

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

<

LECTURE : 4 MINUTES

Par [Bercy Infos](#) , le 11/06/2024 - [Voyages, vacances](#).

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 prochainement ? Vous pourriez être concerné 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](#) 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,
- **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 **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**

.

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 devez 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](#)

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

- [Indemnisation en cas de surbooking](#) 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 retard au départ, annulation d'un vol, refus d'embarquement ou déclassement ?](#) sur le site du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires



- [Droits des passagers aériens](#) sur Your Europe

Ce que dit la loi



Règlement (CE) n°261/2004 du 11 février 2004

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 ...

Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)