

Lettre de réclamation en cas de retard ou d'annulation d'un vol : modèle

Description

En cas de vol retardé, annulé ou de refus d'embarquement (surbooking), la compagnie aérienne a l'obligation de prendre les passagers en charge jusqu'au prochain vol et, dans certains cas, les indemniser.

Ainsi, dans le cas où le vol arrive avec un retard **d'au moins trois heures**, l'ensemble des passagers bénéficie d'un droit à l'indemnité prévue par le [règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004](#), de la même façon que si le vol avait été annulé ou que des passagers avaient été refusés à l'embarquement.

La compagnie peut toutefois invoquer un cas de force majeure pour refuser cette protection, c'est-à-dire un incident imprévisible et ne pouvant pas être évité : un ouragan par exemple.

Obligation juridique d'indemnisation

Depuis le 17 février 2005, les passagers aériens des transporteurs européens sont mieux indemnisés en cas de refus d'embarquement ou d'annulation grâce à l'entrée en vigueur du règlement européen n° 261/2004 du 11/2/2004.

Les dispositions de ce texte ont été étendues au retard d'avion par la Cour de justice des Communautés européennes (CJCE) : celle-ci a ainsi estimé dans une décision du 19 novembre 2009 (CJCE, 19 novembre 2009, affaire C 402/07) qu'un retard très important, au regard de l'heure d'arrivée prévue, **devait s'analyser comme une annulation** et ouvrait droit à indemnisation dans les mêmes conditions qu'une annulation de vol.

En conséquence, dans le cas où un vol arrive avec plus de trois heures de retard, il est possible de demander une indemnisation dont le montant dépend de la distance du vol. Au sein de l'Union européenne, ce montant se détermine comme suit :

- jusqu'à 1 500 km : 250 €,
- plus de 1 500 km : 400 €.

Lorsque le vol se déroule entre un aéroport de l'Union européenne et un aéroport

situé hors UE, le montant de l'indemnisation s'analyse comme suit :

- jusqu'à 1 500 km : 250 €,
- de 1 500 à 3 000 km : 400 €,
- plus de 3 500 km : 600 €.

Il est important de noter que si le transporteur propose un autre vol à un horaire similaire, l'indemnisation peut être réduite de moitié.

Le transporteur doit, en outre, offrir au voyageur bloqué à l'aéroport deux appels téléphoniques (ou fax, ou messages électroniques), des rafraîchissements, des repas et, le cas échéant, un hébergement à l'hôtel.

Si le transporteur aérien manque à ses obligations le passager aérien peut demander à être **indemnisé de la totalité de son préjudice matériel et moral** qu'il a subi sans application du plafond d'indemnisation. Le préjudice moral peut ainsi être indemnisé (CJCE, 13 octobre 2011, affaire C 83/10).

Attention, le règlement européen s'applique seulement aux vols :

- au départ de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) quel que soit l'aéroport d'arrivée et quelle que soit la nationalité du transporteur ;
- à destination de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) quel que soit l'aéroport de départ, dès lors que le transporteur est européen.

Vol retardé

En cas de retard, les passagers du vol doivent bénéficier d'une prise en charge et d'une indemnisation.

Prise en charge

Pour pouvoir bénéficier de cette prise en charge, l'avion doit avoir décollé après l'heure prévue sur les billets. Par la suite, la durée de retard minimale pour être indemnisé **dépend de la distance du vol** et de la **destination visée**. Ainsi, pour les vols au sein de l'Union européenne :

- lorsque le vol est de 1500 km ou moins, la durée du retard doit être d'au moins 2h ;

- lorsque vol est de plus de 1500 km, la durée minimale du retard doit être d'au moins 3h.

Pour les vols hors Union européenne :

- lorsque le vol est de 1500 km ou moins, la durée de retard minimale est de 2h ;
- lorsque le vol est de 1500 km à 3500 km, la durée de retard minimale est de 3h ;
- lorsque le vol est de plus de 3500 km, la durée de retard minimale est de 4h.

La prise en charge et l'indemnisation par la compagnie aérienne seront également **conditionnées par les lieux de départ et d'arrivée du vol**. Ainsi, en cas de départ de la France, ou d'un pays européen (Union européenne, Islande ou Suisse) :

- **vers la France**, les passagers seront pris en charge et indemnisés quelle que soit la compagnie, même pour un vol vers l'outre-mer ;
- **vers un pays de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande ou la Suisse**, les passagers sont pris en charge et indemnisés quelle que soit la compagnie ;
- **vers un autre pays**, les passagers sont pris en charge et indemnisés quelle que soit la compagnie (la protection s'applique même en cas d'escale ou de correspondance).

En cas de départ d'un autre pays (Union européenne, Islande ou Suisse) :

- **vers la France ou l'Union européenne**, les passagers seront pris en charge et indemnisés seulement si la compagnie est une compagnie de l'Union européenne (la protection s'applique même en cas d'escale ou de correspondance dans un autre pays) ;
- **vers un autre pays**, les passagers n'ont pas le droit à une prise en charge ou seulement selon les conditions propres au pays de départ.

En attendant que l'avion décolle, la compagnie aérienne est tenue de fournir gratuitement une assistance qui varie selon le délai d'attente :

- rafraîchissements ou restauration ;
- 2 communications par téléphone, notamment pour appeler en France depuis l'étranger ;
- hébergement (et transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport), si le départ ne peut pas avoir lieu avant le lendemain.

Par ailleurs, un texte rappelant les droits des passagers doit être disponible au comptoir d'enregistrement ou en zone d'embarquement.

Lorsque le passager renonce à son trajet, son billet doit lui être **intégralement remboursé** dans un délai de **7 jours francs**. C'est la compagnie qui doit proposer ce remboursement : le passager n'a pas à faire de démarches supplémentaires.

Indemnisation

Le montant de l'indemnisation varie en fonction de la longueur du trajet prévu.

Trajet	Indemnisation	
	Dans l'Union européenne (UE)	Entre l'UE et un pays hors UE
Jusqu'à 1 500 km	250 €	250 €
De 1 500 à 3 500 km	400 €	400 €
Plus de 3 500 km	600 €	600 €

En cas de refus écrit de la compagnie aérienne et s'il est estimé que le refus est injustifié ou sans réponse dans les 2 mois, il est possible de saisir la **Direction générale de l'aviation civile** (DGAC) avec le [formulaire cerfa 13675*01](#).

Le passager doit envoyer son courrier en lettre simple et joindre la copie, de toutes les pièces justificatives en sa possession (copie de la réservation, attestation remise par le transporteur, la réclamation à la compagnie aérienne et sa réponse). Attention : le passager doit impérativement conserver les originaux de ces documents.

Vol annulé

En cas de vol annulé, les passagers ont le droit à une indemnisation et à une prise en charge. C'est également applicable aux passager en cas de **refus d'embarquement** : dans le cas où le passager s'est présenté à l'enregistrement avec ses billets et ses papiers en règle, mais que la compagnie a refusé de le faire monter dans l'avion.

C'est notamment le cas en cas de **surréservation** (ou surbooking), c'est-à-dire quand la compagnie a vendu plus de billets que de places disponibles et ne peut donc pas embarquer tout le monde.

Prise en charge

Les passagers d'un vol annulé ou surbooké ont le droit à une prise en charge si la compagnie a annulé le vol **moins de 2 semaines** avant le départ (par exemple, en cas de grève au sein de la compagnie).

La compagnie peut toutefois invoquer un **cas de force majeure** pour refuser la protection, c'est-à-dire un incident imprévisible et ne pouvant pas être évité (une tempête de neige par exemple). La protection peut également être refusée en cas de grève de personnels hors de la compagnie (des contrôleurs aériens par exemple).

Concernant le lieu de départ et d'arrivée du vol, les passagers doivent également respecter les mêmes conditions que pour un vol en retard (voir plus haut).

Dans le cas où les passagers souhaitent attendre un autre vol, ils ont droit dès que possible à un nouveau vol vers la destination finale dans des conditions comparables (même classe ou classe supérieure) et sans paiement supplémentaire.

Durant l'attente du nouveau vol, la compagnie aérienne est tenue de leur fournir gratuitement une assistance qui varie selon le délai d'attente :

- rafraîchissements ou restauration ;
- 2 communications par téléphone, notamment pour appeler en France depuis l'étranger ;
- hébergement (et transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport), si le départ ne peut pas avoir lieu avant le lendemain.

Dans le cas où le passager renonce à son vol, le billet lui est intégralement remboursé dans un délai de 7 jours francs. C'est la compagnie qui doit vous proposer ce remboursement : le passager n'a pas à faire de démarches supplémentaires.

Indemnisation

Le droit à une indemnisation financière **s'ajoute** à la prise en charge par la compagnie. Ce droit est soumis aux mêmes condition que l'indemnisation en cas de retard du vol.

Le montant de l'indemnisation varie en fonction de la longueur du trajet prévu.

Montant de l'indemnisation

Trajet	Indemnisation	
	Dans l'Union européenne (UE)	Entre l'UE et un pays hors UE
Jusqu'à 1 500 km	250 €	250 €
De 1 500 à 3 500 km	400 €	400 €
Plus de 3 500 km	600 €	600 €

Attention, si une place a été offerte au passager sur un autre vol avec une heure d'arrivée proche de l'horaire prévu, l'indemnisation peut être réduite de 50 %.

Cette réduction s'applique uniquement si l'heure d'arrivée a été décalée de moins de :

- 2 heures pour les vols de 1500 kilomètres ou moins ;
- 3 heures pour les vols de plus de 1500 kilomètres pour les vols au sein de l'Union européenne ou entre 1500 et 3500 kilomètres pour les autres vols,
- 4 heures plus dans les autres cas.

Modèle de lettre de réclamation d'indemnisation

[Nom]

[Adresse]

[Code postal, ville]

[Nom et adresse de la compagnie aérienne]

[Code postal, ville]

[Ville, date]

Objet : lettre recommandée avec avis de réception pour demande d'indemnisation

Madame, Monsieur,

Le [date], j'ai voyagé sur le vol n° [indiquer le numéro du vol] qui devait me conduire de [départ] à [arrivée]. L'arrivée était prévue à [horaire], mais elle n'a eu lieu qu'à [horaire], soit avec plus de [nombre] heures de retard.

Je vous demande donc de me verser l'indemnité forfaitaire prévue par le règlement européen no 261/2004 du 11 février 2004 en cas d'annulation ou de refus d'embarquement.

Comme vous le savez sans doute, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a jugé que les indemnités prévues par ce règlement étaient également dues en cas de retard (arrêt de la CJCE du 19 novembre 2009, affaires C-402/07 et C-432/07 et encore récemment le 23 octobre 2012, affaires C-581/10 et C-629/10).

(Le cas échéant) J'ai bien noté que ce retard était dû à une avarie de l'appareil. Comme il résulte de la même décision de la CJUE, les problèmes techniques entraînant l'annulation ou le retard d'un vol ne constituent pas des "circonstances extraordinaires" susceptibles d'écarter votre responsabilité (arrêt de la CJCE du 19 novembre 2009).

Veillez agréer, Madame, Monsieur l'expression de mes salutations distinguées.

Signature