



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### transport de voyageurs

Question écrite n° 18699

#### Texte de la question

M. Pierre Forgues attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer sur la « surréservation », autrement appelée « surbooking », pratiquée par les compagnies aériennes. Ce procédé conduit parfois les usagers de la classe économique munis d'un billet et s'étant présentés à l'heure à l'enregistrement à subir les désagréments d'un refus d'embarquer. Selon la Commission européenne, en 1999, environ 250 000 passagers n'ont pas pu prendre leur avion à cause de cette pratique. La surréservation est la conséquence du système de réservation gratuit qui permet à chacun de pratiquer la multi-réservation sans obligation d'annulation. Un système identique à celui de la SNCF où, sans confirmation, retrait ou paiement du billet, la réservation serait annulée automatiquement entre 2 heures et 48 heures avant le départ, selon la formule de résa/paiement, ne semble pas souhaitable. Les avantages offerts pour l'utilisateur par la multi-réservation, souplesse et liberté totale de planning, disparaîtraient. En contre-partie les risques de refus d'embarquer sont accrus. La législation communautaire en vigueur (règlement CEE n° 295/91 du 4 février 1991) prévoit l'indemnisation des malheureuses victimes du surbooking. Cependant, il pourra comprendre le désarroi ou la colère de ceux-ci ou ceux-là qui, au lieu de commencer leur voyage de noces, d'affaires, tout simplement leurs vacances, échouent devant le comptoir d'embarquement. Il apparaît nécessaire de mieux les informer des risques de « non-embarquement » au moment de l'achat du billet, voire de créer une garantie d'embarquement. Un complément financier pourrait alors leur être demandé. Parallèlement, l'utilisateur devrait être incité à annuler ses réservations. Il lui demande quel est, pour les compagnies aériennes, le montant global des recettes lié aux surréservations. Est-il exact qu'un projet de loi de la Commission européenne prévoit de condamner les compagnies aériennes à payer des indemnités aux victimes de surréservations et donc de renforcer le dispositif actuel ? Quelles pourraient en être les conséquences financières pour les compagnies aériennes ? Enfin, il lui demande quelles mesures pourraient être suggérées pour améliorer l'information des usagers et le service rendu.

#### Texte de la réponse

Les refus d'embarquement consécutifs à la pratique de la surréservation constituent un manquement des compagnies aériennes à l'engagement contractuel de transporter les voyageurs avec une diligence raisonnable, dès lors qu'ils ont confirmé leur réservation et se sont présentés à l'enregistrement dans les délais requis. Toutefois, cette pratique permet d'optimiser le rapport entre l'offre et la demande, puisque 20 % des passagers qui ont effectué une réservation ne se présentent pas à l'embarquement. Si elle n'existait pas, les sièges vacants représenteraient, selon une étude d'Air France, un manque à gagner de 140 millions d'euros par an. Les transporteurs aériens seraient donc contraints de relever leurs tarifs de façon à préserver leur équilibre financier. Selon une étude d'Air France, la surréservation faciliterait donc l'accès des usagers au transport aérien : si 8 passagers sur 10 000 font l'objet d'un refus d'embarquement, 600 sur 10 000 trouvent ainsi une place. Pour les vols les plus demandés, ce chiffre est supérieur. Il s'élève ainsi à 1 040 pour l'Atlantique Nord. Il n'en demeure pas moins que les refus d'embarquement liés à la surréservation, en désorganisant les plans de voyage et en entraînant des frais supplémentaires, peuvent se traduire par un préjudice important pour les

passagers. Aussi, afin de renforcer la protection du passager, le règlement communautaire n° 295/91 établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers a fait l'objet de modifications significatives. Résultat d'un compromis équilibré intervenu entre le Conseil et le Parlement européen, la nouvelle réglementation communautaire établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou d'un retard important d'un vol, adoptée le 26 janvier 2004, entrera en application en 2005. Par rapport au règlement antérieur établi en 1991, ce texte renforce la protection des passagers en cas de surréservation et ouvre de nouveaux droits en cas d'annulation ou de retard. En cas de surréservation, le renforcement de la protection des passagers résulte de trois éléments : le champ d'application du règlement sera élargi : actuellement circonscrit aux vols réguliers sur les aéroports de l'Union, il sera étendu aux vols non réguliers, y compris ceux effectués dans le cadre d'un voyage à forfait, ainsi qu'à ceux qui sont en provenance d'un aéroport extérieur à l'Union, dès lors qu'il s'agit d'une compagnie communautaire ; la procédure sera revue. En particulier, les compagnies seront tenues de faire préalablement appel au volontariat, le passager volontaire pouvant négocier une compensation et choisir entre le réacheminement par un autre vol et le remboursement du billet ; la compensation financière accordée aux passagers débarqués contre leur gré sera substantiellement relevée. Fixée actuellement à 150 ou 300 euros selon que la distance du vol est inférieure ou supérieure à 3 500 kilomètres, elle passera à 250 euros pour les trajets inférieurs à 1 500 kilomètres, à 400 euros pour ceux compris entre 1 500 et 3 500 kilomètres et pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et à 600 euros au-delà. Les passagers pourront continuer à bénéficier, au titre de l'assistance, de la possibilité de choisir entre le placement sur un autre vol et le remboursement du billet, ainsi que d'une prise en charge dans l'attente d'un vol ultérieur (hébergement, restauration). Dans ces conditions, la Commission peut affirmer que « le nouveau règlement réduira de façon spectaculaire la fréquence des refus d'embarquement contre la volonté des passagers. » Une protection des passagers est également prévue en cas d'annulation et de retard important. En cas d'annulation, l'indemnisation et l'assistance seront identiques à celles prévues pour un refus d'embarquement pour cause de surréservation. Toutefois, l'indemnisation ne sera pas due si les passagers sont informés deux semaines avant la date de départ ou, en cas de délai inférieur, s'ils prennent place sur un autre vol à une heure proche de celle initialement prévue. Il en ira de même si le transporteur est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles (conditions météo, risques liés à la sécurité, grève). En cas de retard important (plus de deux heures pour les vols court-courriers, plus de 3 heures pour les moyen-courriers et les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres, plus de 4 heures pour les vols long-courriers), la protection du passager a été également renforcée. Celui-ci pourra notamment obtenir, non seulement une prise en charge immédiate (rafraîchissements, repas), mais également une nuit d'hôtel, si nécessaire. De plus, quel que soit le trajet, si le retard excède cinq heures, le passager sera en droit de se faire rembourser son billet et le cas échéant de demander un vol retour vers son point initial de départ. Ce délai a été retenu lors de l'élaboration du compromis entre le Conseil et le Parlement afin de tenir compte à la fois des intérêts des passagers et de la situation des compagnies aériennes, l'impact financier pouvant s'avérer particulièrement lourd. Ces nouvelles dispositions feront l'objet d'une action d'information soutenue, notamment dans les aéroports de la Communauté, afin que les passagers puissent être informés de leurs droits.

## Données clés

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

**Circonscription :** Hautes-Pyrénées (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 18699

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** équipement, transports et logement

**Ministère attributaire :** équipement, transports et logement

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 19 mai 2003, page 3778

**Réponse publiée le :** 23 mars 2004, page 2317