

Article écrit par Audrey HEILBRONN le 15 novembre 2019

Refus d'embarquement : vous y étiez presque !

Vous vous apprêtez à prendre l'avion, vos bagages sont prêts, vous êtes à l'heure à la porte d'embarquement ... seulement voilà, sachez que la compagnie aérienne peut refuser de vous laisser monter à bord en pratiquant le « surbooking » (ou « surréservation »).

Qu'est-ce que le "surbooking" ?

Une compagnie aérienne peut refuser de transporter des personnes, bien que munies d'un titre de transport, en pratiquant le « surbooking » consistant à vendre plus de billets qu'il n'y a de places à bord de l'avion.

Cette méthode de réservation, nullement interdite sur le plan légal, permet de remplir l'avion au maximum sachant qu'un certain nombre de passagers seront amenés à ne pas se présenter à l'embarquement sans avoir prévenu le transporteur, ou à annuler leur réservation tardivement.

L'appel aux volontaires

La compagnie aérienne fait alors appel à des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains **avantages**, comme par exemple une indemnisation complémentaire.

En plus de ces avantages, les personnes volontaires auront également le droit d'opter pour un remboursement de leur billet, avec si nécessaire un vol retour vers le point de départ initial, ou le réacheminement vers la destination finale dans des conditions de transport comparables à celles prévues initialement.

Et pour les personnes non volontaires ?

Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers, le transporteur aérien peut refuser l'embarquement à des passagers contre leur gré.

Les personnes concernées pourront alors bénéficier : d'une **assistance** (possibilité de demander le remboursement du billet ou un réacheminement vers la destination finale dans les mêmes conditions de transport), d'une **prise en charge à l'aéroport** (rafraîchissements, collations, appels, mails, nuit d'hôtel si nécessaire...), ainsi que d'un droit à une **indemnisation forfaitaire** devant faire l'objet d'une demande écrite auprès de la compagnie aérienne.

Les autres cas de refus

Petite précision tout de même : la compagnie aérienne peut également refuser l'embarquement pour d'autres raisons que le « surbooking », notamment pour des **motifs opérationnels**, comme une grève entraînant une réorganisation des vols, l'insuffisance du personnel à bord empêchant de faire embarquer l'ensemble des passagers, ..., .

Dans cette hypothèse, les passagers bénéficieront des mêmes droits que les passagers non volontaires en cas de « surbooking ».

A noter enfin que le **refus d'embarquement** sera **justifié**, sans aucune indemnisation possible, si le passager :

- Ne s'est pas présenté à l'heure au guichet d'embarquement
- Ne disposait pas des documents d'identité en règle
- A transporté un bagage en cabine qui ne correspondait pas aux exigences de taille de la compagnie
- A présenté un risque en termes de santé ou de sécurité à bord de l'avion