GRAPILLO · BIBLIOTHÈQUE

Vol retardé ou annulé
Le kit de réclamation

Vos droits, les montants, les preuves, deux lettres prêtes à envoyer

Pour qui ? Tout passager dont le vol a été retardé de 3 heures ou plus à l'arrivée, annulé, ou dont l'embarquement a été refusé, et qui veut réclamer sans payer de commission à un intermédiaire.

Ce que vous trouverez : le champ d'application du règlement, les montants, les circonstances qui exonèrent la compagnie ou non, la liste de preuves, la démarche en cinq étapes, deux lettres types et les recours gratuits.

> **À savoir.** Ce guide donne une information générale à la date de rédaction (novembre 2026). Il ne remplace pas l'avis d'un avocat ou d'une association de consommateurs pour votre situation précise. Chaque affirmation renvoie à un texte ou à une décision de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) listés en dernière page.

1. Ce que dit la loi, en une page

Le règlement (CE) n° 261/2004 fixe les droits des passagers aériens dans l'Union européenne. Il s'applique, d'après son article 3, aux vols **au départ d'un aéroport situé dans l'Union**, quelle que soit la compagnie, et aux vols **vers l'Union au départ d'un pays tiers** lorsque le transporteur est de l'Union, sauf si le passager a déjà reçu une indemnisation dans le pays tiers.

Trois situations ouvrent des droits : le **retard important**, l'**annulation** et le **refus d'embarquement**. Pour le retard, la Cour de justice a jugé que l'indemnité forfaitaire est due à partir de **3 heures de retard à l'arrivée à la destination finale** (CJUE, *Sturgeon*, C-402/07 et C-432/07). Pour l'annulation, la compagnie échappe à l'indemnité si elle vous a prévenu au moins 14 jours avant le départ, ou si elle prouve des circonstances extraordinaires (art. 5).

Quatre droits distincts peuvent se cumuler :

Droit	Contenu	Base
Indemnité forfaitaire	250, 400 ou 600 € par passager selon la distance	Art. 7
Remboursement ou réacheminement	Billet remboursé sous 7 jours, ou nouveau vol dans des conditions comparables	Art. 8
Prise en charge	Repas, rafraîchissements, deux communications, hôtel et transferts si nécessaire	Art. 9
Frais raisonnables	Si la compagnie n'a rien organisé, vous avancez les frais utiles et les justifiez	Art. 9, jurisprudence

> **Retenez** : le retard se mesure à l'**arrivée**, pas au départ, et à la **destination finale** de votre réservation. Une correspondance manquée se juge sur l'heure d'arrivée finale (CJUE, *Folkerts / Air France*, C-11/11).

2. Combien pouvez-vous réclamer ?

Le montant dépend de la distance directe, à vol d'oiseau, entre départ et destination finale

250 €	400 €	600 €
jusqu'à 1 500 km	1 500 à 3 500 km	plus de 3 500 km (hors UE)

Vols de plus de 1 500 km à l'intérieur de l'Union européenne : 400 €. Montants par passager (art. 7 du règlement 261/2004).

La distance est celle, à vol d'oiseau, entre l'aéroport de départ et la destination finale (CJUE, *Bossen*, C-559/16). Elle ne dépend ni du trajet réellement parcouru, ni du nombre de correspondances.

Exemple : pour un Paris – Marrakech de 2 000 km environ, la tranche est celle de 1 500 à 3 500 km, soit 400 € par passager. Une famille de quatre personnes sur la même réservation peut réclamer 1 600 €, si les conditions sont remplies. Pour une distance précise, utilisez le calculateur gratuit de grapillo.fr.

> **Vérifiez avant de réclamer** : le montant dû est parfois réduit de moitié lorsque la compagnie vous propose un réacheminement qui vous fait arriver avec un retard limité (art. 7, paragraphe 2). Gardez les horaires des vols proposés.

Retard : les seuils à retenir

Retard à l'arrivée : les seuils qui comptent



* Seuil de prise en charge : 2 h (vol de 1 500 km au plus), 3 h (dans l'UE au-delà de 1 500 km, et de 1 500 à 3 500 km), 4 h (au-delà de 3 500 km).

Fin de l'extrait

Vous venez de lire la couverture, ce que dit la loi et les montants.
L'ebook complet (PDF, 9 pages, deux lettres pretes a envoyer, liste de preuves)
est a 9,90 EUR sur grapillo.fr/bibliotheque/ - ou dans la Bibliotheque complete a 79 EUR a vie.

Information generale et pedagogique, pas un conseil personnalise.
Editions Grapillo - Harmonical Flavors SARL