

Surréservation : quels sont vos droits si l'embarquement vous est refusé ?

Par [Bercy Infos < https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous >](https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous), le 22/06/2023 - [Voyages, vacances](#) LECTURE : 5 MINUTES

Le surbooking, ou surréservation, est une pratique des compagnies aériennes qui consiste à vendre plus de billets que de places disponibles. Vous partez en vacances en avion ? Vous pourriez être concerné par cette pratique et vous voir refuser l'embarquement. Dans ce cas, quels sont vos droits ? On vous répond.

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 < <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1476179175834&uri=CELEX:32004R0261> >** 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.

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
Pays d'arrivée	en Europe*	hors d'Europe	en Europe*	en Europe
Nationalité de la compagnie aérienne	toutes les nationalités	toutes les nationalités	européenne	non européenne
Avez-vous droit à l'assistance et à l'indemnisation financière ?	Oui	Oui	Oui	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 Barthélémy et St Pierre et Miquelon sont des territoires français sur lesquels le traité instituant l'Union européenne ne s'applique pas.

Voyage au départ ou à destination du Royaume-Uni : quelle indemnisation ?

Depuis le Brexit, vous continuez à bénéficier du droit à assistance et indemnisation si vous voyagez vers le Royaume-Uni au départ d'un pays de l'UE, et ce, quelle que soit la nationalité de la compagnie aérienne.

En revanche, si votre voyage s'effectue dans le sens inverse, c'est-à-dire au départ du Royaume-Uni vers un pays de l'UE, avec une compagnie britannique ou d'un autre pays non membre de l'UE, vous ne pouvez pas bénéficier de la protection offerte par le droit de l'Union européenne.

Toutefois, les règles de l'UE continuent de s'appliquer à partir du 1^{er} janvier 2021 si votre vol au départ du Royaume-Uni vers l'UE était assuré par un transporteur de l'UE (sauf si vous avez déjà reçu une indemnisation ou des prestations en vertu de la législation britannique).

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
- ▶ **renoncer à votre vol.**

Vous décidez d'attendre un autre vol

La compagnie aérienne doit alors :

- ▶ vous proposer un autre **vol vers la même destination**, dans des conditions équivalentes (même classe) et sans paiement supplémentaire
- ▶ vous fournir gratuitement **rafraichissements 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 < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F35697>>**.

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 < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R24278>>**, 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-à-dire, 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 ?

Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires < <http://www.ecologie.gouv.fr> 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 < <https://www.mtv.travel/les-adherents/>**.

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 des transporteurs de deux mois, vous pouvez contacter la **Direction générale de l'aviation civile** < <http://enqueteur.dgac.developpement-durable.gouv.fr/index.php?sid=51924&lang=fr>> (DGAC).

Retrouvez toutes les informations sur le site du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires < <https://www.ecologie.gouv.fr/faire-en-cas-retard-au-depart-annulation-dun-vol-refus-dembarquement-ou-declassement>>

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Trains retardés ou annulés : quels sont vos droits ?

Séjour à l'hôtel : comprendre vos droits en 5 questions

Protection des consommateurs : les Centres européens vous accompagnent

En savoir plus sur les recours en cas de surréservation

Les indemnisations en cas de surbooking < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11001>> sur *Service-public.fr*

Voyager en avion : quels droits pour les passagers ? < <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/voyager-en-avion>> < <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/voyager-en-avion>> sur le site de la DGCCRF

Que faire en cas de refus d'embarquement ou déclassement ? < <https://www.ecologie.gouv.fr/faire-en-cas-retard-au-depart-annulation-dun-vol-refus-dembarquement-ou-declassement>> sur le site du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires

Droits des passagers aériens < https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm> sur *Your Europe*

Ce que dit la loi

Règlement de l'Union européenne sur le droit des passagers aériens < <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1476179175834&uri=CELEX:32004R0261>>

Thématiques : [Voyages, vacances](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Partager la page   