, il est conseillé de joindre à votre demande l'ensemble des documents de voyage relatifs au vol annulé ou retardé :

- billet électronique,
- confirmation de réservation,
- carte d'embarquement (si vous l'avez reçue),
- attestation remise par le transporteur et relative à un incident,
- étiquettes bagages,
- reçus justifiant des dépenses engagées, etc.

Que faire en cas de litige ?

Si votre première demande d'indemnisation auprès de la compagnie aérienne a été refusée, ou si vous trouvez que cette indemnisation est insuffisante, d'**autres démarches (amicales ou judiciaires)** sont possibles :

- vous pouvez prendre contact avec [une association de consommateurs](#) (ou [tout autre organisme utile](#)) qui pourra vous renseigner et tenter d'obtenir du professionnel l'arrangement amiable qu'il aurait refusé à un passager isolé
- vous pouvez également saisir le [Médiateur Tourisme Voyage \(MTV\)](#) , qui pourra vous aider à trouver une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal. Avant de vous adresser au Médiateur, vérifiez que [votre transporteur est bien membre de cette médiation](#)

<

<

. La saisine peut s'effectuer **en ligne** ou par courrier à l'adresse : MTV Médiation
Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75823 PARIS Cedex 17

- à l'issue d'un délai de réponse de deux mois de la part de la compagnie aérienne, vous pouvez signaler votre litige directement en ligne auprès de **la Direction générale de**

<

l'aviation civile (DGAC), qui est l'organisme compétent en France

- vous pouvez **saisir les tribunaux** en dernier recours.

<

Retrouvez toutes les informations sur le site du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires

Que faire si vous ne pouvez plus partir ?

Vérifiez d'abord les conditions de votre billet d'avion

Vous voulez annuler un trajet en avion ? Premier réflexe : **relisez les conditions de vente et les conditions de transports par la compagnie aérienne ou l'agence de voyage**. En effet : « *les conséquences de l'annulation ne sont pas fixées par la loi ou les traités internationaux, mais par*

<

le contrat que vous avez passé », prévient l'**Institut national de la consommation** (INC).

Certains types de billet peuvent ainsi être modifiables, vous permettant de repousser votre voyage. D'autres sont même remboursables.

Consultez les conditions de l'assurance annulation si vous en avez souscrit une

Si vous aviez pris une assurance complémentaire, il est probablement possible de vous faire rembourser votre billet.

À condition bien sûr que la raison de votre annulation corresponde aux **motifs couverts par l'assurance**. Il s'agit généralement de causes graves :

- accident
- licenciement économique
- décès d'un proche ou encore certaines maladies.

En revanche, une grève, une grossesse ou un souci de santé connu avant l'achat du billet sont souvent exclus des garanties.

À savoir

Certaines cartes bancaires proposent d'office ce type d'assurance, sous conditions. Reportez-vous à votre contrat pour vérifier les garanties proposées.

Le remboursement est-il possible même en l'absence d'assurance annulation ?

Dans le cas où votre billet n'est ni modifiable ni remboursable et que vous n'avez pas d'assurance, **vous ne pourrez pas bénéficier d'un remboursement**. En tout cas, pas en totalité. Vous pouvez tout de même récupérer une partie du prix du billet.

Il est en effet possible de se faire rembourser - sous conditions - certaines taxes aériennes : la taxe d'aéroport (appelée également « QW ») ou la redevance passager (« QX »). Vous devez en faire la demande auprès du transporteur ou du vendeur du billet.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

- [Surréservation : quels sont vos droits si l'embarquement vous est refusé ?](#)
- [Bagage perdu ou endommagé...la compagnie aérienne vous doit des comptes !](#)
- [Trains retardés ou annulés : quels sont vos droits ?](#)
- [Nos conseils pour des vacances 100 % réussies !](#)

En savoir plus sur les voyages en avion

- **Voyager en avion : quels droits pour les passagers ?** *sur le site de la DGGCRF*
<
- **Droits des passagers aériens** *sur Your Europe*
- **Que faire en cas de retard au départ, annulation d'un vol, refus d'embarquement ou**
<

déclassement ? *sur le site du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires*

<

- **Passagers aériens : vos droits à indemnisation** *sur le site du centre européen des consommateurs*
<
- **Voyage en avion** *sur service-public.fr*

Ce que dit la loi

Règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de

<

retard important d'un vol

Thématiques : [Conseils aux consommateurs](#) | [Voyages, vacances](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)