

## Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

### Indemnisation en cas de surbooking (surréservation)

La compagnie qui doit vous transporter refuse de vous embarquer car elle a vendu plus de billets que de places disponibles dans l'avion ? Vous êtes victime de surbooking (ou surréservation). La compagnie doit vous indemniser. Nous vous indiquons les informations à connaître.

#### Qu'est-ce que le surbooking (surréservation) ?

On parle de surbooking ou surréservation lorsqu'une compagnie aérienne vend plus de billets que le nombre de places disponibles dans l'avion.

Cela permet à la compagnie de remplir l'avion même en cas de désistement de passagers.

Lorsque trop de passagers se présentent pour le vol, la compagnie peut demander des volontaires.

Si vous acceptez alors de ne pas embarquer, vous ne serez pas indemnisé pour du surbooking.

Il s'agit d'un accord avec la compagnie. Chacune propose ses propres conditions d'indemnisation.

Si aucun passager ne se désiste, la compagnie peut refuser de vous embarquer.

Cette pratique n'est pas interdite, mais la compagnie doit **vous indemniser**.

L'obligation pèse sur la compagnie aérienne qui effectue le vol.

C'est le cas si elle vous a vendu directement votre billet.

C'est aussi le cas si vous l'avez acheté auprès d'un intermédiaire (agence de voyage par exemple).

#### À savoir

Des règles spécifiques s'appliquent si vous êtes en voyage organisé (aussi appelé voyage à forfait).

#### Quels sont les vols concernés par une indemnisation en cas de refus d'embarquement ?

Le vol doit respecter certaines conditions.

Elles varient selon le pays d'où décolle l'avion et la nationalité de la compagnie aérienne.

Le vol est concerné, quelle que soit la compagnie.

L'indemnisation s'applique même en cas d'escale ou de correspondance.

Les vols entre la métropole et la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte ou la partie française de l'île de Saint Martin sont concernés.

Si vous venez d'un pays européen (Union européenne, Norvège, Islande ou Suisse), le vol est **concerné**, quelle que soit la compagnie.

L'indemnisation s'applique même en cas d'escale ou de correspondance.

Les vols entre la métropole et la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte ou la partie française de l'île de Saint Martin sont concernés.

Les conditions varient selon le pays d'où décolle l'avion et la nationalité de la compagnie aérienne.

Le vol est **concerné** si vous remplissez les **2 conditions** suivantes :

Vous voyagez avec une compagnie de l'Union européenne

Votre vol est à destination d'un aéroport situé dans l'Union européenne, en Norvège, Islande ou Suisse.

L'assistance s'applique même en cas d'escale ou de correspondance dans un autre pays.

#### Exemple

Si vous décollez du Royaume-Uni, vous êtes concerné par l'indemnisation à la double condition d'utiliser un transporteur européen et d'atterrir dans un pays membre de l'Union européenne.

Votre vol n'est **pas concerné**.

Toutefois, vous pouvez exiger le remboursement de votre billet en cas de vol annulé sans proposition de réacheminement.

Si vous subissez un préjudice du fait de l'annulation de votre vol, vous pouvez **demandeur une indemnisation** à la compagnie aérienne.

#### À savoir

Vous devez justifier votre préjudice.

#### La compagnie doit-elle proposer un autre vol en cas de refus d'embarquement ?

Si la compagnie refuse de vous embarquer, elle doit vous proposer un autre vol vers la même destination.

La compagnie aérienne doit **vous prendre en charge**.

Si vous avez droit à une assistance, la compagnie doit prendre en charge **gratuitement** en attendant le prochain vol les services suivants :

Rafrâichissements

Restauration

2 communications (appels téléphoniques, SMS, mails)

Frais d'hôtel et de transfert entre l'hôtel et l'aéroport si le départ ne peut avoir lieu avant le lendemain.

La compagnie doit vous **rembourser votre billet** si vous ne souhaitez pas ou ne pouvez pas attendre le prochain vol.

Elle doit vous rembourser dans un délai de 7 jours francs.

### À quelle indemnisation a-t-on droit en cas de refus d'embarquement ?

La compagnie aérienne vous doit une indemnité.

Elle vous est due même si la compagnie vous a remboursé votre billet.

Le montant de l'indemnisation varie **selon la longueur du trajet**

250 € ( 125 € si le retard est de 2 heures au plus)

400 € ( 200 € si le retard est de 3 heures au plus)

Trajet dans l'Union européenne (UE) : 400 € si le retard est de 3 heures au plus)

Trajet entre l'UE et un pays hors UE : 600 € ( 300 € si le retard est de 4 heures au plus)

#### À noter

Une personne qui voyage gratuitement (par exemple un enfant sur les genoux de son parent) n'a pas droit à une indemnisation.

La compagnie aérienne doit vous donner un document indiquant comment réclamer une indemnisation.

Vous devez adresser votre réclamation (par lettre RAR ) au service clientèle de la compagnie aérienne.

Ses coordonnées sont indiquées sur le document remis par la compagnie aérienne.

Un modèle de lettre est disponible :

- Demander une indemnisation en cas de refus d'embarquement

Vous pouvez **faire un signalement** auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) dans les cas suivants :

La compagnie refuse de vous indemniser

Vous trouvez que l'indemnisation est insuffisante.

Vous devez remplir un formulaire en ligne :

- Signaler à la DGAC un litige suite à un refus d'embarquement, un retard ou une annulation de vol

#### Voyage en avion

##### Pour en savoir plus

- Droits des passagers voyageant avec une compagnie aérienne de l'Union européenne  
Source : Commission européenne
- Retard, refus d'embarquement, annulation et réclamations  
Source : Ministère chargé des transports
- Guide pratique du voyage en avion, train  
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Voyages et séjours à forfait : les points à vérifier  
Source : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

### Où s'informer ?

- **Direction générale de l'aviation civile (DGAC)**

#### Par courrier

Direction générale de l'aviation civile

50 rue Henry Farman

75720 Paris Cedex 15

#### Par téléphone

01 58 09 43 21

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

**Services en  
ligne**

- Signaler à la DGAC un litige suite à un refus d'embarquement, un retard ou une annulation de vol  
Formulaire

**Textes de  
référence**

- Règlement européen du 11 février 2004 relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol



AGGLOMÉRATION

*Luberon Monts de Vaucluse*

*Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00*

*Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon*

*Tél. : 04 90 78 82 30*