

22 sep 2017 -10:43

Droits des passagers: tout sauf une boîte vide!

Le Ministre de la Mobilité François Bellot et le SPF Mobilité suivent de près la vague des récentes annulations de vols par la compagnie aérienne Ryanair. A la suite de celles-ci, le SPF Mobilité répète les droits des clients et les obligations des compagnies aériennes. Via les médias sociaux également, le SPF Mobilité informe le citoyen.

Depuis février 2005, pour quelle que manière de voyager que ce soit (en avion, en train, en bus ou en bateau), les droits des passagers sont en vigueur pour toute l'Union européenne. Dans notre pays, le SPF Mobilité et Transports assure le suivi des droits des passagers, et se pose également en intermédiaire entre les passagers et les sociétés de transport lorsqu'une discussion intervient en matière de compensations.

Pour quels vols?

Le SPF Mobilité peut intervenir pour les vols au départ d'aéroports belges et pour les vols qui atterrissent dans un aéroport belge en provenance d'un pays se situant en dehors de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande ou de la Suisse.

Quelles démarches faut-il entreprendre?

Si votre vol est annulé ou retardé, il faut d'abord et avant tout prendre contact avec le service clientèle de la compagnie aérienne.

Si celle-ci ne répond pas dans un délai raisonnable (6 semaines) ou si vous n'êtes pas d'accord avec sa réponse, vous pouvez alors prendre contact avec le service droits des passagers du SPF Mobilité. Vous utiliserez pour cela le formulaire de plainte en ligne suivant :

https://www.mobilit.fgov.be/applications/Internet/EasyWebForms.nsf/PassengerRights_FR.xsp

Ajoutez-y certainement toutes les pièces et preuves en votre possession (carte d'embarquement, courriers échangés avec la compagnie aérienne,...) et rédigez une courte description des circonstances des faits.

Durée de traitement?

Le traitement de la plainte prendra en moyenne 4 à 6 mois.

Pour quelle compensation?

Vous aurez une idée de la compensation en cas de vol annulé en consultant la page

https://mobilit.belgium.be/fr/transport_aerien/passagers/droits_des_passagers/annulation

Attention! Vous n'avez droit à aucune compensation lorsque votre vol est annulé plus de deux semaines avant le départ.

Le Ministre François Bellot déclare: "Les passagers aériens ont des droits parfaitement clairs. J'ai, à cet effet, chargé mes services de renforcer encore la communication à propos de ces droits et d'établir un plan d'action pour assister le mieux possible les citoyens concernés ».

Plus d' info:

Sven Heyndrickx

Porte-parole SPF Mobilité et Transports

0473/83.64.90

presse@mobilit.fgov.be

SPF Mobilité et Transports
City Atrium
Rue du Progrès 56
1210 Bruxelles
Belgique
+32 2 277 31 11
<http://www.mobilit.belgium.be>

Charlotte Van den Branden de Reeth
Porte-parole
+32 474 41 37 47
presse@mobilit.fgov.be