

Vol surbooké et refus d'embarquement ? Quels sont vos droits ?



Mr. Alexandre Cassart

Avocat

a.cassart@lexing.be

Vol aérien : Retards, surbookings, annulation

L'actualité récente s'est fait l'écho des désagréments qui peuvent survenir lors des voyages en avion. Incidents techniques entraînant des retards, pratiques commerciales agressives, pertes de bagages... Alors qu'ils souhaitent faire un voyage rapide et serein, de nombreux passagers connaissent des départs ou des arrivées mouvementés dont ils se seraient bien passés.

L'Union Européenne veille à la protection de ses citoyens passagers

Le Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Si vous disposez d'une réservation confirmée et que vous avez accompli les formalités d'enregistrement à temps pour un* vol

- au départ d'un aéroport de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande ou de la Suisse, qu'il s'agisse de vols réguliers ou de vols non réguliers ;
- en partance d'un aéroport situé dans un pays tiers (c'est-à-dire hors du territoire de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande ou de la Suisse), à destination d'un aéroport d'un aéroport de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande ou de la Suisse , à condition que le vol soit opéré par un transporteur de l'Union Européen**

vous pouvez bénéficier du Règlement 261/2004.

Les hypothèses couvertes

Le Règlement reconnaît, dans les conditions qui y sont spécifiées, des droits minimum aux

passagers dans les situations suivantes en cas de :

- refus d'embarquement contre leur volonté;
- d'annulation de leur vol;
- vol retardé.

Le refus d'embarquement

Il s'agit du refus de transporter des passagers sur un vol, bien qu'ils se soient présentés à l'embarquement dans les temps prévus contractuellement, sauf s'il est raisonnablement justifié de refuser l'embarquement, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats.

Volontaire

Avant tout refus, la compagnie aérienne est tenue de faire un appel préalable aux volontaires qui accepteraient de reporter leur voyage moyennant compensation. En outre, le volontaire doit se voir offrir le choix entre :

- soit l'acheminement vers sa destination finale par un vol de remplacement (en ce compris les frais de transfert si le vol de remplacement arrive à un autre aéroport) ;
- soit le remboursement de son billet (et le retour en cas de vol d'escale).

Imposé

Acheminement et assistance

Il arrive qu'aucun volontaire ne soit trouvé. Selon les pratiques des compagnies aériennes, il peut donc arriver qu'un passager désigné plus ou moins arbitrairement soit refusé, voire qu'on lui demande de quitter l'avion. En cas de refus imposé à un passager, celui-ci a le choix :

- entre soit l'acheminement vers sa destination finale par un vol de remplacement ;
- ou soit le remboursement de son billet à condition qu'il renonce à entreprendre son voyage (plus la prise en charge du vol retour en cas de vol d'escale).

Si le passager décide d'être acheminé vers sa destination finale, la compagnie aérienne doit lui proposer durant le temps d'attente de son nouveau vol :

- des repas et des rafraichissements en suffisance compte tenu du délai d'attente ;
- deux appels téléphoniques (ou télex, fax ou messages électroniques) ;
- et si cela s'avère nécessaire, un hébergement à l'hôtel et la prise en charge des transferts.

Indemnisation

Quel que soit son choix, le passager a en outre droit à une indemnisation forfaitaire selon la

distance du vol. Elle est de :

- 250 EUR pour un vol de 1500 kilomètres ou moins ;
- 400 EUR pour un vol intracommunautaire de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols compris entre 1500 et 3500 kilomètres ;
- 600 EUR pour tous les autres vols.

Le montant de la compensation forfaitaire est réduit de 50 % si la compagnie aérienne peut offrir un réacheminement vers la destination finale et que l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservée de :

- 2 heures pour un vol de 1500 kilomètres ou moins ;
- 3 heures pour un vol intracommunautaire de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols compris entre 1500 et 3500 kilomètres ;
- 4 heures pour tous les autres vols.

Le transporteur est tenu de payer cette compensation en espèces ou par tout autre moyen de paiement (chèque, virement etc.). Vous pouvez refuser une indemnisation sous forme de bon de voyage.

Faire valoir vos droits

La première démarche à entreprendre est d'enregistrer une plainte directement auprès de la compagnie aérienne. S'il n'est pas possible de le faire immédiatement, vous pouvez télécharger et adresser ce formulaire de plainte au transporteur.

Vous pouvez également adresser une plainte (en Belgique) à la Direction Générale du Transport Aérien (DGTA) pour les vols au départ d'aéroports situés sur le territoire belge, ou les vols à destination des aéroports situés sur le territoire belge et provenant d'un pays tiers (c'est-à-dire hors du territoire de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande ou de la Suisse), si le transporteur aérien est un transporteur communautaire. Il arrive toutefois que l'administration soit débordée par les demandes qu'elle reçoit.

Il existe également des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges.

Et enfin, si rien de tout cela ne vous paraît adéquat, vous pouvez évidemment saisir la justice selon les canaux habituels.

*Les vols aller et retour sont considérés comme deux vols séparés, même s'ils font partie de la même réservation.

**sauf si vous bénéficiez de prestations ou d'une indemnité et d'une assistance dans ce pays tiers.

Notre conseil :

En cas de refus d'embarquement, le stress de la situation peut vous énerver et vous faire perdre vos moyens. Gardez votre sang-froid, demandez des justificatifs écrits et conservez tous vos documents de vol. Si la compagnie aérienne ne respecte pas le prescrit légal, il sera toujours possible de lui réclamer réparation par la suite, y compris en justice.