

## **RETARD : mon vol est retardé avec mention ou non d'une nouvelle heure de départ**

Un vol retardé peut non seulement être désagréable mais également entraîner des conséquences financières et morales pour le passager.

### **Pour tous les vols : une indemnisation en cas de préjudice**

Aucune indemnité forfaitaire n'est prévue par le Règlement Européen 261/2004.

Cependant si vous subissez un dommage résultant directement d'un retard dans votre acheminement (nuit d'hébergement payée et non utilisée, journée de travail perdue, correspondance ratée vous obligeant à racheter un billet au prix fort...), vous pouvez réclamer une indemnisation à la compagnie aérienne (sur base des articles 19 des Conventions de Varsovie ou de Montréal). Cette indemnisation est limitée à un maximum d'environ 4 800 €.

Le transporteur aérien ne peut échapper à cette obligation financière que s'il prouve (pas seulement prétendre) qu'il a pris toutes les mesures pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de prendre pareilles mesures. Il ne doit donc pas seulement invoquer une météo difficile ou un impératif de sécurité, mais le prouver.

### **Pour les vols européens: votre droit à une assistance à l'aéroport**

En cas de retard important :

C'est quoi un retard important ?

- soit 2 heures ou plus pour les vols de 1500 km ou moins ;
- soit 3 heures ou plus pour les vols de plus de 1500 à 3500 km et tous les vols intracommunautaire
- soit 4 heures ou plus pour les autres vols de plus de 3500 km

La compagnie aérienne doit vous proposer une assistance sous forme de boissons et de repas en suffisance compte tenu du délai d'attente mais également vous permettre de passer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télex, fax ou messages électroniques (en ce compris SMS).

De plus, si votre départ est reporté au lendemain, le transporteur doit assurer l'hébergement à l'hôtel et prendre en charge les trajets entre lieu d'hébergement (même autre que l'hôtel) et aéroport.

Si le retard prévisible est d'au moins 5 heures, la compagnie aérienne doit proposer le remboursement du billet pour la/les partie(s) de voyage non effectuées ou devenu inutiles par rapport au plan de vol initial. Et le cas échéant, un vol retour vers votre point de départ initial.