



Indemnisation en cas de surbooking (surréservation)

Vérfié le 15 juillet 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Le *surbooking* (ou surréservation) consiste à vendre plus de billets que de places disponibles dans l'avion. Vous en êtes victime quand la compagnie qui doit vous transporter refuse de vous embarquer pour cette raison. Elle doit alors vous indemniser.

De quoi s'agit-il ?

On parle de *surbooking* ou surréservation lorsqu'une compagnie aérienne vend plus de billets que le nombre de places disponibles dans l'avion. Cela lui permet de remplir l'avion même en cas de désistement de passagers.

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

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

⚠ Attention : si la compagnie demande des volontaires et que vous proposez **vous-même** de ne pas embarquer, vous ne serez pas indemnisé pour du surbooking. Il s'agit alors d'un accord avec la compagnie. Chacune propose ses propres conditions d'indemnisation.

Proposition de nouveau vol

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

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

Vous souhaitez attendre le prochain vol

En attendant le prochain vol, la compagnie aérienne doit vous prendre en charge.

La prise en charge comporte la fourniture de services indemnifiant l'attente (hébergement, restauration, appels téléphoniques, rafraîchissements).

Autre cas

La compagnie doit vous rembourser votre billet dans les **7 jours francs** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1008>) si vous ne souhaitez pas ou ne pouvez pas attendre le prochain vol.

Indemnisation

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

Cette indemnité vous est due même si la compagnie vous a remboursé votre billet. **C'est une indemnité supplémentaire.**

Vous devez adresser votre réclamation (par lettre recommandée avec accusé de réception) au service clientèle de la compagnie aérienne. Ses coordonnées sont indiquées sur le document qui vous a été remis.

Demander une indemnisation en cas de refus d'embarquement pour surbooking

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document ↗

(<https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-une-indemnisation-parce-que-vous-navez-pas-pu-embarquer-dans-lavion>)

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

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

Jusqu'à 1 500 km

250 €

De 1 500 à 3 500 km

400 €

Plus de 3 500 km

Trajet dans l'[Union européenne \(UE\)](http://europa.eu/about-eu/countries/index_fr.htm) : 400 €

Trajet entre l'UE et un pays hors UE : 600 €

Si la compagnie refuse de vous indemniser ou si vous trouvez que cette indemnisation n'est pas suffisante, vous pouvez faire un recours auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC).

Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important

Accéder au
formulaire

(<http://enqueteur.dgac.developpement-durable.gouv.fr/index.php/51924?lang=fr>)

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 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004R0261&from=FR>)

Services en ligne et formulaires

- Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R54138>)
Formulaire

Pour en savoir plus

- Guide pratique du voyage en avion, train (<https://www.inc-conso.fr/content/nos-conseils-pour-bien-voyager-avion-train>)
Institut national de la consommation (INC)
- Retard, refus d'embarquement, annulation et réclamations (<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/faire-en-cas-retard-au-depart-annulation-dun-vol-refus-dembarquement>)
Ministère chargé des transports
- Droits des passagers voyageant avec une compagnie aérienne de l'Union européenne (http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm)
Commission européenne