

ANNULATION : j'apprends avant le départ que mon vol est annulé ou alors annoncé comme retardé avec finalement un départ qui correspond à l'horaire normal du lendemain
Vos droits au remboursement de votre billet ou à un réacheminement
Pour les vols non européens

Si seules s'appliquent les règles du droit des contrats, vous pouvez réclamer le remboursement de votre billet quelle que soit la raison de l'annulation (donc aussi en cas de grève) sauf si on vous a proposé un acheminement par un autre vol et que vous avez accepté.

Pour les vols européens

Conformément au Règlement Européen 261/2004, la compagnie aérienne doit vous proposer 3 possibilités :

1. soit le remboursement de votre billet* non seulement pour la ou les parties de voyage non effectuées ou devenues inutiles, mais aussi pour la ou les parties de voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport au plan de voyage initial. Avec le cas échéant un vol retour vers votre point de départ dans les meilleurs délais.

* dans les 7 jours en espèces, virement ou chèque sauf si vous acceptez des bons de voyage

1. Soit un réacheminement par un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais.

1. Soit un réacheminement par un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure qui vous convient (sous réserve de disponibilité de places).

Vos droits à une indemnisation

Quelque soit le vol : indemnisation du préjudice subi

Si vous subissez un dommage résultant directement de l'annulation, vous pouvez réclamer une indemnisation à la compagnie aérienne.

Il vous appartient d'en apporter la preuve.

Le transporteur peut éviter toute sanction financière s'il parvient à prouver qu'il n'a pu exécuter son obligation en raison d'un cas de force majeure (événement qui lui est étranger, imprévisible et qu'il ne pouvait surmonter). Ne sont donc pas des cas de force majeure une panne d'avion ou une grève prévue. Le transporteur qui aurait pu placer le passager sur un autre vol ne peut échapper à cette indemnisation.

Pour un vol européen : indemnisation même sans préjudice

Le Règlement Européen 261/2004 prévoit une indemnisation forfaitaire qui varie suivant la distance du vol et, en cas de réacheminement à la destination finale par un autre vol, le retard à l'arrivée :

Jusque 1500 km : 250 € (réduit à 125 € en cas de réacheminement par un autre vol vers la destination)

Vols intracommunautaires

de 1500 à 3500 km : 400 € (réduit à 200 € en cas de réacheminement par un autre vol vers la destination)

Autres vols : 600 € (réduit à 300 € en cas de réacheminement par un autre vol vers la destination)

Cette indemnisation n'est pas octroyée si vous avez été prévenu de l'annulation :

1. soit plus de 2 semaines avant le départ
2. soit entre 2 semaines et 7 jours avant le départ si un autre vol vous a été proposé partant au plus tôt 2 heures avant l'heure de départ initiale et arrivant moins de 4 heures plus tard que prévu
3. soit moins de 7 jours avant le départ si un autre vol vous a été proposé partant au plus tôt 1 heure avant l'heure de départ initiale et arrivant moins de 2 heures plus tard que prévu

Le transporteur peut échapper au paiement de cette indemnité s'il prouve que l'annulation est due à des « circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ».

Une grève n'est pas nécessairement un cas de force majeure :

1. grève du personnel de la compagnie aérienne
2. grève lorsque le transporteur ne prouve pas qu'il n'a pas pris toutes les mesures pour essayer de trouver une solution sur un autre vol même sur un autre aéroport
3. grève prévue au moment de la vente des billets

Vos droits à une assistance à l'aéroport

Quelque soit la cause de l'annulation de votre vol, la compagnie aérienne a l'obligation de vous procurer une assistance dans l'attente d'un vol de remplacement 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.