

Direction Générale Transport Aérien

Voyager en avion

Réglementation en vigueur

Règlement 261/2004

- Droits des passagers aériens en cas de :
 - Refus d'embarquement
 - Annulation
 - Retard
 - Surclassement ou déclassement
- Tous les passagers
- Vols au départ d'un aéroport de l'UE + Norvège, Islande et Suisse
- Vols opérés par une compagnie de l'UE au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport de l'UE + Norvège, Islande et Suisse
- Vols réguliers et non réguliers

Règlement 1107/2006

- Droits des passagers aériens handicapés et à mobilité réduite :
 - Non-discrimination lors de la réservation d'un vol ou achat d'un billet d'avion
 - Voyager sur un pied d'égalité avec les autres passagers (sauf raison de sécurité)
 - Être informé des règles de sécurité appliquées par les transporteurs aériens
 - Assistance dans les aéroports (départ, transit et arrivée) et à bord des avions
 - Transport gratuit de 2 pièces d'équipement de mobilité
- Personnes handicapées et à mobilité réduite
- Vols commerciaux au départ, en transit ou à l'arrivée d'un aéroport situé dans l'UE, + Norvège, Islande et Suisse
- Vols commerciaux opérés par une compagnie de l'UE au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination de l'UE (refus d'embarquement, dérogations, conditions spéciales et information, assistance offerte par transporteur)
- Obligations pour les aéroport et compagnies aériennes
- Importance de la pré-notification

Bonnes pratiques

1. Avant le Départ

Compagnies aériennes/Tour opérateurs

- Informez lors de la réservation la compagnie aérienne (éventuellement via l'agent de voyage) de vos difficultés et besoins éventuels en assistance (pré-notification min 48h à l'avance).
- Lors de la réservation, soyez attentifs aux éventuelles limitations relatives à la sécurité notamment au choix de sièges.
- En cas de refus de réservation/transport, la compagnie aérienne doit vous communiquer la raison du refus. N'hésitez pas à les contacter pour de plus amples renseignements.
- Le transport de certains équipements n'est possible que sous certaines conditions (oxygène, fauteuil roulant avec batteries). Renseignez-vous sur les conditions et informez-en la compagnie aérienne (éventuellement via l'agent de voyage)

Aéroports

- Informez-vous sur les possibilités d'assistance à l'aéroport de départ, de transit et d'arrivée.
- Informez-vous le cas échéant sur les distances à parcourir à l'aéroport de départ, de transit et d'arrivée pour bien évaluer vos besoins en assistance.
- N'hésitez pas à prendre contact avec le ou les aéroports concernés pour de plus amples renseignements.

2. A l'aéroport

- Présentez-vous à temps à l'aéroport
- Présentez-vous au point d'accueil pour l'assistance PMR
- Assurez-vous que votre équipement de mobilité est correctement conditionné et sécurisé conformément aux instructions de la compagnie. En cas de doute, renseignez-vous.

3. Pendant le vol

- Suivez les instructions de l'équipage.
- N'hésitez pas à demander le cas échéant des explications supplémentaires sur le déroulement du vol et les consignes de sécurité.

4. Après le vol

- Si votre équipement de mobilité a été endommagé lors du transport, communiquez-le immédiatement (à l'aéroport d'arrivée ou de transit) à la compagnie.
- Si vous avez une plainte, adressez la dès que possible d'abord à la compagnie aérienne, à votre agence de voyage ou à l'aéroport concerné.
- En cas d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante, vous pouvez vous adresser à l'autorité nationale compétente.

Points de contact

- Pour toute question, plainte ou remarques, adressez-vous initialement à la compagnie aérienne, l'agence de voyage ou l'aéroport concerné.
- En l'absence de réponse ou de réponse satisfaisante, vous pouvez vous adresser à l'autorité nationale compétente.

SPF Mobilité et transports

Direction générale Transport aérien - Denied Boarding Authority

Rue du Progrès 56

1210 Bruxelles

Tel : +32.(0)2.277.44.00 (entre 9 et 12h) - Fax : +32.(0)2. 277.40.73

E-mail : passenger.rights@mobilit.fgov.be

Merci pour votre attention