



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 11ème législature

### transport de voyageurs

Question écrite n° 60818

#### Texte de la question

M. Pierre Cardo appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur une pratique commerciale inadmissible pratiquée par les sociétés de transport aérien et notamment par Air France et qui consiste à vendre des billets en surnombre au risque de ne pouvoir acheminer des clients qui, bien qu'ayant acquis un billet vendu avec une réservation et bien qu'étant arrivés en avance pour un vol intérieur, se voient refuser l'embarquement au motif que l'avion est plein (surbooking). Outre le fait que ces pratiques sont à la limite du légalement admissible, s'agissant de la vente d'un service que la compagnie ne peut honorer, elles risquent d'engendrer, pour les passagers victimes, des conséquences graves surtout sur des destinations qui ne sont desservies que de façon sporadique. Il lui demande de lui préciser les mesures qu'il entend prendre pour mettre un terme à ces pratiques scandaleuses, mises en oeuvre uniquement dans un but mercantile et de lui indiquer les démarches qu'il compte entreprendre pour garantir que ces compagnies (et à plus forte raison Air France qui dispose d'un quasi-monopole de fait sur certaines destinations) remplisse son contrat de vente conclu avec le client. Enfin il souhaite connaître les moyens du client de se voir indemniser, au-delà du prix du voyage, pour les éventuelles conséquences.

#### Texte de la réponse

La pratique de la surréservation par les transporteurs aériens ne fait l'objet d'aucune interdiction formelle au plan légal. Elle a pour but de pallier les comportements d'un certain nombre de passagers disposant d'une réservation sur un vol mais qui, soit ne se présentent pas à l'embarquement sans prévenir le transporteur, soit annulent leur réservation trop tardivement. Ces désistements ne donnent lieu à aucune pénalité pécuniaire. Si les compagnies aériennes ne pratiquaient pas la surréservation, des sièges risqueraient alors de rester inoccupés dans une proportion non négligeable. Pour faire face à cette situation, les compagnies les plus importantes se sont dotées d'outils informatiques puissants leur permettant, à partir de statistiques vol par vol, d'estimer le nombre de passagers qui ne se présentent pas (les « no show ») et, en conséquence, d'obtenir un coefficient de remplissage le plus élevé possible. Il arrive malheureusement que les prévisions du nombre de « no show » soient démenties par les faits. C'est particulièrement le cas pour les compagnies qui ont organisé leur exploitation à partir d'une « plaque tournante (hub) » ; un retard à l'arrivée d'un premier vol sur le site du « hub » entraîne au dernier moment le report des réservations des passagers poursuivant leur voyage sur d'autres vols, dont la capacité a déjà été commercialisée auprès d'autres passagers. Air France estime à 40 % ses refus d'embarquement pour surréservation qui ont pour origine ce type de contrainte opérationnelle. Cette pratique constitue, néanmoins, un préjudice pour les passagers qui sont victimes d'un refus d'embarquement, ainsi qu'une rupture du contrat de transport par la compagnie, même si elle peut se comprendre au point de vue du transporteur aérien, soucieux de la bonne gestion des capacités offertes sur un vol donné. C'est la raison pour laquelle le Conseil de l'Union européenne a adopté le règlement (CEE) n° 295/91 du 4 février 1991 établissant les règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers. Ce dispositif, qui fait l'objet d'un processus de codécision avec le Parlement européen, prévoit notamment le versement obligatoire d'une indemnité compensatrice minimale à tout passager disposant d'une

réserve ferme et qui, s'étant présenté à l'enregistrement dans les délais requis, n'a pu embarquer pour cause de sursurveillance. Cette compensation s'élève, dans la limite du prix du billet, à 150 euros pour les vols jusqu'à 3 500 kilomètres et 300 euros au-delà. Ce montant peut être réduit de 50 % dans le cas où le transporteur offre un réacheminement sur un autre vol dont l'heure d'arrivée n'excède pas l'heure initiale de 2 heures par un vol jusqu'à 3 500 kilomètres et de 4 heures au-delà. En outre, le passager a droit à une possibilité de restauration et, le cas échéant, d'hébergement dans un hôtel. Par ailleurs, si le dédommagement proposé apparaît insuffisant, il est toujours possible au passager de rechercher un accord amiable ou de faire valoir devant les tribunaux un préjudice dont l'évaluation se révélerait supérieure à la compensation légale minimum et d'obtenir aussi des dommages et intérêts complémentaires. En outre, des engagements volontaires des compagnies aériennes ont été présentés en mai dernier, mis au point sous l'égide conjointe de l'Union européenne et de la conférence européenne de l'aviation civile (CEAC), dont l'application permettra d'améliorer la qualité du service rendu au passager, notamment l'assistance qui leur est fournie dans le cas de sursurveillance. Enfin, conformément à la résolution du conseil des ministres européens du 2 octobre 2000 sur les droits des passagers, la commission européenne a annoncé la présentation prochaine d'une modification du règlement du 4 février 1991. L'objectif est, d'une part, de diminuer le nombre de refus d'embarquement en rendant cette pratique plus dissuasive pour les compagnies par un relèvement du niveau d'indemnisation et, d'autre part, d'améliorer les conditions de prise en charge du passager en fonction de ses souhaits. Le ministre de l'équipement, des transports et du logement a demandé à ses services de participer activement à l'élaboration de cette réglementation.

## Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Cardo](#)

**Circonscription :** Yvelines (7<sup>e</sup> circonscription) - Démocratie libérale et indépendants

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 60818

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** équipement et transports

**Ministère attributaire :** équipement et transports

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 7 mai 2001, page 2674

**Réponse publiée le :** 1er octobre 2001, page 5626