



## **Vols retardés ou annulés : Flightright présente les cas les plus insolites**

Paris, le 22 Novembre 2018. Intempéries, grèves du contrôle aérien... Les “circonstances extraordinaires”, c’est-à-dire celles pour lesquelles la compagnie n’est pas responsable, existent et provoquent malheureusement régulièrement des perturbations. Aux côtés de ces raisons “classiques”, il existe des situations plus insolites, qui même si elles peuvent nous faire sourire, entraînent des retards et des annulations de vols. Passage en revue des cas les plus surprenants par les experts Flightright, spécialistes des droits des passagers aériens.

### ***Objet volant non- identifié***

Récemment, un modèle réduit d’avion télécommandé a entraîné l’annulation d’un vol au départ de Francfort, le déroutement d’un avion de Munich à Hanovre, et a empêché l’atterrissage d’un avion à l’aéroport de Paris CDG. Ce printemps, un drone a paralysé la piste de l’aéroport de Cologne. De nombreux propriétaires de drones privés ne respectent pas toujours les distances de sécurité qui les séparent des aéroports ou les limites d’altitudes de vol.

### ***Buvez avec modération à bord de l’avion***

L’année dernière, un touriste britannique en état d’ébriété, au comportement inapproprié, a forcé l’avion à atterrir d’urgence à Toulouse au cours d’un trajet Belfast-Ibiza, provoquant un retard de quatre heures. Un autre vol reliant Dublin à Ibiza a également dû faire un atterrissage d’urgence à Paris-Beauvais cet été à cause de la présence à bord d’une vingtaine de passagers ivres. Une enquête d’une école de pilotage espagnole révèle ainsi que les passagers ivres ne sont pas rares : près de 40 % des pilotes interrogés en 2017 ont déclaré qu’ils avaient déjà vécu au moins un incident impliquant des passagers agressifs en état d’ébriété.

### ***David contre Goliath - Quand un petit oiseau sème la panique***

On pourrait penser qu’un petit oiseau est inoffensif. Et pourtant, il peut causer d’énormes dommages. Lors d’un vol de la compagnie aérienne espagnole Vueling, suite à une collision avec un oiseau, le moteur a été endommagé. Heureusement, l’avion était toujours au sol au moment de l’impact, de sorte qu’il n’y a eu aucun blessé. Le départ de l’avion a cependant dû être annulé.

### ***Attention chien méchant***

Une douzaine de vols ont été retardés à l’aéroport d’Ibiza en juin dernier parce qu’un pitbull faisait tranquillement sa promenade sur la piste d’atterrissage. Selon l’opérateur espagnol AENA, un vol a dû être détourné de Londres vers Palma de Majorque. Onze autres vols ont ainsi été retardés d’environ

deux heures. Le personnel de l'aéroport a finalement pu neutraliser l'animal avec l'aide des pompiers locaux, il a ensuite pu être conduit dans un refuge pour chiens. AENA a expliqué plus tard que ce n'était pas la première fois qu'un animal perturbait la circulation aérienne à l'aéroport.

### ***Un autre type de gaz d'échappement***

On ne le sait pas toujours, mais il n'est pas rare que les mauvaises odeurs incommodent les passagers d'un avion, au point de provoquer des retards inopinés. Par exemple, lors d'un vol Dubai-Amsterdam, le vol a dû en urgence faire une escale à Vienne alors que les flatulences incontrôlées d'une passagère eurent déclenché un violent conflit à bord. Celle-ci s'est vue escorter par la police hors de l'avion. Un vol Transavia entre Gran Canaria et Amsterdam a également atterri en urgence à Faro l'année dernière à cause d'un passager malodorant, suite aux plaintes des passagers pris de nausées et de vomissements. Au final, le vol a atterri avec trois heures de retard à Amsterdam.

### ***Un désinsectiseur, s'il vous plaît.***

En guise de souvenirs de vacances, beaucoup de touristes ramènent de drôles de compagnons. C'est le cas d'un passager russe sur un vol reliant Blagoveschensk à Moscou qui avait clandestinement fait entrer deux ruches à bord. Apparemment, le passager était un responsable de l'aéroport régional d'où le vol a décollé. Cela a permis à son bagage bourdonnant de monter à bord sans qu'on s'en aperçoive. Cependant, la cargaison non autorisée a été rapidement découverte, car quelques abeilles ont exploré la cabine peu de temps après et la panique s'est répandue parmi les passagers. Bien que le vol ait atterri à l'heure à Moscou, il a causé des retards sur les vols suivants.

### **Que signifient les circonstances extraordinaires pour les passagers ?**

Les annulations et les retards de vols, quelles qu'en soient leurs raisons, représentent une nuisance pour chaque passager. Toutefois, si, comme dans ces exemples, la compagnie aérienne elle-même n'est pas responsable des problèmes pendant le vol, les passagers n'ont pas droit à une indemnisation. Malgré tout ils ont certains droits :

- **Transport alternatif** : La compagnie aérienne doit s'assurer que ses clients arrivent à destination par d'autres moyens. Les passagers de vols intérieurs peuvent également être transférés en train ou en bus.
- **Collations** : Si le temps d'attente dépasse deux heures, la compagnie aérienne est tenue d'offrir de la nourriture et des boissons aux passagers.
- **Logement** : Si le vol est annulé ou reporté au lendemain, il incombe à la compagnie aérienne d'organiser l'hébergement et le transfert à l'hôtel.
- **Communication** : La compagnie aérienne doit offrir aux voyageurs la possibilité de communiquer avec leurs proches par téléphone, par télécopieur ou par courriel pendant de longues périodes d'attente.



### Transport de remplacement

La compagnie aérienne doit vous proposer un moyen de transport alternatif. Pour les vols nationaux, un trajet en train ou bus peut être prévu. Lors d'une grève, il est possible de modifier sa réservation gratuitement, ou d'annuler son billet.



### Boissons et collations

La compagnie aérienne doit fournir des boissons et collations dès que le retard entraîné par la grève est supérieur à 2h pour les vols court-courriers (< 1500 km), à 3h pour les vols européens et moyen-courriers (entre 1500 et 3500 km) et à 4h pour les vols long-courriers (> 3500km).



### Hébergement

Lorsqu'un vol est reporté au lendemain, la compagnie aérienne doit organiser un hébergement des passagers à l'hôtel, ainsi que le transport aller-retour pour s'y rendre.



### Messages

La compagnie aérienne doit offrir aux passagers la possibilité d'effectuer 2 appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement 2 fax ou 2 emails, afin de prévenir les amis et la famille.

Flightright

## 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 150 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 :

**Aurore Escamilla**

[aescamilla@agence-profile.com](mailto:aescamilla@agence-profile.com)

01 56 26 72 14

**Mendrika Rabenjamina**

[mrabenjamina@agence-profile.com](mailto:mrabenjamina@agence-profile.com)

01 56 26 72 24

**Gabriel Destremaut**

[gabriel.destremaut@flightright.de](mailto:gabriel.destremaut@flightright.de)