

Les droits des voyageurs aériens

Qu'il s'agisse d'une ligne régulière ou d'un charter, qu'il ait contacté une compagnie classique ou fait appel à une compagnie à bas coût (low cost), que le billet ait été acheté en agence ou via Internet. Tout voyageur aérien a des droits reconnus par la convention de Montréal, entrée en vigueur le 28 juin 2004.

Les vols dits « européens » sont encadrés de manière plus protectrice encore. Ils concernent :

- ▶ les vols au départ d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, quel que soit l'aéroport d'arrivée (même Etat, autre Etat de l'Union, Etat tiers) et quelle que soit la nationalité du transporteur
- ▶ les vols à destination d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union Européenne, quel que soit l'aéroport de départ, dès lors que le transporteur est considéré comme « communautaire », c'est-à-dire qu'il possède une licence délivrée par un Etat de l'Union Européenne.

Les vols intérieurs sont donc toujours des vols européens.

Le passager (peu importe sa nationalité) de ces vols européens bénéficie de la protection des règlements européens.

I- En cas d'annulation du vol :

A) LE DROIT AU REMBOURSEMENT OU AU RÉACHEMINEMENT :

1°) Vol non européen :

La question n'est pas envisagée par la convention de Montréal. Elle est donc régie par le droit commun des contrats, et ainsi par les règles du code civil si le billet a été acheté en France. Au minimum, la compagnie devra ouvrir droit à la demande de remboursement

intégral du prix du billet, quelle que soit la cause de l'annulation (grèves et catastrophes comprises). Exception faite de l'acceptation, par le passager, d'un réacheminement sur un autre vol.

2°) Vol européen :

Le transporteur doit proposer trois possibilités :

- ▶ Soit le remboursement du billet (au prix acheté) pour la ou les parties du voyage non effectuées, mais aussi pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport au plan de voyage initial ; et le cas échéant, un vol retour vers le point de départ initial dans les meilleurs délais
- ▶ Soit un réacheminement par un autre vol vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais
- ▶ Soit un réacheminement par un autre vol vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à la convenance du voyageur, sous réserve de la disponibilité des sièges.

A noter :

- ▶ *Si le vol proposé en remplacement atterrit sur un aéroport autre que celui qui était initialement prévu, le transporteur doit prendre à sa charge les frais de transport vers l'aéroport prévu au départ, ou vers une autre destination proche de ce dernier.*
- ▶ *Si le remboursement est choisi, il doit s'effectuer dans les 7 jours en espèces, par virement ou chèque. Le voyageur peut également accepter des bons voyage et/ou d'autres services.*

B) LE DROIT À INDEMNISATION

1°) Régimes applicables à tous les vols :

Le contrat conclu n'ayant pas été exécuté, le voyageur a droit à indemnisation en vertu de l'article 1147 du code civil, dès lors que son préjudice est établi.

Cette application trouve néanmoins sa limite dans la force majeure. En effet, tout fait imprévisible (une grève ne saurait être considérée en tant que tel), extérieur (l'avarie d'un avion ne saurait être considéré comme tel) et insurmontable (le voyageur doit essayer de placer les passagers sur d'autres vols) exonère le voyageur de ses responsabilités. Il en est ainsi d'un ouragan, par exemple.

2°) Régime applicable aux vols européens :

Même en l'absence de préjudice particulier, le voyageur a droit à une indemnité forfaitaire, calculée en fonction de la longueur du trajet (à vol d'oiseau) et, en cas de réacheminement, en fonction du retard à l'arrivée. Les bases sont les suivantes :

- ▶ jusqu'à 1500 km : 250 euros,
- ▶ vols intracommunautaires (de 1500 à 3500 km) : 400 euros,
- ▶ autres vols : 600 euros.

A noter :

- ▶ *Dès lors que le préjudice est supérieur aux sommes sus-énoncées, le voyageur est en droit de demander davantage. Il pourra saisir le tribunal compétent s'il ne parvient pas à obtenir satisfaction de manière amiable.*
- ▶ *L'indemnité forfaitaire n'est pas due si le voyageur est informé de l'annulation :*
 - *au moins 2 semaines avant le départ,*
 - *entre 2 semaines et 7 jours avant le départ, si un autre vol est proposé et qu'il décolle au plus tôt 2 heures avant l'heure prévue et qu'il arrive au plus tard 4 heures après l'heure prévue,*
 - *moins de 7 jours avant le départ, si l'offre de réacheminement part au plus tôt 2 heures avant l'heure prévue et arrive moins de 2 heures plus tard que prévu,*
 - *le transporteur ne devra aucune indemnité s'il prouve, suivant le règlement européen, que l'annulation est due à des « circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises » (correspond à la notion de force majeure).*

II- Retard de l'avion

Les conditions générales de vente indiquent souvent « *les horaires ne sont pas garantis* ».

Cette mention ne saurait néanmoins priver le passager des droits reconnus par la convention de Montréal et autres accords communautaires.

1°) Régime applicable à tous les vols :

La convention de Montréal dispose, en son article 19 :

« *Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises* ».

L'article 20 poursuit qu'il ne peut s'exonérer de ses responsabilités et être dispensé d'indemniser le voyageur que s'il « *prouve que lui et 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* ».

La question se pose néanmoins de savoir, à quel moment on peut considérer que le retard ouvre droit à indemnisation ?

Aucun texte ne le prévoit expressément, la jurisprudence ne permet pas non plus de dégager un principe. Ainsi, un voyageur qui aura attendu toute une journée sans subir d'autre préjudice que cette longue attente aura peu de chances d'obtenir satisfaction devant un tribunal alors que celui qui aura patienté 2 heures et raté de ce fait sa correspondance et racheté un billet au prix fort aura toutes les chances d'obtenir satisfaction du fait de la perte née de ce retard.

2°) Régime applicable au vol européen :

Le transporteur a l'obligation de prendre en charge les passagers retardés dès que le retard prévisible dépasse un seuil admissible dépendant de la longueur du vol, soit :

- ▶ 2 heures jusqu'à 1500 km,
- ▶ 3 heures pour les vols intracommunautaires compris entre 1500 km et 3000 km,
- ▶ 4 heures pour les autres vols.

Durant l'attente (à compter de l'heure de départ prévue), le transporteur a l'obligation d'offrir aux voyageurs rafraîchissement et restauration. Il doit également permettre de passer gratuitement deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques (sms, courriel).

Par ailleurs, si le départ du vol de remplacement n'est pas prévu pour le jour même, un hébergement à l'hôtel doit être consenti. Le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement jusqu'au jour du départ également.

A noter :

Si le retard prévisible est d'au moins 5 heures, le transporteur doit proposer le remboursement du billet pour la ou les parties du voyage non effectuées, et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport au plan de voyage initial, ainsi que le cas échéant, un vol retour vers le point de départ initial dans les meilleurs délais.

III- Cas spécifiques : le « surbooking » ou « overbooking »

Tout voyageur, malgré le fait qu'il se soit muni d'un billet et qu'il obtienne une confirmation de réservation peut se voir refuser l'accès à bord pour cause de « surbooking ». En effet, pour s'assurer un taux de remplissage maximum (défections possibles), le transporteur commercialise plus de places que l'avion n'en contient.

Le voyageur subissant ce phénomène, doit être indemnisé. Ses droits ont été considérablement renforcés par un règlement européen entrée en vigueur le 17 février 2005. Ce dernier ne s'applique, néanmoins, qu'aux vols européens.

1°) L'appel aux volontaires

Dans un premier temps, dès lors qu'il est évident qu'il manquera des places dans l'avion, avant même l'enregistrement des passagers, le transporteur doit faire appel à des « volontaires ».

Ces derniers n'ont pas de droits particuliers, si ce n'est une prise en charge à l'aéroport. Il leur appartiendra de « négocier » directement avec le transporteur.

2°) Les droits des non-volontaires

Les personnes subissant le phénomène du surbooking ont les mêmes droits que ceux prévus en cas d'annulation du vol, à savoir :

- ▶ une indemnisation financière immédiate,
- ▶ le choix entre un réacheminement ultérieur vers la destination finale et le remboursement du billet avec, le cas échéant, un vol retour vers le point de départ,
- ▶ une prise en charge à l'aéroport (communications téléphoniques, restauration voire hébergement).

IV- Bagages perdus, détériorés ou arrivés tardivement

Les droits des passagers (des vols européens ou non) sont identiques en la matière. Ils sont régis par la convention de Montréal. La responsabilité du voyageur est engagée pour tout bagage enregistré.

L'article 17 de la convention de Montréal prévoit la destruction, la perte ou l'avarie et l'article 19 évoque le retard.

Concernant les bagages à main, ils restent sous la garde du voyageur. S'il souhaite engager la responsabilité du transporteur, il devra démontrer sa faute.

Concernant l'indemnisation, le voyageur qui la sollicite devra établir l'existence et le montant de son préjudice par tous les moyens : factures d'achats ou de réparation, attestations,... Le plafond déterminé par la convention de Montréal s'élève à 1 100 euros. Sauf législation interne plus favorable, il sera impossible d'obtenir davantage.

A noter :

- ▶ *Pour tout bagage d'un montant supérieur au plafond fixé par la convention, il est conseillé de souscrire une assurance complémentaire.*
- ▶ *Si des dégâts sont constatés au moment du retrait, des réserves devront immédiatement être émises auprès du transporteur.*
- ▶ *Si des dégâts sont constatés à l'ouverture, un courrier en lettre recommandée avec accusé réception devra être adressé au transporteur, au plus tard dans les 7 jours à compter de la réception. A défaut, le voyageur encourt la forclusion. Il ne pourra donc plus demander réparation (article 31 de la convention).*
- ▶ *En cas de disparition, la convention n'impose aucune démarche spécifique. Le voyageur devra néanmoins se rendre au service « bagages » du transporteur ou de l'aéroport et remplir un imprimé réservé à cet effet.*
- ▶ *Si le bagage est finalement retrouvé et que le voyageur souhaite être indemnisé pour le dommage subi par ce retard, il devra adresser sa demande d'indemnisation dans les 21 jours à compter du jour où ils auront été retrouvés. Le cas échéant, la forclusion est encourue.*