

# VOYAGE PAR AVION



## SURRÉSERVATION



### Quels sont vos droits si l'embarquement vous est refusé ?

Vous partez en vacances en avion prochainement ? Vous pourriez être concerné et vous voir refuser l'embarquement. Dans ce cas, quels sont vos droits ? On vous répond.

### La surréservation : qu'est-ce que c'est ?

Le **surbooking**, ou **surréservation**, est une pratique autorisée qui consiste pour une compagnie aérienne à vendre plus de billets que de places disponibles.

En cas de surréservation, les compagnies aériennes doivent rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif. Vous pouvez accepter, ou non, les conditions proposées par la compagnie.

Si vous n'êtes pas volontaire, et sur certains vols, la législation européenne vous garantit une assistance et une indemnisation financière si la compagnie aérienne vous refuse l'embarquement pour cette raison.

Quelles sont les conditions pour que vos droits à assistance et indemnisation financière soient effectifs ?

### Le droit à assistance et indemnisation financière dépend de trois critères :

le pays de départ de votre vol - le pays d'arrivée de votre vol - la nationalité de la compagnie aérienne.

Ces obligations incombent au transporteur aérien effectif qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol, que le contrat de transport ait été conclu directement entre le passager concerné et le transporteur aérien ou par l'intermédiaire d'une agence de voyage par exemple. En revanche, si votre vol entre dans le cadre d'un voyage à forfait, vous bénéficiez de certains droits spécifiques.

### Vols concernés par le droit à l'assistance et à l'indemnisation

Pays de départ	en Europe*	en Europe*	hors d'Europe	hors d'Europe	hors d'Europe
Pays d'arrivée	en Europe*	hors d'Europe	en Europe*	en Europe	hors d'Europe
Nationalité de la compagnie aérienne	toutes les nationalités	toutes les nationalités	européenne	non européenne	toutes les nationalités
Avez-vous droit à l'assistance et à l'indemnisation financière ?	Oui	Oui	Oui	Non	Non

Les pays européens concernés sont les pays de l'Union européenne, l'Islande, la Norvège et la Suisse. En revanche, la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, St Barthélemy et St Pierre et Miquelon sont des territoires français sur lesquels le traité instituant l'Union européenne ne s'applique pas.

### Surréservation : à quelle assistance avez-vous droit ?

Lorsque l'embarquement vous est refusé pour cause de surréservation, deux options s'offrent à vous : attendre un autre vol vers la même destination, ou renoncer à votre vol.

### **Vous décidez d'attendre un autre vol**

La compagnie aérienne doit vous prendre en charge. Elle doit alors :  
Vous proposer un autre vol vers la même destination, dans des conditions équivalentes (même classe) et sans paiement supplémentaire,  
Vous fournir gratuitement rafraîchissements et restauration durant le délai d'attente,

Vous garantir un hébergement et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement s'il n'y a pas de possibilité de prendre un autre vol le jour même,  
Vous offrir deux communications (appels téléphoniques, courriels, etc.).

### **Vous décidez de renoncer à votre voyage**

La compagnie aérienne doit vous proposer le **remboursement intégral** de votre billet dans un délai de sept jours francs.

**Pour obtenir ce remboursement, vous n'avez pas à faire de démarches supplémentaires.**

## **À quelle indemnisation financière avez-vous droit ?**

Lors du refus d'embarquement, la compagnie aérienne doit vous remettre une notice écrite vous expliquant comment effectuer une demande de dédommagement. Vous devrez alors envoyer cette demande par lettre recommandée avec accusé de réception, en suivant les instructions de la notice.

Le montant de l'indemnisation auquel vous pourriez avoir droit est calculé en fonction du retard total à l'arrivée et de la distance du trajet prévu :

**Pour tous les vols jusqu'à 1 500 km** : l'indemnisation est de 250 € (125 € si le retard ne dépasse pas deux heures)

**Pour tous les vols entre 1 500 km et 3 500 km** : l'indemnisation est de 400 € (200 € si le retard ne dépasse pas trois heures)

### **Pour les vols de plus de 3 500 km :**

Pour un trajet au sein de l'Union européenne (UE) : l'indemnisation est de 400 € (200 € si le départ ne dépasse pas trois heures)

Entre un pays de l'UE et un pays hors UE : l'indemnisation est de 600 € (300 € si le retard ne dépasse pas quatre heures).

## **À savoir**

La prise en charge et l'indemnisation ne peuvent pas être effectives si le refus d'embarquement vous est imputable. C'est le cas par exemple si vous n'avez pas vos papiers ou vos billets, ou si vous arrivez en retard.

Quelles solutions si le transporteur ne répond pas à votre demande d'indemnisation ?

Le ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires précise la marche à suivre : « Si la compagnie n'a pas spontanément respecté ses obligations, vous pouvez déposer une réclamation auprès de son service clientèle, en conservant une copie des documents transmis.

En l'absence de réponse ou en cas de réponse insatisfaisante, vous avez la possibilité de vous adresser à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges. En France, certains transporteurs adhèrent notamment à la Médiation tourisme et voyage. Avant de vous adresser au Médiateur, vérifiez que votre transporteur est bien membre de cette médiation.

Vous pouvez également choisir de saisir le tribunal compétent, conformément au Code de procédure civile. En France, le délai de recours pour le règlement (CE) n° 261/2004 est de cinq ans, à compter de la date de l'incident.

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez par ailleurs informer l'organisme national compétent. »

À l'issue d'un délai de réponse de deux mois de la part du transporteur, vous pouvez contacter la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), qui est l'organisme compétent en France.

Retrouvez toutes les informations sur le site du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires.

## Annulation ou retard d'un avion Quel remboursement pouvez-vous obtenir ?

**Vous aviez prévu un voyage en avion mais vous devez finalement y renoncer ? Votre vol est annulé ou retardé ? Sachez que vous pouvez récupérer tout ou partie de la somme payée, sous certaines conditions. Quels sont vos droits ? Que pouvez-vous obtenir exactement ? Quelles démarches devez-vous effectuer ? Explications.**

### Quels sont vos droits si votre vol est annulé ?

Un vol annulé est un vol initialement prévu qui n'a pas été effectué et qui implique en principe un changement de numéro de vol, contrairement au retard.

Dans tous les cas, que le vol soit européen ou non européen (voir paragraphe ci-dessous) vous avez droit au minimum au remboursement de votre billet, et à d'éventuels dommages et intérêts si cette annulation vous a causé un préjudice particulier.

### Union européenne :

Des droits supplémentaires pour les passagers

Pour les vols européens, des droits particuliers existent en cas d'annulation de la part de la compagnie aérienne, de surréservation ou de retard importants, et prévoient notamment une assistance et une indemnisation financière, en application du Règlement CE 261/2004.

Le droit à assistance et indemnisation financière dépend de trois critères :

Le pays de départ de votre vol, le pays d'arrivée de votre vol, la nationalité de la compagnie aérienne.

Ces obligations incombent au transporteur aérien effectif qui réalise (ou a l'intention de réaliser) un vol, que le contrat de transport ait été conclu directement avec le transporteur aérien ou par l'intermédiaire d'une agence de voyage par exemple. En revanche, si votre vol entre dans le cadre d'un voyage à forfait, vous bénéficiez de certains droits spécifiques.

Vols concernés par le droit à l'assistance et à l'indemnisation					
Pays de départ	en Europe*	en Europe*	hors d'Europe	hors d'Europe	hors d'Europe
Pays d'arrivée	en Europe*	hors d'Europe	en Europe*	en Europe	hors d'Europe
Nationalité de la compagnie aérienne	toutes les nationalités	toutes les nationalités	européenne	non européenne	toutes les nationalités
Avez-vous droit à l'assistance et à l'indemnisation financière ?	Oui	Oui	Oui	Non	Non

\* Les pays européens concernés sont les 27 pays de l'Union européenne, ainsi que l'Islande, la Norvège et la Suisse.

En revanche, la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, St Barthélemy et St Pierre et Miquelon sont des territoires français sur lesquels le traité instituant l'Union européenne ne s'applique pas.

**Si votre vol est concerné par le droit à l'assistance et l'indemnisation, la compagnie aérienne doit alors vous proposer :**

- soit un réacheminement sur un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables,
- soit de vous rembourser votre billet dans un délai de sept jours francs,

et vous verser une indemnité forfaitaire de :

- 250 € pour les vols de moins de 1 500 km,
- 400 € pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km ou les vols de 1 500 à 3 500 km hors UE,
- 600 € pour les autres vols de plus de 3 500 km hors UE.

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) précise par ailleurs que : « si vous optez pour un réacheminement, la compagnie aérienne doit prendre en charge l'ensemble de vos frais d'hôtel et de restauration, jusqu'à votre arrivée à destination finale. Vous avez également le droit à deux appels téléphoniques. En revanche, si vous choisissez le remboursement de votre billet d'avion, la compagnie aérienne est alors libérée de son obligation de prise en charge de vos frais d'hôtel et de restauration ».

*Retrouvez plus d'informations sur l'annulation de vol par une compagnie aérienne sur le site du Centre européen des consommateurs.*

### **Annulation : dans quels cas n'y a-t-il pas d'indemnisation ?**

Il existe trois cas dans lesquels l'indemnisation pour cause d'annulation n'est pas due :

- Si la compagnie aérienne a informé les passagers de l'annulation du vol au plus tard deux semaines avant le départ,
- En cas de délai inférieur, si une place leur est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée,
- En cas de circonstances exceptionnelles (conditions météorologiques, catastrophes naturelles, risques liés à la sécurité, etc.).
- Dans le cas d'un avion neuf, si un nouveau type de panne survient et que l'on s'en rend compte après sa mise en service, alors il s'agit d'une « circonstance extraordinaire » et la compagnie aérienne n'est pas tenue d'indemniser les passagers (arrêt de la cour de justice européenne).

### **Quels sont vos droits si votre vol est retardé ?**

Là aussi, si votre vol est concerné par la réglementation européenne (cf tableau) et sauf circonstances extraordinaires, si vous subissez un retard de plus de trois heures à l'arrivée, vous avez les mêmes droits qu'en cas d'annulation notamment en terme d'indemnisation :

- 250 € pour les vols de moins de 1 500 km,
- 400 € pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km ou les vols de 1 500 à 3 500 km hors UE,
- 600 € pour les autres vols de plus de 3 500 km hors UE.

En outre, la compagnie aérienne doit vous fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

### **Cette assistance est due dès que le retard au départ d'un vol atteint :**

- Deux heures ou plus pour les vols jusqu'à 1 500 km,
- Trois heures ou plus pour les vols de 1 500 à 3 500 km hors UE et tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres,
- Quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3 500 km hors UE.

En cas de retard au départ d'au moins cinq heures, et seulement si vous renoncez à votre voyage, vous êtes en droit de :

- Vous faire rembourser votre billet d'avion,
- Demander la prise en charge du vol retour vers votre point de départ initial lors du cas d'un vol au départ d'une escale de correspondance.

**Quels sont vos droits si vous êtes victime de surréservation ?** Voir article précédent.