



## Le retard de vol Vos droits

### Qu'entend-on par retard de vol ?

Le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 considère qu'un vol est en retard, et permet au passager de bénéficier d'une assistance et d'une prise en charge, à partir de :

- 2 heures ou plus pour les vols jusqu'à 1 500 km,
- 3 heures ou plus pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, et pour les autres vols entre 1 500

et 3 500 km,

- 4 heures ou plus pour tous les autres vols, à partir de l'heure de départ prévue.

**À savoir :** la distance parcourue par le vol correspond à la distance orthodromique (à vol d'oiseau) dans le cadre d'un vol direct, sans tenir compte des correspondances éventuelles.

### Quels sont les vols concernés ?

Les dispositions européennes s'appliquent aux vols effectués avec un avion motorisé à ailes fixes en provenance d'un aéroport situé :

- dans l'Union européenne, ainsi que ceux situés en Norvège, Islande ou en Suisse, quelle que soit la nationalité du transporteur aérien, et quelle que soit la destination du vol ;
- dans un État tiers et à destination d'un aéroport situé dans l'UE, la Norvège, l'Islande ou la Suisse, à condition qu'ils soient exploités par un transporteur européen, sauf si le passager a déjà bénéficié de prestations ou indemnisation dans ce pays tiers.

Les autres vols extra-communautaires, seront, quant à eux, soumis aux dispositions de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, et la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929.

### Le transporteur est-il obligé d'informer les passagers sur leurs droits ?

Pour tout retard d'au moins 2 heures, l'article 14 du règlement n° 261/2004 du 11 février 2004 impose au transporteur aérien d'afficher dans la zone d'enregistrement un avis, en caractères bien lisibles, indiquant la possibilité d'obtenir une notice auprès du comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement. Cette notice reprend alors les règles d'indemnisation et d'assistance.

Pour les personnes non-voyantes ou malvoyantes, le transporteur doit utiliser d'autres moyens appropriés pour les informer.

### Qui sont les passagers concernés ?

Les dispositions européennes s'appliquent aux passagers qui :

- disposent d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se sont présentés à l'enregistrement à l'heure prévue par le transporteur, ou, en l'absence d'indication de ce dernier, au moins 45 minutes avant le départ ;
- ont été transférés du vol pour lequel ils avaient une réservation vers un autre vol, quelle qu'en soit la raison.

Ne sont pas concernés les passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public, sauf si le billet a été émis dans le cadre d'un programme de fidélisation ou commercial.



## Qu'est-ce que le droit à la prise en charge et à l'assistance à l'aéroport ?



En cas de retard au départ de l'avion, le passager pourra bénéficier de boissons, de collations en suffisance par rapport au délai d'attente, et de deux appels, télex, télécopies ou mails gratuits.

### À savoir :

- Si le vol est retardé d'au moins 5 heures, le passager aura la possibilité de demander au transporteur le remboursement de son billet dans un délai de 7 jours (s'il renonce à son voyage), ainsi que, si nécessaire, un vol retour vers l'aéroport de départ dans les meilleurs délais. Le remboursement peut prendre la forme de bons de voyage et/ou d'autres services mais seulement avec un accord signé du passager. À défaut d'accord, le remboursement peut être effectué en espèces, par virement ou par chèque.

- Si le vol est retardé au lendemain ou plus

tard, le passager pourra en plus prétendre à la prise en charge d'une nuit à l'hôtel, ou plus si nécessaire, incluant le transport depuis l'aéroport.

Dans tous les cas, le transporteur doit veiller tout particulièrement aux besoins des personnes à mobilité réduite et de leur accompagnants ainsi qu'aux besoins des enfants non accompagnés.

**N.B. :** Si la prise en charge n'est pas fournie, la compagnie devra rembourser les frais avancés par les passagers concernés sur présentation des justificatifs des frais avancés.

## Peut-on obtenir une indemnisation en cas de retard ?

Vous pouvez obtenir une indemnisation forfaitaire via le règlement européen, mais aussi une indemnisation en cas de préjudice financier dû au retard via la convention de Montréal.

### Selon la réglementation européenne

Le règlement européen ne prévoit de droit à indemnisation des passagers lors d'un retard de vol. Cependant, des décisions rendues par la Cour de Justice de l'Union Européenne, et reprises par la Cour de cassation en France, ont permis aux passagers subissant un retard important à l'arrivée de l'avion d'obtenir une indemnisation.

Tout passager atteignant sa destination finale avec au moins 3 heures de retard peut donc solliciter une indemnité forfaitaire.

L'heure d'arrivée prise en considération est le moment où au moins l'une des portes de l'avion s'ouvre laissant aux

passagers la possibilité de quitter l'appareil.

**À noter :** pour obtenir une indemnité, il faudra justifier de s'être présenté à l'enregistrement à l'heure prévue par le transporteur, ou, en l'absence d'indication de ce dernier, au moins 45 minutes avant le départ.

### Selon la convention de Montréal

En plus de l'indemnité forfaitaire prévue par le règlement, il est également possible d'obtenir une indemnité sur le fondement de la Convention de Montréal qui prévoit qu'un passager doit être indemnisé s'il a subi des pertes financières (hôtel, correspondance manquée...). Il faut alors justifier des frais engagés.

**Par exemple :** si suite à un retard de vol, vous ratez un vol de correspondance et que vous êtes alors obligé de passer une nuit à l'hôtel et d'acheter un nouveau billet d'avion, la convention de Montréal permet d'être remboursé des frais d'hôtel et du nouveau billet.

## Auprès de qui faire une demande d'indemnisation ?

**L'obligation pèse sur la compagnie qui effectue le vol que le billet ait été vendu directement par elle ou auprès d'un intermédiaire.**

Dans un premier temps, le passager devra s'adresser directement à la compagnie aérienne. Les compagnies aériennes prévoient généralement une procédure de demande d'indemnisation via leur site internet ou votre espace client, mais vous pouvez aussi faire cette demande par courrier recommandé avec accusé de réception. Dans tous les cas, il est important de conserver les justificatifs de la réclamation effectuée et de la date à laquelle cette réclamation a été faite, afin de pouvoir en justifier par la suite en cas de refus ou d'absence de réponse.

Cette dernière dispose alors d'un délai de 2 mois pour répondre.

**N.B. :** Vous avez 5 ans pour réclamer votre indemnisation.



## En cas de refus de la compagnie, quels sont les recours ?

### La médiation Tourisme et Voyage

Le passager peut saisir le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV), si le transporteur figure parmi les signataires de la Charte de la Médiation (voir la liste des adhérents). Il faut impérativement avoir au préalable effectué une réclamation auprès du transporteur et le MTV ne peut être saisi que si cette réclamation est restée sans réponse au bout de 2 mois ou en cas de réponse négative. De plus, le MTV doit obligatoirement être saisi dans un délai de 1 an à compter de sa réclamation. À défaut de respecter ces conditions, la demande sera déclarée irrecevable. La démarche peut être effectuée en ligne sur le site du MTV, ou par voie postale en remplissant le formulaire disponible sur le site du MTV qu'il faut envoyer à l'adresse : MTV – Médiation Tourisme Voyage – Service dépôt des saisines – CS 30958 – 75383 Paris Cedex 08.

**Attention :** depuis le 6 février 2026, la saisie du MTV est obligatoire avant de pouvoir engager un recours devant les tribunaux, sauf si une réclamation a été faite avant le 5 août 2025 ou si le vol remonte à plus de 4 ans avant le

5 février 2026 (décret n°2025-772 du 5 août 2025).

### La Direction générale de l'aviation civile (DGAC)

En parallèle, il est aussi possible de faire un signalement à la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) pour les vols au départ ou l'arrivée en France, ou à l'organisme compétent du pays membre de l'Union Européenne dans lequel le départ ou l'arrivée de vol a eu lieu (cf. Liste des organismes compétents par pays). La DGAC peut prendre des sanctions administratives contre toute compagnie qui ne respecterait pas le règlement européen mais elle ne peut pas la contraindre à verser les indemnités. La réclamation peut être faite en ligne sur le site de la DGAC ou par voie postale à l'adresse : DGAC – Direction du transport aérien – Sous-direction des services aériens – Bureau des passagers aériens (SDS/S3) – 50 rue Henry Farman – 75720 Paris Cedex 15.

Dans tous les cas, il faut joindre les copies de la réclamation faite auprès du transporteur, la réponse éventuelle du transporteur, la réservation et/ou billet électronique, la carte d'embarquement, l'attestation éventuelle remise par le transporteur relative à l'incident, les justificatifs des dépenses engagées si une prise en charge n'a pas été fournie

## Quel est le montant de l'indemnisation ?

Selon la jurisprudence, c'est le barème d'indemnisation applicable au vol annulé qui s'applique en cas de retard de plus de 3h à l'arrivée. Le règlement européen prévoit alors un forfait d'indemnisation en fonction du nombre de kilomètres que devait parcourir le vol :

- 250 € pour les trajets de 1 500 km ou moins,
- 400 € pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols compris entre 1 500 et 3 000 km,
- 600 € au-delà de 3 500 km pour les autres vols.

Ces montants peuvent être réduits de 50 % si le transporteur aérien propose au passager un réacheminement vers sa destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas celle prévue initialement de :

- 2 h pour tous les vols de 1 500 km ou moins,
- 3 h pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km,
- 4 h pour tous les autres vols.

## Existe-t-il un recours judiciaire en cas de rejet de la demande d'indemnisation ?

Oui, le passager peut assigner la compagnie, et ce même si le vol a été commercialisé par une agence de voyage. Si toutefois la compagnie ayant assuré le vol n'est pas celle avec laquelle le contrat a été initialement conclu, le passager pourra alors poursuivre l'une ou l'autre des parties.

## Quel tribunal choisir en cas de recours judiciaire ?



### Concernant les vols régis par la réglementation européenne

Le passager pourra alors saisir le tribunal du lieu de départ de l'avion ou celui du lieu d'arrivée. La Cour de Cassation a précisé toutefois que le passager pourra saisir la juridiction du lieu où il est domicilié si le contrat de transport incluait le transport ET l'hébergement, mais pas en cas de vols secs.

### Concernant les vols extra-communautaires

Les conventions internationales de Varsovie et de Montréal s'appliquent, permettant pour le passager de saisir le tribunal du domicile du transporteur aérien (ou de son siège social, ou du lieu où il possède un établissement dans lequel le contrat a été conclu) ou le tribunal du lieu de destination de l'avion.

### Quelle forme prendra l'indemnisation ?

L'indemnisation sera effectuée en espèces, par virement bancaire ou par chèque. À noter que la Cour de justice de l'Union européenne a précisé que le passager, dont le vol a subi un retard important, peut exiger le versement de l'indemnisation dans la monnaie nationale ayant cours légal au lieu de sa résidence. Néanmoins, et avec l'accord signé du passager, l'indemnisation pourra également se faire sous forme de bons de voyage et/ou autres services.

## Sous quel délai effectuer un recours ?

### En France

Pour les demandes d'indemnisation fondées sur le règlement européen, le délai de prescription est de 5 ans à compter du retard.

### En Europe

Les délais de prescription varient entre 2 et 10 ans.

### Pour tous les autres pays non soumis au règlement européen

Le délai de prescription est de 2 ans selon la convention de Montréal.

## Existe-t-il des cas excluant l'indemnisation ?

Oui, si le transporteur aérien est en mesure de démontrer que le retard est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (par exemple conditions météorologiques incompatibles avec le vol, instabilité politique, risques liés à la sécurité des passagers, ou défaillances imprévues...).

## Qu'en est-il des vols retardés pour grève ?

### En cas de grève interne inhérente à la compagnie aérienne

Le passager peut demander une indemnité si la grève a entraîné un retard d'au moins 3 heures lors de l'arrivée de l'avion (ex : une grève du personnel de la compagnie). En cas de retard d'au moins 5 heures et s'il renonce à son voyage, le remboursement de son billet, ainsi que, si nécessaire, un vol retour vers l'aéroport de départ, pourra être demandé au transporteur.

### En cas de grève externe, extérieure à la compagnie aérienne n'ayant pas pu éviter les perturbations rencontrées

Le passager ne peut pas obtenir d'indemnité (par exemple une grève du personnel de l'aéroport).

## Quelles sont les conséquences du retard pour les vols avec correspondance ?

La question se posera à l'occasion d'un retard d'au moins 3h par rapport à l'heure d'arrivée prévue à la destination finale, soit la destination du dernier vol emprunté par le passager. La Cour Européenne a répondu à ces interrogations précisant que l'indemnisation forfaitaire sera appréciée en fonction du retard constaté à la destination finale, même si le vol initial a subi un retard inférieur à 3h.

**Par exemple :** pour un vol Paris-Pékin avec une correspondance à Francfort : si le vol Paris-Francfort enregistre un retard de 30 minutes mais que l'arrivée à Pékin intervient avec plus de 3h de retard par rapport à l'heure initialement prévue, le passager pourra prétendre à une indemnisation.

## Les cas des vols extra-communautaires non soumis au règlement européen

**Le passager devra établir l'existence d'un retard et d'un dommage prévisible en lien direct avec ce retard.**

Les conventions internationales ne prévoient pas l'importance du retard, évoquant simplement le cas où le transporteur n'a pas respecté l'horaire prévu, ou, en l'absence d'horaire précis, lorsque ce dernier n'a pas respecté un horaire raisonnable d'arrivée (par exemple, une clause contractuelle de non garantie des horaires). Le retard sera alors apprécié à partir du moment où le temps de transport est terminé, soit une fois les opérations de débarquement effectuées.

Si ces conditions sont remplies, le passager pourra demander réparation de son préjudice au transporteur, l'indemnisation ne pouvant dépasser l'équivalent de 4 150 droits de tirage spéciaux par passager (la monnaie du FMI), soit environ 5 087 €.

**À noter :** le passager pourra cependant prétendre à une indemnisation totale si le dommage subi résulte de la faute intentionnelle du transporteur ou d'une négligence particulièrement grave.

**Exonération :** le transporteur pourra s'exonérer de toute responsabilité s'il est de mesure de prouver que lui, ses préposés ou ses mandataires ont pris toutes les mesures s'imposant pour éviter le dommage, ou alors qu'il leur était impossible de les prendre.

