

19c - Le transport aérien

Les règles applicables aux passagers de transport aérien en cas de refus d'embarquement, d'annulation de vol et de vol retardé sont regroupées dans un règlement européen. Ces règles s'appliquent à toute personne empruntant les transports aériens dans l'Union européenne.

Toute personne dont la mobilité est réduite, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels ou de son âge et dont la situation requiert l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers, doit avoir les mêmes possibilités d'utiliser les transports aériens que les autres citoyens.

19c - Le transport aérien

Les règles applicables aux passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation de vol et de vol retardé sont regroupées dans un règlement européen. Les personnes à mobilité réduite doivent pouvoir emprunter les transports aériens comme tout citoyen.

I. Quels sont les droits des personnes à mobilité réduite ?

Les opérateurs ne peuvent refuser la réservation ou l'embarquement d'une personne en raison de son handicap (sauf pour des raisons de sécurité justifiées, établies par la loi). Le transporteur doit en informer par écrit la personne à mobilité réduite, dans les 5 jours qui suivent la réservation ou le refus d'embarquement.

Les personnes à mobilité réduite ont le droit de bénéficier d'une **assistance gratuite** dans les aéroports (au départ, à l'arrivée et en transit) et à bord des avions (par exemple pour le transport de fauteuils roulants ou de chiens guide d'aveugles). Ce sont les gestionnaires d'aéroports qui doivent fournir l'assistance.

II. En cas de refus d'embarquement : à quoi peut-on prétendre ?

Lorsqu'un transporteur aérien prévoit de refuser l'embarquement à certaines personnes sur un vol, il fait en premier lieu appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation, en principe en échange de certaines prestations.

Mais si le nombre de volontaires n'est pas suffisant, le transporteur aérien peut refuser l'embarquement de passagers contre leur volonté. Dans ce cas, un système d'indemnisation doit se mettre en place, ainsi qu'une assistance.

L'indemnisation forfaitaire accordée aux passagers refusés à l'embarquement contre leur volonté est la suivante :

- 250 € pour les trajets de 1500 km ou moins (125 si le retard est inférieur à 2 heures),
- 400 € pour ceux compris entre 1500 et 3500 km et pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km (200 si le retard ne dépasse pas 3 heures),
- 600 € au-delà de 3500 km pour les destinations extra-communautaires (300 si le retard ne dépasse pas 4 heures).

Les passagers ont la possibilité de choisir entre le placement sur un autre vol et le rembourse-

ment du billet seulement s'ils renoncent à poursuivre leur voyage, ainsi que d'une prise en charge dans l'attente d'un vol ultérieur (hébergement, transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport, ...).

Attention ! Le transporteur est tenu de vous payer votre indemnisation en espèces ou par tout autre moyen (chèque, virement,...) ; une indemnisation sous forme de bons de voyage ou d'avoir ne peut se faire qu'avec votre accord écrit.

III. Que faire si le vol est annulé ?

En cas d'annulation d'un vol, les passagers concernés se voient offrir une assistance, par le transporteur aérien et peuvent, dans certains cas, être indemnisés. Des renseignements leur sont fournis concernant d'autres transports possibles.

L'indemnisation et l'assistance sont identiques à celles prévues pour un refus d'embarquement.

Toutefois, l'indemnisation ne sera pas due si les passagers sont informés 2 semaines avant l'heure de départ ou, 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 ou si le transporteur est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève) qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

IV. Que faire en cas de retard de vol ?

Un retard de vol de plus de trois heures, constaté à l'arrivée à la destination finale du passager, ouvre droit à une indemnisation dans les mêmes conditions qu'en cas d'annulation de vol. Toutefois, là encore, le transporteur pourra dégager sa responsa-

bilité s'il peut prouver que le retard était dû à des circonstances extraordinaires.

En cas de retard important causant un dommage au passager (+ de 2 heures pour un vol de 1500 km...), le passager peut obtenir une compensation : prise en charge immédiate (rafraîchissements, repas), une nuit d'hôtel, les transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport, si nécessaire. Il peut également obtenir gratuitement 2 appels téléphoniques.

Quel que soit le trajet, si le retard est d'au moins 5 heures, le passager est en droit de se faire rembourser son billet s'il renonce à son voyage.

Attention ! Aucune indemnisation n'est due par le transporteur en cas de retard non important. Cependant, si le passager subit un dommage à cause de ce retard (nuit d'hôtel payée et non utilisée, journée de travail perdue...), il pourra tenter d'obtenir une compensation.

L'indemnisation peut également prendre la forme d'une **assistance** (remboursement du billet ou au réacheminement) ou d'une **prise en charge** comportant la fourniture de services pour compenser l'attente (rafraîchissements, restauration, hébergement, appels téléphoniques). Si le passager est placé dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, un remboursement forfaitaire sera effectué.

En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard quelle que soit la durée de celui-ci, les personnes à mobilité réduite et toutes les personnes qui les accompagnent, ont droit à une prise en charge spécifique, qui leur est fournie dès que possible.

V. Que faire en cas de retard, perte et détérioration des bagages ?

Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Il est également responsable en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, qui s'est produite à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. En cas de retard ou perte de bagages, il faut déposer une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception au transporteur, au plus tard dans les 21 jours qui suivent la

date à laquelle ils auraient dû et/ou sont arrivés.

En cas de détérioration, l'indemnisation doit être demandée à la compagnie dans les 7 jours qui suivent la découverte de l'avarie. A défaut de protestation dans les délais prévus, seul un recours en responsabilité à l'encontre de la compagnie sera possible. L'indemnisation est limitée à un certain plafond calculé en fonction du poids du bagage enregistré.

VI. Que faire en cas de litige ?

Pour toute autre réclamation concernant un voyage aérien, le passager doit s'adresser d'abord à la compagnie aérienne avec laquelle il a voyagé (par lettre recommandée avec accusé de réception).

En cas de réponse négative, il peut écrire à la Direction générale de l'aviation civile, en joignant la copie de toutes les pièces justificatives, à l'adresse suivante : DGAC, Direction du transport aérien - Mission du Droit des passagers - Bureau des passagers aériens - MDP/P2 - 50 rue Henry Farman - 75720 PARIS cedex 15

Il est également possible de faire une réclamation en ligne :

<http://enqueteur.dgac.developpement-durable.gouv.fr/index.php?sid=51924&lang=fr>

VII. Que réclamer à l'agence de voyage ?

L'agence de voyage est responsable vis-à-vis de son client des conditions de transport et d'organisation du séjour (problèmes horaires, mauvaise organisation, qualité du service...); il lui appartient de se retourner ultérieurement contre ses fournisseurs (transporteurs, hôteliers...) s'ils sont fautifs.

Votre agence de voyages doit obligatoirement vous informer par écrit, avant la conclusion d'un forfait touristique des caractéristiques du voyage ou du séjour et des conditions générales de vente applicables au contrat (prix, modalités d'annulation).

N'hésitez pas à lui indiquer toute particularité concernant votre situation (état civil, santé) et à lui préciser les conditions dans lesquelles vous souhaitez voyager afin qu'elle puisse vous fournir une information complète.

Textes de référence :

Règlement (CEE) n° 261-2004 du 11 février 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.

Règlement (CE) n°1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006, concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

Convention de Montréal pour l'Unification de certaines règles relatives au transport aérien international.

Convention de Varsovie du 12 octobre 1929

Pour en savoir plus :

<http://www.dgac.fr>