

# DROITS DES PASSAGERS AERIENS

## Formulaire de plainte

Ce formulaire peut être utilisé afin de déposer plainte auprès d' une compagnie aérienne, un aéroport et/ou un organisme national compétent (en Belgique, il s'agit de l'administration de l'aéronautique). Ce formulaire, inspiré d'un document de la Commission européenne (DG Transport) s'inscrit dans le cadre de l'enquête de terrain organisée les 26 et 27 juin 2008 à l'aéroport de Bruxelles-National par Test-Achats et le Centre européen des consommateurs (CEC).

Quels sont vos droits en tant que passager aérien ? Pour le savoir, vous pouvez surfer sur le site [www.test-achats.be](http://www.test-achats.be), où vous trouverez une série de liens utiles à ce propos : refus d'embarquement, annulation de vol, retard important d'un vol, problème de bagage ou difficultés subies par les voyageurs à mobilité réduite.

### CONSEILS PRATIQUES

- 1) Complétez le formulaire en majuscules.
- 2) Afin de faciliter l'instruction de votre plainte par l'organisme compétent (dans l'État membre où l'incident a eu lieu), veuillez adresser votre plainte au transporteur aérien qui a assuré la première étape du vol.
- 3) Si l'incident a eu lieu hors de l'Union européenne pour un vol à destination de l'UE avec une compagnie de l'UE, vous pouvez contacter l'organisme compétent de l'État membre du lieu de destination.
- 4) Pour une plainte concernant une compagnie aérienne ou un aéroport étranger, vous pouvez obtenir un conseil et une médiation éventuelle auprès du Centre européen des consommateurs, qui dispose d'un siège dans chacun des Etats membres de l'UE: [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm).
- 5) Dans le cas où la compagnie aérienne ne vous a pas adressé de réponse dans un délai de 4 semaines à compter de la date de réception de votre plainte, ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse qui vous a été donnée par la compagnie, veuillez remplir et envoyer le présent formulaire à l'organisme compétent de l'État membre où l'incident a eu lieu.

#### Plainte déposée par:

Nom: .....

Prénom:.....

Adresse:.....

Ville, code postal: .....

Pays:.....

Courriel:.....

#### Plainte déposée contre:

Compagnie aérienne: .....

Vol n°:.....

Références de réservation (code «PNR»):.....

Aéroport de départ: .....

Aéroport d'arrivée:.....

Lieu(x) de correspondance (le cas échéant):.....

Date du vol:.....

Heure de départ prévue: .....

Heure de départ réelle:.....

Heure d'arrivée prévue: .....

Heure d'arrivée réelle:.....

Aéroport(s) où a (ont) eu lieu le ou les incidents:.....

Veillez cocher la ou les cases correspondantes et remplir les parties suivantes:

**1. Type de plainte ou d'incident**

- Refus d'embarquement
- Retard
- Durée .... heures
- Vol annulé
- Déclassement (siège dans une classe inférieure)
- Bagages détériorés
- Bagages perdus (après plus de 21 jours ou reconnaissance de la perte)
- Bagages récupérés en retard (pas arrivés en même temps que vous)
- Aide insuffisante à une personne à mobilité réduite

**2. En cas d'annulation d'un vol, un retard important (> 2h) ou un refus d'embarquement**

- La compagnie aérienne vous a-t-elle fourni des informations écrites sur les droits des passagers aériens ?  
 Oui  Non

- Avez-vous reçu une assistance ?  
 Oui  Non

- Repas
- Rafraîchissements
- Hôtel
- Transport entre l'hôtel et l'aéroport
- Accès à des moyens de communication (téléphone, télécopieur, courrier électronique)
- Autre: .....

- Votre vol a-t-il été dérouté ?  
 Oui, au bout de .... heures

Avec quelle compagnie aérienne ou avec quel autre mode de transport ?

.....  
Sur quelle partie du vol (de/à/via)? .....

Non

- Avez-vous été remboursé ?  
 Oui  de la totalité du prix du billet d'avion  d'une partie du prix du billet d'avion  
 Non

- Avez-vous reçu une compensation financière ?  
 Oui Montant .....€  
 Non

**3. En cas d'annulation du vol**

Quand avez-vous été informé de l'annulation du vol ?

- A l'aéroport
- 1 semaine avant le départ
- 2 semaines avant le départ
- Plus de 2 semaines avant le départ

- Quelle était la raison de l'annulation du vol ? (si vous le savez).....  
.....



4. En cas de **refus d'embarquement**

- La compagnie aérienne a demandé à des volontaires de renoncer à leur place
- Vous avez volontairement renoncé à votre place et vous avez reçu une indemnité. Dans l'affirmative, combien ? .....€
- Un refus d'embarquement vous a été opposé contre votre volonté

5. En cas de **problème de bagage**

- Vous avez été informé par écrit de vos droits
- Au check-in, vous avez signé une déclaration de valeur et payé une prime
- Vous avez fait une déclaration immédiatement à l'aéroport
- On vous a offert immédiatement un "comfort kit" ou une indemnité. Montant:.....€
- On vous a donné ou promis une indemnité complémentaire. Montant:.....€

6. En cas d'incident ou de plainte en rapport avec un **handicap (personne à mobilité réduite)**

- Vous avez été informé par écrit de vos droits et obligations
- Vous avez signalé votre handicap plus de 48h à l'avance au vendeur du billet (par ex. agence de voyage, vendeur par internet) ou 36h à l'avance auprès de l'aéroport
- Vous avez été pris en charge, accompagné et aidé à l'aéroport
- Vous avez été pris en charge, accompagné et aidé à l'embarquement et à bord
- Vous avez eu un problème avec votre chaise roulante ou un autre matériel

7. Vous avez **déjà déposé plainte**

- Auprès de la compagnie aérienne
- Auprès de Test-Achats ou d'un autre organisme de protection des consommateurs:  
.....
- d'un autre organisme, public ou privé: .....

8. Vous **demandez**

- Compensation financière, à savoir: .....€
- Remboursement des frais occasionnés par le manque d'assistance, à savoir: .....€
- Autre, à savoir: .....

Explications supplémentaires ou remarques:

.....  
 .....  
 .....  
 .....



## **Liste des pièces justificatives:**

*(Joindre le billet ou la confirmation de réservation, des copies de factures ou de reçus relatifs aux frais occasionnés si vous réclamez le remboursement de frais supplémentaires, la réponse de la compagnie aérienne, d'un organisme de protection des consommateurs, de tout autre organisme qui a examiné cette plainte, etc.)*

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

***! Veuillez signer et envoyer votre formulaire de plainte à la compagnie aérienne et/ou à l'autorité nationale compétente, ou au Centre européen des consommateurs si une compagnie ou un aéroport étrangers sont concernés. Il est conseillé d'envoyer ce formulaire sous pli recommandé. Gardez une copie du formulaire et l'original des preuves.***

«Je soussigné, (nom) ....., passager, autorise l'organisme national chargé de l'application des réglementations européennes, ou le Centre européen des consommateurs, à agir en mon nom, dans la limite de leurs attributions, auprès de la compagnie aérienne mentionnée précédemment, et à avoir accès aux données personnelles me concernant détenues par cette compagnie aérienne.»

Fait à (lieu).....Le (date).....

Signature:

*Une liste des organismes compétents désignés ainsi que d'autres informations sur les droits des passagers dans l'UE peuvent être trouvées sur le site web suivant de la Commission européenne:  
<http://apr.europa.eu>*