

<p style="text-align: center;">DROITS DES VOYAGEURS AERIENS EN CAS DE RETARD OU D'ANNULATION DE LEUR VOL</p>

Les voyageurs qui subissent un retard important ou une annulation de leur vol se trouvent dans des situations similaires d'un point de vue juridique, car leurs droits sont les mêmes. Si vous êtes dans cette situation, la compagnie aérienne devra respecter les droits des passagers aériens imposés par la réglementation applicable.

Les droits des passagers aériens en cas de vol retardé ou annulé sont différents selon que le règlement (CE) n°261/2004 s'applique (I - droits des voyageurs dans le cadre du règlement européen) ou ne s'applique pas (II – droit des voyageurs en dehors du règlement européen).

I – DROITS DES VOYAGEURS DANS LE CADRE DU REGLEMENT EUROPEEN

Le règlement (CE) n° 261/2004¹ établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers protège les voyageurs lors d'un voyage en avion.

Il s'applique lorsque :

- l'avion décolle d'un État membre de l'Union européenne (peu importe la nationalité de la compagnie et la destination du vol),
- ou
- l'avion décolle d'un État tiers et est à destination d'un État membre de l'Union européenne, avec une compagnie européenne, et qu'il n'existe pas de réglementation dans le pays de départ.

De plus, le passager doit disposer d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se présenter à l'enregistrement comme spécifié par la compagnie aérienne.

Ce règlement ne s'applique ni aux passagers qui voyagent gratuitement, ni aux voyages à forfaits annulés pour des raisons autres que l'annulation du vol (par exemple en cas d'annulation de l'hébergement ou du séjour par l'agence de voyage).

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32004R0261>

- RETARDS ET ANNULATIONS CONCERNÉS

Le règlement (CE) n°261/2004 et la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) distinguent deux situations qui ouvrent des droits pour les voyageurs :

- **Annulation de vol par la compagnie aérienne** : l'article 2 du règlement (CE) n° 261/2004 définit l'annulation de vol comme « *le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué* ». Cette définition large inclut les annulations techniques et les annulations commerciales : les premières sont normalement imprévues et résultent de défaillances techniques identifiées en dehors des inspections de routine alors que les secondes sont généralement motivées par des considérations de rentabilité, lorsque le taux de remplissage de l'appareil se révèle insuffisant.

La CJUE a décidé dans un arrêt (affaire C-83/10, 13 octobre 2011) qu'un vol est considéré comme annulé lorsqu'il décolle mais est contraint à retourner à l'aéroport de départ sans que les passagers ne puissent le reprendre, même si les passagers ont été réacheminés par un autre vol.

La Cour de cassation a énoncé que l'ajout d'une escale non prévue initialement ne constitue pas une annulation de vol (Première chambre civile, 10 octobre 2019).

- **Retard de plus de trois heures à l'arrivée** : le texte du règlement européen ne prévoit pas expressément de droits pour les passagers subissant un retard de plus de trois heures, c'est la jurisprudence de la CJUE qui a enrichi les droits des passagers par un arrêt important, l'arrêt *Sturgeon* du 19 novembre 2009².

Dans l'arrêt *Sturgeon*, la Cour de justice de l'Union européenne a énoncé qu'« *un vol est retardé* », au sens de l'article 6 du règlement (CE) n° 261/2004, s'il est effectué conformément à la programmation initialement prévue et si l'heure effective de son départ est retardée par rapport à l'heure de départ prévue »³.

La Cour a étendu le droit à indemnisation aux hypothèses de retards supérieurs à trois heures, en analysant le règlement (CE) n° 261/2004 au regard du principe d'égalité de traitement. Son raisonnement est le suivant : constatant que les passagers de vols retardés ou annulés subissent dans certains cas un « *préjudice analogue* », consistant en « *une perte de temps analogue, de trois heures ou plus, lors de leur transport* », la Cour relève une différence de traitement qui n'est, selon elle, justifiée par aucune considération objective.

Concernant le calcul de la durée du retard, la CJUE a précisé que « *ce n'est qu'au moment où au moins l'une des portes de l'avion s'ouvre, que l'ampleur du retard peut être déterminée aux fins d'une éventuelle indemnisation* » (affaire C-452/13 du 4 septembre 2014).

²<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=73703&doclang=FR>

³ CJUE, 19 nov. 2009, aff. C-402/07 et C-432/07.

Le cas des vols avec correspondance : la jurisprudence de la CJUE a précisé un point important : dans l'arrêt Folkerts (affaire C-11/11) du 26 février 2013⁴, la Cour énonce que « *une indemnisation est due (...) au passager d'un vol avec correspondances qui a subi un retard au départ d'une durée inférieure aux seuils fixés à l'article 6 dudit règlement, mais qui a atteint sa destination finale avec un retard égal ou supérieur à trois heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue, étant donné que ladite indemnisation n'est pas subordonnée à l'existence d'un retard au départ et, par conséquent, au respect des conditions énoncées audit article 6* ». Ainsi, le passager qui a subi un retard sur son premier vol qui l'empêche d'embarquer à bord du second vol en correspondance aura droit à une indemnisation, même si le retard initial est inférieur à trois heures dès lors qu'il arrive à sa destination finale avec plus de trois heures de retard par rapport au trajet initialement prévu.

Un arrêt de la CJUE (affaire C-537/17) du 31 mai 2018⁵ précise que l'indemnisation s'applique également lorsque la correspondance a lieu en-dehors de l'Union européenne, avec une compagnie non-européenne et à destination d'un État tiers, dès lors que les billets ont fait l'objet d'une réservation unique et que le premier vol est en provenance de l'Union européenne. Le changement d'appareil lors de l'escale ne change rien au fait que deux ou plusieurs vols faisant l'objet d'une réservation unique doivent être considérés comme un vol unique avec correspondances.

Un arrêt de la CJUE (affaire C-502-18, 11 juillet 2019) a également précisé que « *dans le cadre d'un vol avec correspondance, composé de deux vols et ayant donné lieu à une réservation unique, au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre et à destination d'un aéroport situé dans un pays tiers via l'aéroport d'un autre pays tiers, un passager victime d'un retard à sa destination finale de trois heures ou plus trouvant son origine dans le second vol, assuré, dans le cadre d'un accord de partage de code, par un transporteur établi dans un pays tiers, peut diriger son recours indemnitaire au titre de ce règlement contre le transporteur aérien communautaire ayant effectué le premier vol* ».

Ainsi, si la compagnie annule votre vol ou si vous subissez un retard de plus de trois heures à l'arrivée à votre destination finale, le règlement prévoit des droits pour vous protéger.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A62011CJ0011>

⁵ <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=202408&doclang=FR>

- **DROITS DES PASSAGERS**

ANNULATION DE VOL

Trois grands droits sont prévus par l'article 5 du règlement en cas d'annulation de vol :

- **Assistance, droit au remboursement ou au réacheminement** (article 8) : en cas d'annulation de vol, quelles que soient les raisons de l'annulation du vol, le passager a toujours le droit à une proposition de la compagnie, lui offrant le choix entre un remboursement de son billet ou un réacheminement sans frais. C'est au passager de choisir entre ces alternatives, aucune de ces options ne peut lui être imposée par la compagnie. Si le passager choisit d'être remboursé, le versement doit intervenir sous sept jours et correspondre au montant qu'il a payé (CJUE, affaire C-601/17, 12 septembre 2018). Il peut s'agir d'un virement, d'un chèque ou d'espèces, et des avoirs ne peuvent être émis qu'avec l'accord du passager, ils ne peuvent être imposés.
- **Prise en charge** (article 9) : si le voyageur choisit le réacheminement, la compagnie doit prendre en charge sa restauration et son hébergement dans l'attente du vol de réacheminement. Si la compagnie ne vous propose pas cette prise en charge, vous pourrez demander le remboursement des frais que cela vous occasionne si ces frais sont « nécessaires, appropriés et raisonnables afin de suppléer la défaillance du transporteur aérien dans la prise en charge » (CJUE, affaire C-12/11, 31 janvier 2013).
- **Indemnisation** (article 7) : lorsque l'annulation du vol intervient de façon tardive (moins de deux semaines avant le départ du vol), le passager a droit à une indemnisation forfaitaire, sauf si la compagnie démontre que l'annulation a été causée par des circonstances extraordinaires (cf.infra).

Cela signifie qu'en cas d'annulation, dont l'information vous est communiquée au plus tard jusqu'à deux semaines avant le départ du vol, vous n'avez pas de droit à indemnisation. En revanche, vous avez toujours le droit à remboursement ou réacheminement et à une prise en charge si nécessaire, quelles que soient les raisons de l'annulation du vol (CJUE, affaire C-12/11, 31 janvier 2013).

Par ailleurs, il n'y aura pas non plus de droit à indemnisation :

- en cas d'annulation moins de 7 jours avant le départ : si un réacheminement est proposé permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre la destination finale moins de deux heures après l'heure prévue d'arrivée.
- en cas d'annulation entre 7 et 14 jours avant le départ : si un réacheminement est proposé permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre la destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue.

C'est à la compagnie de vous informer de l'annulation du vol et de prouver qu'elle l'a fait dans les temps requis, même si vous êtes passés par l'intermédiaire d'une agence de voyages (CJUE, C-302/16, 11 mai 2017).

Si vous n'êtes pas dans un de ces cas d'exonération de l'indemnisation, le montant de celle-ci varie en fonction de la distance parcourue par le vol qui a été annulé :

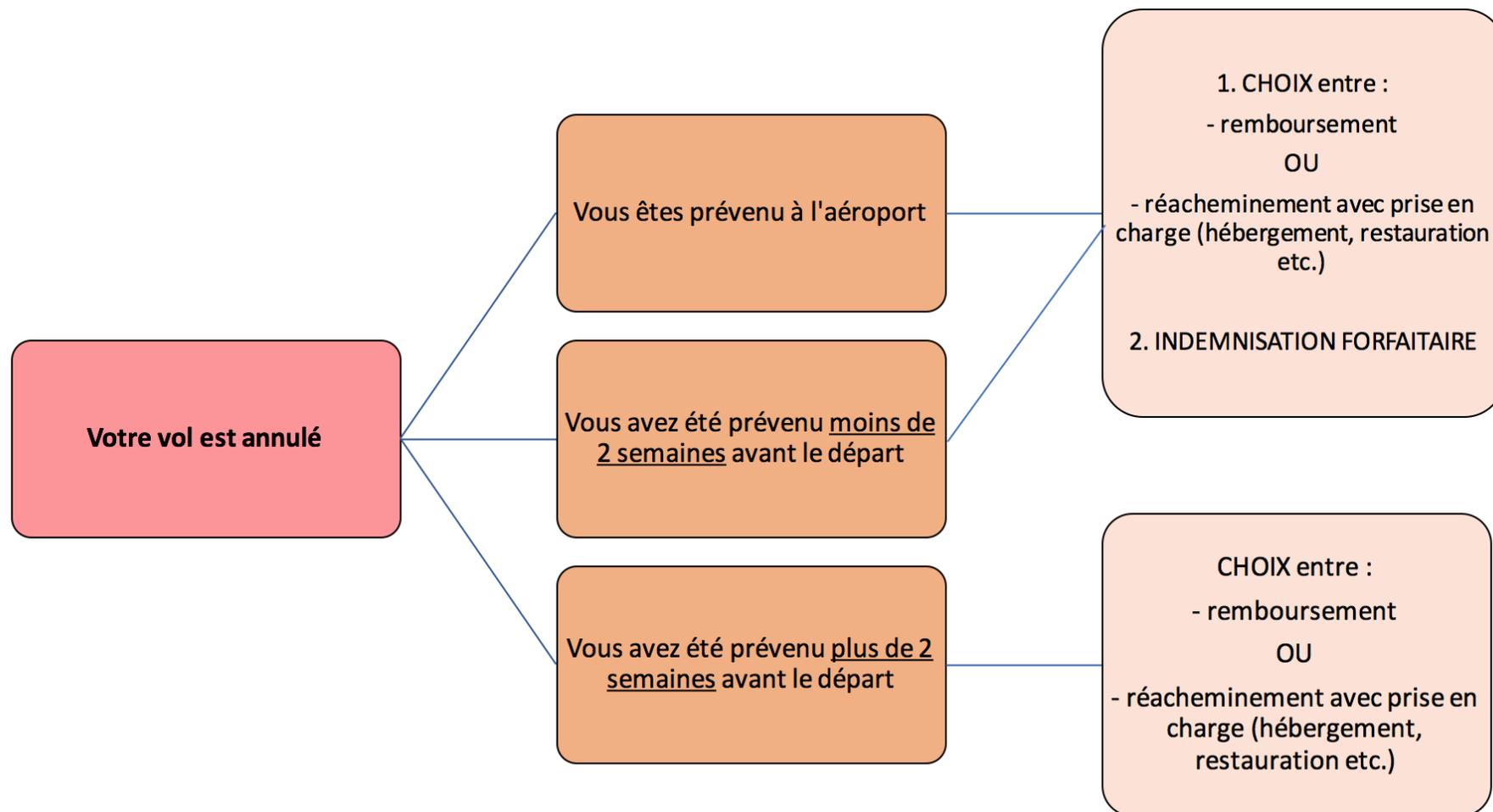
Distance parcourue par le vol	Indemnisation	En cas de réacheminement rapide
Inférieure ou égale à 1500km (tous les vols)	250 euros	Si le réacheminement vous fait arriver à destination avec un retard inférieur à 2h sur l'horaire initial : 125 euros
Entre 1 500 km et 3 500 km ou vol intracommunautaire de plus de 1500 km	400 euros	Si le réacheminement vous fait arriver à destination avec un retard inférieur à 3h sur l'horaire initial : 200 euros
Supérieure à 3 500 km (vol extracommunautaire)	600 euros	Si le réacheminement vous fait arriver à destination avec un retard inférieur à 4h sur l'horaire initial : 300 euros

L'indemnisation doit être versée par espèces, virement ou chèque. Les avoirs sont possibles, mais ils ne peuvent pas vous être imposés, la compagnie doit recevoir votre accord écrit.

En cas de vol avec correspondance, il faudra prendre en compte la distance à vol d'oiseau entre l'aéroport de départ et celui de votre arrivée finale (CJUE, affaire C-559/16, 7 septembre 2017).

La compagnie aérienne peut ne pas vous verser cette indemnisation si elle démontre avoir dû faire face à des circonstances extraordinaires (cf infra).

Par ailleurs, si cette indemnisation forfaitaire ne permet de vous indemniser en totalité d'un préjudice que vous pouvez prouver et chiffrer (par exemple : perte de salaire, CJUE, C-354/18, 29 juillet 2019), alors vous pouvez demander l'indemnisation de ce préjudice (article 12 du règlement). Dans ce cas, l'indemnisation forfaitaire pourra être déduite de l'indemnisation de votre préjudice.



CAS DANS LESQUELS L'INDEMNISATION FORFAITAIRE N'EST PAS DUE :



RETARD DE VOL

Trois grands types de droits sont prévus par l'article 6 du règlement et la jurisprudence :

- **Assistance** : en cas de retard de plus de cinq heures au départ, la compagnie doit vous proposer la possibilité de renoncer à votre vol et d'en obtenir le remboursement, quel que soit votre type de billet.
- **Prise en charge** (article 9) : à partir de deux heures de retard pour les vols de moins de 1500 km, de trois heures de retard pour les vols entre 1500 et 3500 km et les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et de quatre heures de retard pour les autres vols, les passagers ont droit à une prise en charge : il s'agit de la restauration et de l'hébergement à l'hôtel nécessaires durant l'attente du départ du vol.
- **Indemnisation** (article 7). En cas de retard de plus de trois heures à l'arrivée à la destination finale du voyageur, le passager a droit à une indemnisation, dont le montant varie selon la distance parcourue :

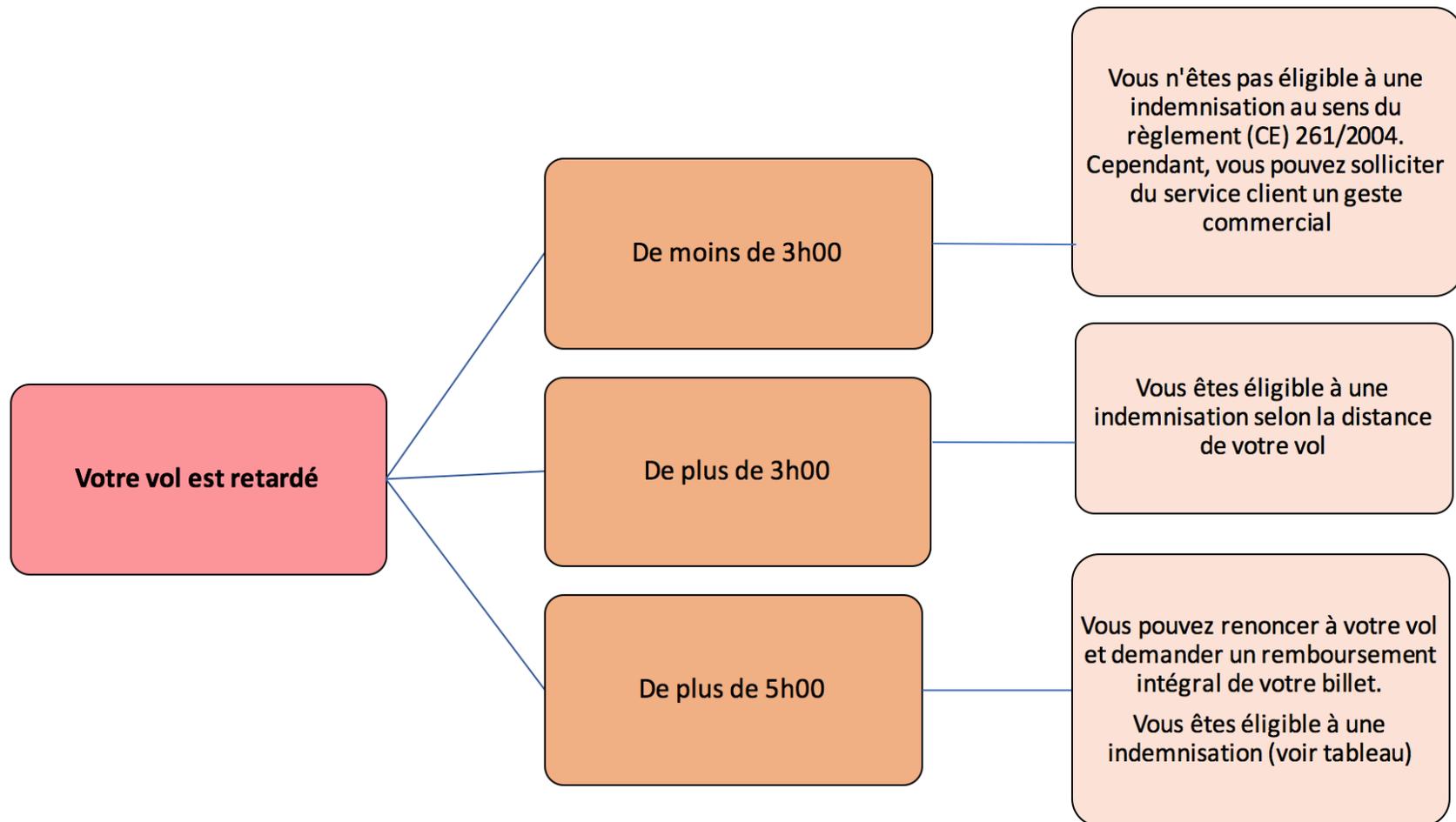
Distance parcourue par le vol	Indemnisation prévue, par passager
Inférieure ou égale à 1500km (tous les vols)	250 euros
Entre 1 500 km et 3 500 km ou vol intracommunautaire de plus de 1500 km	400 euros
Supérieure à 3 500 km (vol extracommunautaire)	600 euros 300 euros en cas de retard compris entre 3 et 4 heures

L'indemnisation doit être versée par espèces, virement ou chèque. Les avoirs sont possibles, mais ils ne peuvent pas vous être imposés, la compagnie doit recevoir votre accord écrit.

En cas de vol avec correspondance, il faudra prendre en compte la distance à vol d'oiseau entre l'aéroport de départ et celui de votre arrivée finale (CJUE, affaire C-559/16, 7 septembre 2017).

Par ailleurs, si cette indemnisation forfaitaire ne permet de vous indemniser en totalité d'un préjudice que vous pouvez prouver et chiffrer (par exemple : perte de salaire, CJUE, C-354/18, 29 juillet 2019), alors vous pouvez demander l'indemnisation de ce préjudice (article 12 du règlement). Dans ce cas, l'indemnisation forfaitaire pourra être déduite de l'indemnisation de votre préjudice.

La compagnie aérienne peut ne pas vous verser cette indemnisation si elle démontre avoir dû faire face à des circonstances extraordinaires (cf infra).



LES CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES ET LE CAS DES GRÈVES

L'article 5.3 du règlement indique que « *un transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue à l'article 7 s'il est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises* ». Ainsi, si l'annulation ou le retard de plus de trois heures que vous avez subi a été causé par des circonstances extraordinaires que la compagnie est en mesure de démontrer, alors elle n'aura pas à vous verser d'indemnisation.

Le principe est celui de l'indemnisation du passager : l'exception est l'existence de circonstances extraordinaires. C'est à la compagnie de démontrer ces circonstances, et non pas aux passagers de démontrer l'absence de circonstances extraordinaires.

Cette notion a fait l'objet d'une jurisprudence fournie, car la qualification de « circonstances extraordinaires » a un impact important sur les droits des voyageurs et les obligations des compagnies aériennes. Ces jurisprudences nombreuses nous permettent d'encadrer cette notion.

L'existence de circonstances extraordinaires est examinée de manière objective en fonction des éléments de chaque dossier. Cependant, la jurisprudence décide généralement que sont considérées comme des circonstances extraordinaires : la fermeture de l'espace aérien (CJUE, affaire C-12/11, 31 janvier 2013), des conditions météorologiques particulièrement défavorables, une collision de l'avion avec un oiseau (CJUE, affaire C-315/15, 4 mai 2017), une grève extérieure à la compagnie aérienne, un avion touché par la foudre juste avant son départ (Cour de cassation, 1ère chambre civile, 12 septembre 2018).

Il existe des cas de jurisprudences permettant d'écarter la notion de circonstances extraordinaires. Ainsi, ne sont pas retenues comme telles les problèmes techniques « *sauf si ce problème découle d'évènements qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérents à l'exercice normale de l'activité de la compagnie aérienne concernée et échappent à sa maîtrise effective* » (CJUE, affaire C-402/07 et 432/07, 19 novembre 2009). La CJUE a précisé cette jurisprudence (CJUE, affaire C-257/14, 17 septembre 2015) : « *des problèmes techniques révélés lors de l'entretien des aéronefs ou en raison du défaut d'un tel entretien ne sauraient constituer, en tant que tels, des « circonstances extraordinaires »* ».

La CJUE a décidé que le heurt d'un escalier mobile avec un avion ne constitue pas une circonstance extraordinaire (ordonnance de la CJUE, C-394/14, 14 novembre 2014), car ce fait est considéré comme inhérent à l'exercice normal de l'activité de transporteur aérien.

Le cas des grèves : la grève du personnel de la compagnie n'est pas qualifiée de circonstances extraordinaires et les passagers doivent alors être indemnisés dans de telles circonstances. Il en est de même lorsque la grève est spontanée, dite « sauvage » : « *l'absence spontanée d'une partie importante du personnel naviguant (« grève sauvage ») (...) qui trouve son origine dans l'annonce surprise par un transporteur aérien effectif d'une restructuration de l'entreprise, à la suite d'un appel relayé non pas par les représentants des travailleurs de l'entreprise, mais spontanément par les travailleurs eux-mêmes qui se sont placés en situation de congé de maladie, ne relève pas de la notion de circonstances extraordinaires* » (CJUE, affaires jointes C-195/17, C-197/17 à C-203/17, C-226/17, C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 à C-286/17, C-290/17 à C-292/17, 17 avril 2018).

La Cour de cassation (arrêt de la Première chambre civile du 5 février 2020), a estimé que la maladie ou l'indisponibilité soudaine du pilote pour des raisons médicales n'est pas une circonstance extraordinaire car ce n'est pas un événement inhabituel.

La CJUE a énoncé que la notion de circonstances extraordinaires doit être interprétée strictement puisqu'elle déroge au principe d'indemnisation des passagers en cas d'annulation de vol ou de retard important (considérant 20 de l'arrêt CJUE, affaire C-549/07, 22 décembre 2008).

II - DROITS DES VOYAGEURS EN DEHORS DU RÈGLEMENT (CE) N°261/2004

Il s'agit des cas suivants :

- le vol ne décollait pas de l'Union européenne avec une compagnie non européenne, quelle que soit sa destination (y compris l'Europe), ou
- le vol ne décollait pas de l'Union européenne avec une compagnie européenne à destination d'un État tiers.

Il existe deux conventions internationales qui peuvent s'appliquer : la convention de Montréal, qui date de 1999, et la convention de Varsovie, qui date de 1929. La convention de Montréal est plus favorable aux voyageurs que la convention de Varsovie, et c'est aussi celle qui s'applique dans la plupart des cas.

Plusieurs éléments doivent être analysés pour déterminer le droit applicable à votre situation.

- **Pays de départ et pays d'arrivée de votre voyage.**

Pour que la convention de Montréal puisse s'appliquer à votre situation, il faut que le pays de départ ET le pays d'arrivée aient ratifié cette convention. Une liste des pays signataires est disponible sur le site de l'organisation de l'aviation civile internationale (136 États signataires en mars 2020) : https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_FR.pdf

La France ainsi que tous les pays de l'Union européenne l'ont adoptée.

Pour que la convention de Varsovie puisse s'appliquer à votre situation, il faut que le pays de départ ET le pays d'arrivée aient ratifié cette convention. Une liste des pays signataires est disponible sur le site de l'organisation de l'aviation civile internationale (152 États signataires en mars 2020) : https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/WC-HP_FR.pdf

La France a également ratifié cette convention.

- **Nationalité de la compagnie aérienne effective** (celle qui opère le vol, ce n'est pas toujours celle à qui vous avez acheté le billet d'avion)

Le règlement (CE) n°889/2002 du 13 mai 2002 a étendu l'application de la convention de Montréal lorsque la compagnie aérienne effective est européenne. Il importe alors peu que l'un des pays de départ ou d'arrivée ne soit pas signataire de la convention de Montréal, elle pourra s'appliquer du fait de la nationalité de la compagnie aérienne effective.

Cette convention s'appliquera également aux vols intérieurs français si le transporteur aérien possède une licence délivrée par un État membre de l'Union européenne.

Une fois déterminée la convention applicable à votre litige, vous pourrez connaître vos droits.

Le principe de la responsabilité pour retard est énoncé en des termes similaires dans les conventions de Varsovie et de Montréal à leur article 19 : « *Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises* ». Le transporteur peut prouver une cause lui permettant de se dégager de sa responsabilité (« *s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre* », article 19 de la convention de Montréal).

Ces textes ne précisent pas une durée de retard minimale pour retenir la responsabilité de la compagnie. Le voyageur doit établir que le délai a été dépassé ou a été anormalement long et il n'a ni à rechercher les causes du retard, ni à démontrer qu'il résulte d'une négligence du transporteur.

Le retard en tant que tel n'est pas indemnisable s'il n'en résulte aucun dommage. Il faut en effet qu'il soit à l'origine d'un dommage et les deux conventions de Varsovie et de Montréal le rappellent expressément. Ce sera au passager de prouver l'existence d'un préjudice, directement lié au retard qu'il a subi. La convention de Montréal limite son droit à indemnisation par un plafond d'indemnisation (il ne s'agit donc pas d'une somme forfaitaire) : en cas de dommage subi par des passagers résultant d'un retard, aux termes de l'article 19, la responsabilité du transporteur est limitée à la somme de 4 150 Droits de Tirage Spéciaux (DTS) par passager (environ 5 240 euros au 23 avril 2020).

Les DTS sont un instrument monétaire international créé par le Fond Monétaire International, constitué d'un panier de devises (dollar américain, euro, livre sterling, yen, yuan). Sa valeur varie chaque jour en fonction des différents cours des devises, mais elle est d'environ 1 DTS = 1,24 euros.

III - NOS CONSEILS

Lorsque le vol est annulé à une date proche de votre départ, il est souvent plus pertinent d'un point de vue financier de trouver un accord avec la compagnie pour être réacheminé, plutôt que de demander le remboursement de votre billet initial (si vous souhaitez toujours partir), car l'achat d'un nouveau billet vous coûtera souvent plus cher.

Conservez tous les documents liés à votre voyage (documents confirmant votre réservation, carte d'embarquement, tickets et factures de vos frais, etc.) pour pouvoir appuyer vos demandes en cas de litige avec la compagnie aérienne.

La Cour de cassation avait énoncé que la compagnie pouvait refuser l'indemnisation aux passagers victimes d'un retard important s'ils ne pouvaient présenter leurs cartes d'embarquement (Première chambre civile, 14 février 2018). La CJUE a mis fin à cette interprétation par un arrêt du 24 octobre 2019 (affaire C-756/18) : « *des passagers d'un vol retardé de trois heures ou plus à son arrivée et possédant une réservation confirmée pour ce vol, ont droit à une indemnisation. Et ce, même si les passagers n'ont pas pu prouver leur présence à l'enregistrement pour ledit vol, notamment au moyen de la carte d'embarquement* ». Il reste toutefois préférable de pouvoir apporter toutes les preuves nécessaires à la défense de vos droits, et ainsi de conserver tous les documents qui peuvent les appuyer.

Adressez à la compagnie des copies de vos éléments, conservez vos originaux.

Il est important de faire vos réclamations par écrit (mail ou courrier) afin d'avoir la preuve de vos demandes, mais aussi pour recevoir une réponse écrite de la part de la compagnie.

Le délai de prescription des actions fondées sur le règlement européen devant un tribunal français est de cinq ans (arrêt de la Cour de cassation, première chambre civile, 17 mai 2017) tandis que les actions fondées sur la convention de Montréal ou Varsovie est de deux ans.