



Maison de l'Europe de Paris

FranceSoir

■ Droit des passagers aériens en Europe

Depuis les années 90, l'Union européenne a mis en place des règles qui protègent les passagers aériens et garantissent leurs droits, quelle que soit leur nationalité ou celle des compagnies.

Les passagers qui prennent l'avion en Europe ne savent sans doute pas que Siim Kallas a beaucoup fait pour eux. Mais qui est Siim Kallas? Cet homme politique estonien de 66 ans, ancien vice-président de la Commission européenne de 2010 à 2014, a été responsable des transports et chargé d'appliquer la directive européenne sur les droits des passagers aériens.

La démocratisation du transport aérien date de 1990 quand la Commission européenne a démantelé les monopoles nationaux pour favoriser la concurrence et le développement des lignes à bas coût.

Pour protéger les consommateurs et leurs droits, différentes dispositions ont été mises en place, que le voyage se déroule à l'intérieur ou à l'extérieur d'un État membre, à l'intérieur de l'Union européenne ou à l'extérieur de celle-ci.

Lorsque vous achetez un billet, on ne peut pas vous demander de payer plus cher en raison de votre nationalité ou du pays dans lequel vous achetez le billet.

En cas de problèmes vous empêchant d'embarquer (retard, annulation, surréservation), vous avez également des droits qui s'appliquent:

> Remboursement ou réacheminement

Si on vous refuse l'accès à bord, ou si votre vol est annulé ou fait l'objet d'une surréservation, vous avez droit au réacheminement vers votre destination finale à des conditions comparables, ou au remboursement de votre billet et, le cas échéant, au réacheminement gratuit vers votre point de départ.

> Retards importants

Si votre vol est retardé d'au moins 5 heures, vous pouvez également demander un remboursement (mais si vous l'acceptez, la compagnie n'est plus tenue de vous fournir une assistance ou d'organiser votre réacheminement).



Maison de l'Europe de Paris

La compagnie aérienne doit vous informer de vos droits et vous expliquer pour quelle raison vous n'avez pas pu embarquer, ou pourquoi votre vol a été annulé ou retardé (pour tout retard de plus de 2 heures, ou de 4 heures pour les vols de plus de 3.500km).

> Repas et hébergement

Dans certains cas, la compagnie est tenue d'offrir aux passagers des rafraîchissements, un repas, la possibilité de communiquer (appel téléphonique gratuit, par exemple) et, si nécessaire, un hébergement (en fonction de l'ampleur du retard et de la distance du vol).

> Indemnisation

En outre, si on vous refuse l'accès à bord, si votre vol est annulé ou s'il arrive avec plus de trois heures de retard à la destination finale indiquée sur votre billet, vous avez droit à une indemnisation, de 250 à 600 euros, selon la distance du vol.

> Bagages perdus ou endommagés

Si vos bagages enregistrés sont perdus, endommagés ou retardés, la compagnie peut être tenue de vous verser une indemnisation, pour un montant maximum de 1.220 euros. Le transporteur n'est responsable que des dégâts qui lui sont imputables. Vous devez présenter votre réclamation dans les sept jours suivant la réception des bagages (ou 21 jours si vos bagages ont été retardés). Si vous souhaitez engager d'autres poursuites, vous devez le faire dans les deux ans à partir de la date de réception des bagages.

Pour plus de renseignements, voir le rappel des droits sur le site de la Commission européenne¹ ou différentes données chiffrées².

Article rédigé par la Maison de l'Europe de Paris et publié par France Soir le 27/01/2015

¹ http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm

² http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_420_fact_fr_fr.pdf