



Peut-on se faire rembourser son billet d'avion si on rate ou annule son vol ?

Vérfié le 26 janvier 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Vous ne pouvez pas être remboursé de votre billet si vous avez raté votre vol.

Exemples :

- Vous avez été obligé d'annuler votre voyage en avion (raisons médicales, professionnelles...)
- Vous avez raté le décollage à cause d'un retard dans les transports
- Vous n'avez pas les bons documents de voyage (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F591>) (passeport...) et vous n'avez pas pu embarquer.

➔ **À savoir :** relisez les conditions générales de vente du billet, elles peuvent prévoir son remboursement si vous annulez votre voyage. Vérifiez aussi si vous avez souscrit une assurance qui vous couvre pour ce risque.

Vous pouvez obtenir le remboursement de certaines taxes et redevances incluses dans le prix du billet.

Il s'agit de la taxe d'aéroport (signalée par les lettres *QW* sur votre billet) et de la redevance passager (signalée par les lettres *QX* sur votre billet).

Les autres taxes (surcharge carburant et sûreté, solidarité...) ne sont pas remboursables.

Envoyez votre demande de remboursement au vendeur du billet d'avion (compagnie aérienne ou agence de voyages).

Cette demande est souvent réalisable en ligne. Vérifiez sur le site internet du vendeur du billet.

Aucun frais n'est dû si la demande est déposée en ligne.

Vous pouvez aussi envoyer votre demande de remboursement (avec copie du billet non utilisé) par courrier recommandé avec avis de réception au vendeur.

Dans ce cas, le vendeur peut vous facturer des frais de remboursement d'un montant maximal de 20 % du montant de la demande.

Réclamer le remboursement de la taxe d'aéroport et de la redevance passager

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document ↗

(<https://www.inc-conso.fr/content/vous-annulez-votre-vol-et-souhaitez-recuperer-les-taxes-et-redevances>)

Le remboursement peut se faire par virement (prévoir un relevé d'identité bancaire) ou par chèque ou en créditant votre carte bancaire.

Le remboursement doit être fait dans les 30 jours francs à partir de la date de réception de la demande.

Textes de loi et références

- Code de la consommation : article L224-66 ↗ (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221625)

Services en ligne et formulaires

- Réclamer le remboursement de la taxe d'aéroport et de la redevance passager (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46269>)
Modèle de document

Pour en savoir plus

- Coronavirus (Covid-19) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ? ↗ (<https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-quels-sont-vos-droits-en-cas-dannulation-dun-voyage>)
Institut national de la consommation (INC)

- **Guide des taxes aériennes payées par le consommateur** [✉ \(http://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/tourisme-et-transport/reservation-voyage/reservation-dun-vol-sec/le-detail-des-taxes/\)](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/tourisme-et-transport/reservation-voyage/reservation-dun-vol-sec/le-detail-des-taxes/)
Centre européen des consommateurs France
-