



Information presse

15 ans de règlement européen 261/2004 Flightright revient sur l'évolution du droit des passagers depuis 2004

Paris, le 21 février 2019 - Les annulations, retards de vols importants ou le surbooking affectent toujours plus les voyageurs. A l'occasion du quinzième anniversaire du règlement européen sur le droit des passagers aériens, les experts juridiques de Flightright expliquent l'importance de cette législation pour les consommateurs et reviennent sur 6 affaires emblématiques ayant impacté durablement leurs droits.

Outre les règles en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas d'annulation, de surbooking ou de retard de vol important, le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 a également eu pour effet d'influencer positivement le comportement des compagnies aériennes.

"A de nombreuses reprises, les juridictions nationales et la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) ont clarifié certaines dispositions, dont certains éléments essentiels du règlement. Malgré tout, nous pouvons voir au quotidien qu'il n'est pas évident d'obtenir des indemnisations : la question de la présence à bord devrait être clarifiée une fois pour toute par la Cour de Justice de l'Union Européenne" souligne Pauline Bérino, juriste chez Flightright.

Décembre 2008 : un problème technique n'est pas considéré comme une circonstance extraordinaire

Une compagnie aérienne peut être exemptée du paiement d'une indemnité en cas de retard important ou d'annulation si elle peut prouver que la perturbation est due à une « circonstance extraordinaire ». Par cette décision, la CJUE a précisé qu'un problème technique rencontré lors de l'utilisation d'un aéronef ne peut pas être considéré comme telle.

Novembre 2009 : les retards de plus de 3h donnent droit à indemnisation, au même titre qu'un vol annulé

Par cette décision primordiale, la CJUE a confirmé qu'un retard de 3 heures ou plus entraînait une indemnisation à la hauteur de celle qui est attribuée en cas d'annulation, à moins qu'il ne soit dû à une circonstance extraordinaire.

Février 2013 : indemnisation due en cas de correspondance manquée

Par cet arrêt, la Cour a confirmé que le retard à prendre en compte est celui à l'arrivée, y compris en cas de correspondance. Peu importe si le retard a eu lieu à l'aéroport de départ, ou à un autre moment du voyage, seul le retard à la destination finale compte pour être indemnisé.

Récemment, Flightright a reçu les dossiers d'une cinquantaine passagers ayant subi un retard de 15h00 sur un vol en provenance de San Francisco. Le retour ne s'était pas passé comme prévu pour les familles de vacanciers. Du fait du retard conséquent de leur premier vol, ces passagers ont manqué leur vol de correspondance. Alors que la compagnie aérienne refusait tout dédommagement, Flightright a réussi à obtenir 2 mois plus tard plus de 30000€ d'indemnisation pour les passagers lésés.

Mars 2013 : prise en charge même en cas de circonstance extraordinaire

En cas d'annulation d'un vol, le transporteur aérien est tenu d'assurer la prise en charge des passagers même si cette perturbation est liée à une circonstance extraordinaire (rafraîchissements et collations et, le cas échéant, l'hébergement à l'hôtel).

Avril 2018 : les grèves « sauvages » n'excluent pas une indemnisation

Des grèves « sauvages » du personnel de la compagnie TUIFly ont poussé la CJUE à rendre un arrêt notifiant que chaque grève « ne constitue pas nécessairement et automatiquement un motif d'exemption de l'obligation d'indemnisation ». En l'occurrence, une grève « surprise » du personnel navigant d'une compagnie aérienne n'est pas une « circonstance extraordinaire ».

Juin 2018 : extension du champ d'application du règlement aux escales hors Union européenne

Grâce à cette décision, les passagers peuvent être indemnisés en cas de retard sur leur correspondance, même si l'escale a eu lieu en dehors de l'Union européenne. Il faut pour cela que le vol s'effectue au départ d'un aéroport européen. La seule condition étant que les vols fassent partie d'une même réservation.

À propos de Flightright

Leader européen en matière de services dédiés aux droits des passagers aériens, Flightright propose une technologie juridique de pointe permettant aux voyageurs victimes de vols retardés, annulés ou surbookés de vérifier leur éligibilité à une indemnisation selon le Règlement européen. Son réseau international d'experts accomplit les démarches nécessaires pour réclamer et obtenir l'indemnisation due, allant de 250 à 600€ par passager. Flightright, cofondée par l'avocat Philipp Kadelbach en 2010, emploie aujourd'hui une équipe internationale de 120 personnes et a obtenu, à date, plus de 200 M€ en indemnisations pour ses clients. Flightright est également l'un des membres fondateurs de l'Association of Passenger Rights Advocates (APRA), créée en 2017 par les principaux portails de défense des droits des voyageurs. Cet organisme veille aux droits des passagers aériens dans toute l'Europe.

Contacts presse :

Agence PROFILE
Aurore Escamilla
aescamilla@agence-profile.com
01 56 26 72 14
Juliette Kandel
jkandel@agence-profile.com
01 56 26 72 09

Flightright
Gabriel Destremaut
gabriel.destremaut@flightright.de
+49 3 31 98 16 90 44