

Surbooking : quels sont les droits des voyageurs ?

Lors de l'embarquement, il est fréquent qu'une partie des passagers ne se présente pas. Par conséquent, pour anticiper de possibles désistements de voyageurs et optimiser le remplissage des avions, la plupart des compagnies aériennes pratique le surbooking. Il s'agit d'une pratique totalement légale du point de vue du droit européen et national qui consiste à vendre plus de billets que de sièges disponibles. Ainsi certains voyageurs peuvent avoir la mauvaise surprise d'être refusés lors de l'embarquement ! Pour savoir quels sont leurs droits face à cette situation malencontreuse, liligo.com s'est une nouvelle fois associé à Air Indemnité pour livrer les meilleurs conseils.

Billets d'avion : ok. Papiers d'identité valides : ok. Enregistrement des bagages : ok. Et pourtant, dans le pire des scénarios, à quelques minutes de la montée à bord, c'est le drame : embarquement refusé. C'est une situation malencontreuse appelée surbooking à laquelle les voyageurs peuvent être confrontés en France comme à l'étranger. Toutefois, même si la compagnie aérienne peut refuser l'embarquement de certains passagers, **elle a le devoir de réparer le préjudice subi par son client.**

Le règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 encadre précisément les droits du passager en cas de surbooking. Le transporteur est tenu de proposer un autre vol au passager dans un délai raisonnable et de le prendre en charge jusqu'au prochain vol. Cette prise en charge inclut les rafraichissements, les repas, l'hébergement (si le vol de réacheminement intervient le jour suivant), le transport aller/retour aéroport/hébergement, deux appels téléphoniques, télex, télécopies ou emails.

Il est également tenu d'indemniser le passager pour réparer le préjudice subi sous forme d'argent ou d'avoirs, uniquement avec l'accord signé du passager, le voyageur pouvant opter pour cette solution à sa convenance. Le remboursement peut s'effectuer en espèces, par chèque ou par virement, à hauteur de :

- 250 euros pour les trajets de 1500 km ou moins,
- 400 euros pour les vols compris entre 1500 et 3500 km et pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km,
- 600 euros au-delà de 3500 km pour les destinations extra-communautaires.

Il arrive que l'annonce du surbooking se fasse en amont de l'enregistrement. Dans ce cas, il ne rentre plus dans la définition du refus d'embarquement telle qu'elle est décrite dans le règlement européen. Par conséquent, pour prétendre à cette indemnité allant de 250 à 600 euros par passager, **le voyageur doit impérativement récupérer auprès de la compagnie aérienne un document stipulant qu'il était bien à l'enregistrement mais qu'il n'a pu embarquer**, faute de places. Sans ce document, ce sera la parole du passager contre le listing de la compagnie, listing qui pourra porter préjudice au passager en prouvant qu'il ne s'est lui-même pas présenté à l'embarquement.

Attention, tous les voyageurs ne disposent pas de ce recours. **En effet cette législation européenne ne s'applique pas à tous les vols.** Pour que celle-ci s'applique, il faut :

- être passager **au départ d'un aéroport européen** avec n'importe quelle compagnie, ou
- être passager **à destination d'un aéroport européen à la condition que le vol soit effectué par une compagnie aérienne européenne.**

Mais que les voyageurs se rassurent : Air Indemnité constate que moins de 5% des réclamations sont liées au surbooking. De plus, **cette pratique est plutôt bien gérée par les compagnies aériennes françaises qui proposent rapidement un réacheminement et une compensation.** Si le passager accepte la compensation proposée par la compagnie en plus de son obligation de réacheminement, il sera alors considéré comme volontaire pour renoncer à l'indemnisation forfaitaire prévue dans le règlement européen... **Attention donc à bien tenir compte de tous les tenants et aboutissants avant d'accepter la compensation !**

Bon à savoir :

Le refus d'embarquement ne concerne pas que le surbooking ! Si pour un problème technique la compagnie change d'avion pour un appareil de plus petite capacité, tous les passagers ne pourront pas embarquer. Par ailleurs, il arrive aussi qu'en cas de grève du personnel de navigant il n'y ait pas le nombre suffisant d'hôtesse et de stewards pour embarquer la totalité des passagers. Les voyageurs peuvent alors se voir refuser l'embarquement. Ils bénéficient toutefois des mêmes droits que dans le cas d'un surbooking.

À propos de liligo.com

liligo.com est le premier moteur de recherche de voyage interrogeant plusieurs centaines de sites (agences de voyage, compagnies aériennes dont 70 low-cost, compagnies de bus, trains, services de covoiturage, chaînes hôtelières, tour-opérateurs, loueurs de voitures...) et permettant d'accéder facilement à toutes les solutions de voyage disponibles en ligne, triées et présentées de manière impartiale. Exhaustif, objectif, innovant, liligo.com a pour mission d'aider l'internaute à trouver son voyage le plus simplement et le plus efficacement possible. liligo.com est disponible dans 15 pays et attire plus de 4 millions de visiteurs uniques par mois.

À propos d'Air Indemnité

Air Indemnité est pionnier des services d'indemnisation des passagers aériens depuis 2007. Elle propose aux passagers aériens victimes d'annulation de vol, de retard excessif, de correspondance manquée ou de surbooking de prendre en charge la totalité de leur processus de réclamation et d'accroître leur chance de réussite en France et à l'international. Grâce à son expertise et à sa maîtrise technologique, Air Indemnité facilite la vie des passagers en leur permettant très simplement d'être indemnisés jusqu'à 600€ selon la distance du vol parcouru.

Depuis 2007, ce sont plus de 100.000 passagers qui ont profité des services d'Air Indemnité avec un taux de satisfaction client de plus de 97%. Air Indemnité est composée d'une vingtaine de personnes engagées aux côtés des clients, toutes désireuses d'apporter leur expertise et leur savoir-faire avec une approche personnalisée.

<https://www.air-indemnite.com/fr>

<https://pro.air-indemnite.com/>

Contacts Presse liligo :

KALIMA - 01 42 21 56 39

Marie Vasseur – mvasseur@kalima-rp.fr

Claire Caminati – ccaminati@kalima-rp.fr

Contacts presse Air Indemnité

Anne-Laure Hery

Anne-laure.hery@air-indemnite.com / 06 82 37 39 27