

VACANCES ANNULEES, VOL RETARDES : QUELLE GARANTIE POUR LE VOYAGEUR ?

26/09/2019

*La récente faillite du voyageur Thomas Cook a laissé de nombreux voyageurs dans une situation délicate. Ce sont près de 600 000 touristes dont 10000 Français à travers le monde qui vont devoir être rapatriés. Certains d'entre eux se sont vus contraints de payer une seconde fois auprès de l'hôtel un séjour qu'ils avaient déjà réglé auprès de leur agence de voyage, **d'autres n'ont pu prendre pour leur retour leur avion immobilisé au sol.***

En dehors de cette situation exceptionnelle, les annulations ou les retards de plus de deux heures sur des vols depuis ou vers la France ont concerné, en 2018, plus de 41 600 trajets et touché 4,7 millions de passagers.

Quelles sont les garanties et les indemnités financières offertes aux voyageurs dans de tels cas de défaillance ?

Une législation européenne spécifique pour les voyages organisés

La garantie européenne ATOL

La directive européenne 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées du 11 décembre 2015 dispose d'**une garantie dite ATOL** (Air Travel Trust Fund) qui prévoit que tous les voyages organisés (tout compris avec vols et hôtels) **achetés dans l'Union européenne** soient protégés. Les touristes déjà en vacances pourront **finir leur séjour** puis rentrer normalement, affectés sur d'autres compagnies. Ceux qui ne sont pas encore partis **bénéficient d'un remboursement** – des acomptes ou de la totalité du séjour - ou d'une autre offre de vacances.

La garantie ATOL ne couvre pas l'achat d'un vol sec. Ainsi, les voyageurs ayant acheté seulement des billets auprès de Thomas Cook ne peuvent être remboursés, mais peuvent se tourner vers leur **fournisseur de certaines cartes de crédit ou les assureurs pour obtenir un remboursement.**

En France, une prise en charge par l'APST (Association professionnelle de solidarité du tourisme)

En France, c'est **l'APST, une caisse de garantie** abondée par les cotisations de ses membres qui finance ces obligations.

Par exemple, pour les touristes qui ont organisé leur voyage dans une agence Thomas Cook, c'est la garantie financière ATOL qui s'applique.

Pour les clients qui ont **commandé un voyage organisé par Thomas Cook dans une autre agence de voyages**, cette agence doit rembourser le client ou assurer son voyage. Cette obligation découle du fait qu'en France, toute agence de voyages doit disposer **d'une garantie financière et d'une responsabilité civile professionnelle, qui protège le client.**

Des règles européennes d'indemnisation et d'assistance en cas de retard ou d'annulation de vol

Les vols concernés

Tous les vols au départ des aéroports situés dans l'Union européenne, la Norvège, l'Islande ou la Suisse, quelle que soit la nationalité du transporteur aérien, et quelle que soit la destination du vol sont couverts par le règlement n°261/2004 du 11 février 2004 qui détermine les indemnités forfaitaires en cas d'annulation ou de retard.

Pour les vols en provenance d'un aéroport situé dans un Etat tiers, seuls les **vols exploités par un transporteur de l'Union européenne, et à destination d'un aéroport situé dans l'UE, la Norvège, l'Islande ou la Suisse** sont concernés, sauf si le passager bénéficie de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans ce pays tiers.

Retard de vol

Indemnisation

En cas de retard de vol, l'indemnisation dépend de la distance du vol et de la durée du retard et non pas du prix du billet. L'ouverture de dédommagement se fait à partir d'un retard de trois heures et l'indemnisation forfaitaire accordée est la suivante :

- 250 € pour les trajets de 1500 kilomètres ou moins ;
- 400 € pour ceux compris entre 1500 et 3500 kilomètres et pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres ;

- 600 € au-delà de 3500 kilomètres pour les destinations extra-communautaires.

	Cas où le passager peut être indemnisé	Cas où le passager ne peut PAS être indemnisé
Le retard est dû à :	<ul style="list-style-type: none"> • un problème technique • un problème avec l'équipage (temps de vol dépassé, pilote malade...) • une grève de la compagnie • aucune raison n'est communiquée par la compagnie 	<ul style="list-style-type: none"> • un problème météorologique (foudre, orages violents, brouillard) • une grève des contrôleurs aériens • un passager est malade et l'avion doit être dérouté • un impact de foudre et l'avion doit être inspecté • un événement qualifié de circonstance exceptionnelle sur le vol précédent et que le vol en a été impacté • une grève extérieure à la compagnie

Prise en charge

Lorsque le retard au départ d'un vol atteint :

- 2 heures ou plus pour les vols de 1500 km ou moins ;
- 3 heures ou plus pour les vols de plus de 1500 km jusqu'à 3500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres ;
- 4 heures ou plus pour les autres vols de plus de 3500 km.

Annulation

En cas d'annulation du vol, le passager bénéficie de la possibilité de choisir entre :

- le réacheminement par un autre vol, ou un autre mode de transport ;
- le remboursement du billet seulement s'il renonce à entreprendre son voyage.

Pour toute demande d'indemnisation, le passager doit adresser une réclamation au transporteur aérien. Les délais de réponse des transporteurs peuvent atteindre deux mois. Si à l'issue de ce délai le transporteur n'a pas répondu ou a répondu de manière insatisfaisante, le client pourra saisir la DGAC (direction générale de l'aviation civile) qui peut engager des procédures de sanctions administratives à l'encontre des transporteurs qui ne respectent pas les obligations qui leur incombent au titre du règlement.