

Annulation de vols : les règles qui s'imposent aux compagnies

Publié le 08 décembre 2020



ANNULATION DE VOLS LES RÈGLES QUI S'IMPOSENT AUX COMPAGNIES



LE CADRE JURIDIQUE

Les obligations incombant aux compagnies aériennes en cas d'annulation de vols sont précisées dans le règlement européen (CE) n° 261/2004



LES OBLIGATIONS D'INFORMATION

En cas d'annulation de vols, les compagnies doivent informer les clients de leurs droits. Ils peuvent choisir entre :



REMBOURSEMENT



RÉACHEMINEMENT

LES SOLUTIONS EN CAS DE DÉSACCORD

- Privilégier les procédures amiables.
- Déposer une réclamation auprès de la compagnie aérienne, se rapprocher d'une association de consommateurs, du Médiateur Tourisme Voyage, etc.

EN CAS D'ÉCHEC

- Saisir les juridictions compétentes pour résoudre le litige
- Saisir la DGAC qui peut sanctionner la compagnie aérienne



Autorité
de la concurrence



Non remboursement des vols annulés par les compagnies aériennes : pas de pratiques anticoncurrentielles identifiées

[Lire le communiqué](#)