



vol avec correspondance : c'est l'heure d'arrivée à destination finale qui compte.

Fiche pratique publié le 24/02/2015, vu 1165 fois, Auteur : [Le défenseur des voyageurs](#)

Les droits des passagers aériens ont bien évolués depuis ces dix dernières années. En effet, le règlement CE 261/2004 prévoit des indemnités forfaitaires en cas de retard de 3 heures ou plus. Mais encore faut-il savoir ce que l'on entend par retard. Est-ce le retard au départ ou à l'arrivée ?

Les droits des passagers aériens ont bien évolués depuis ces dix dernières années. En effet, le règlement CE 261/2004 prévoit des indemnités forfaitaires en cas de retard de 3 heures ou plus. Mais encore faut-il savoir ce que l'on entend par retard. Est-ce le retard au départ ou à l'arrivée ?

Les compagnies aériennes déclinent souvent toute responsabilité en se réfugiant derrière l'excuse de l'« incident technique », comme pour rappeler aux passagers que s'ils sont arrivés saints et saufs c'est déjà ça et que les incidents techniques relèvent d'une circonstance exceptionnelle ou d'une force majeure que la compagnie ne peut prévoir. Sauf que la Cour de Justice des Communautés Européennes ne l'entend pas de cette oreille, qui considère que l'incident technique **est un risque normal du métier de transporteur et qu'il n'est pas assimilable à un cas de force majeure pouvant exonérer le transporteur de ses responsabilités.**

Face à la difficulté d'obtenir les indemnités même forfaitaires auxquels les passagers ont droit [\[1\]](#), vous pouvez demander votre indemnisation aujourd'hui directement en ligne via des sites internet spécialisé contre une commission allant de 15 à 25%, mais ça vaut le coup car non seulement vous augmentez vos chances d'obtenir une indemnisation, mais en plus vous augmentez vos délais de traitement du litige et enfin, vous gagnez du temps car cela ne prend généralement que quelques minutes.

Mais qu'est ce qu'un retard au regard de la CJUE ?

Le retard n'a pas été défini par le règlement cité plus haut, mais la Cour de justice de l'Union Européenne a eu l'occasion dans un arrêt [\[2\]](#) précise que **le retard du vol initial n'ait pas excédé les seuils exigés par le droit de l'Union est sans incidence sur le droit à indemnisation.** Si l'avion arrive à destination finale avec un retard égal ou supérieur à 3 heures, les passagers de ce vol ont droit à une indemnisation pour retard en plus de l'assistance et de la prise en charge à l'aéroport de départ.

[\[1\]](#) De l'ensemble des indemnités de retard dues par les compagnies, seulement 7% ont été récupérées par les passagers.

[\[2\]](#) Arrêt dans l'affaire C-11/11 Air France SA / Heinz-Gerke Folkerts et Luz-Tereza Folkerts