

05 jan 2018 -16:59

## 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. Suite à plusieurs articles dans la presse, 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](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](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.

Plus d' info:

Sven Heyndrickx  
Porte-parole SPF Mobilité et Transports  
0473/83.64.90  
[presse@mobilit.fgov.be](mailto: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](mailto:presse@mobilit.fgov.be)