

<p style="text-align: center;">DROITS DES VOYAGEURS EN AVION EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT INJUSTIFIÉ</p>

Lors de votre arrivée à l'aéroport, il se peut que la compagnie aérienne avec qui vous deviez voyager vous refuse l'embarquement dans l'avion. Dans certaines circonstances, vous pouvez bénéficier d'une indemnisation, d'une assistance, et d'une prise en charge.

Le règlement (CE) n° 261/2004¹ établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers protège les voyageurs qui font l'objet d'un refus d'embarquement injustifié.

Il s'agit des situations dans lesquelles la compagnie refuse de transporter un voyageur qui se présente pourtant dans les temps demandés (avant l'heure limite d'enregistrement ou d'embarquement), avec un billet d'avion valable et les documents d'identité à jour.

Dans deux arrêts rendus le 4 octobre 2012 (affaires C-22/11 et C-321/11)², la Cour de justice de l'Union européenne a estimé que la notion de "refus d'embarquement" vise des situations de surréservation, mais également celles liées à d'autres motifs, notamment opérationnels.

Cela concerne, par exemple, les erreurs commises par la compagnie aérienne (panne informatique, erreur dans la réservation due à la compagnie), et le surbooking (ou surréservation), lorsque la compagnie vend plus de billets qu'il n'y a de places dans l'avion, comptant sur le fait que tous les passagers ne se présentent pas à l'embarquement, pour s'assurer d'un vol complet.

En revanche, le règlement (CE) n° 261/2004 considère comme justifié le refus d'embarquement d'un passager pour des raisons de santé (maladie contagieuse), de sûreté, de sécurité, ou de documents de voyage inadéquats (absence de passeport, carte d'identité périmée). Ces situations ne donnent pas droit à indemnisation, assistance ou prise en charge, car il ne s'agit pas de refus d'embarquement injustifié³.

I - RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT INJUSTIFIÉ

La responsabilité du transporteur en cas de refus d'embarquement injustifié est régie par le règlement (CE) n°261/2004, qui s'applique lorsque :

- l'avion décolle d'un État membre de l'Union européenne (peu importe la nationalité de la compagnie et la destination du vol),

ou

- l'avion décolle d'un État tiers et est à destination d'un État membre de l'Union européenne, avec une compagnie européenne, et qu'il n'existe pas de réglementation dans le pays de départ.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32004R0261>

² <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=128005> et <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2012-10/cp120125fr.pdf>

³ articles 2 et 4 du règlement (CE) n° 261/2004

Dans le cadre de ce règlement, lorsque vous êtes victime d'un refus d'embarquement injustifié, vous avez trois types de droits : le droit à indemnisation, le droit à assistance, et le droit à une prise en charge.

II - DROIT A INDEMNISATION

Tout d'abord, dans le cas d'un refus d'embarquement injustifié, la compagnie aérienne doit d'abord faire un appel aux volontaires pour céder leurs places en échange de contreparties qui doivent être négociées avec la compagnie aérienne.

Attention : ces négociations sont libres, le règlement ne prévoit pas de montant minimal d'indemnisation (contrairement au cas des voyageurs qui ne sont pas volontaires). Ainsi, si vous êtes volontaires et que vous acceptez une indemnisation inférieure à celle prévue par le règlement pour les voyageurs qui ne sont pas volontaires, la compagnie aérienne a le droit de ne vous verser que le montant convenu.

Si vous vous portez volontaire, rappelez-vous de demander la prise en charge de vos frais d'hébergement et de restauration en attendant votre prochain vol.

De plus, il est important que votre accord de volontariat avec la compagnie aérienne soit écrit, pour avoir une preuve en cas de litige.

S'il n'y a pas assez de volontaires, la compagnie peut imposer le refus d'embarquement. Elle devra alors verser des indemnisations forfaitaires aux passagers, dont le montant est prévu par le règlement européen, en fonction de la distance parcourue lors du trajet en avion :

Distance parcourue par le vol	Indemnisation prévue, par passager	En cas de réacheminement rapide de la compagnie
Inférieure ou égale à 1500km (tous les vols)	250 euros	Si le réacheminement vous fait arriver à destination avec un retard inférieur à 2h sur l'horaire initial : 125 euros
Entre 1 500 km et 3 500 km ou vol intracommunautaire de plus de 1500 km	400 euros	Si le réacheminement vous fait arriver à destination avec un retard inférieur à 3h sur l'horaire initial : 200 euros
Supérieure à 3 500 km (vol extracommunautaire)	600 euros	Si le réacheminement vous fait arriver à destination avec un retard inférieur à 4h sur l'horaire initial : 300 euros

L'indemnisation doit être versée par virement ou chèque (en pratique, cette indemnisation peut aussi être versée par recrédit de la carte bancaire ayant servi au paiement). Les avoirs sont possibles, mais ils ne peuvent pas vous être imposés, la compagnie doit recevoir votre accord.

III - DROIT A ASSISTANCE

Si la compagnie aérienne refuse votre embarquement de manière injustifiée, alors elle est tenue de vous proposer un choix entre :

- le remboursement de votre billet d'avion, dans un délai de 7 jours au prix auquel vous l'avez acheté,
- ou
- le réacheminement vers votre destination finale dans les meilleurs délais et dans des conditions comparables à celles dans lesquelles vous deviez voyager,
- ou
- le réacheminement vers votre destination finale à une date ultérieure, selon votre convenance, et dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous auriez dû voyager.

IV - DROIT A UNE PRISE EN CHARGE

Pendant l'attente de votre réacheminement, la compagnie doit prendre en charge votre restauration, votre hébergement s'il n'était pas prévu, ainsi que votre transport de l'aéroport vers l'hébergement. Si elle ne le fait pas d'elle-même, n'hésitez pas à le demander.

De plus, la compagnie doit prendre en charge, si vous avez besoin, deux appels téléphoniques ou l'envoi de deux messages électroniques. Elle doit aussi prendre en charge vos besoins spécifiques si vous êtes une personne à mobilité réduite, les besoins de vos accompagnants, ou les besoins spécifiques d'enfants qui ne seraient pas accompagnés.

Dans ce cadre, et si la compagnie aérienne n'a pas organisé cette prise en charge sur le moment, conservez bien toute facture ou ticket de caisse qui justifierait de vos frais engagés, pour demander un remboursement par la suite.

Et si le règlement européen n'est pas applicable à mon litige ? Cela concerne tous les vols décollant et atterrissant en dehors de l'Union européenne, et les vols de compagnies non-européennes décollant en dehors de l'Union européenne et atterrissant dans l'Union européenne.

En dehors du règlement européen, les Conventions de Montréal et Varsovie s'appliquent (en fonction de la signature des États). Cependant, elles ne prévoient pas d'encadrement spécifique pour les cas de refus d'embarquement injustifié.

Il faut se référer aux dispositions concernant le retard de transport de voyageurs. Ainsi, il n'existe pas d'indemnisation forfaitaire. Le voyageur doit prouver un préjudice pour pouvoir en demander l'indemnisation. Cette preuve est généralement difficile.

V – NOS CONSEILS

Conservez tous les documents liés à votre voyage (documents confirmant votre réservation, carte d'embarquement, tickets et factures de vos frais, etc.) pour pouvoir appuyer vos demandes en cas de litige avec la compagnie aérienne.

Adressez à la compagnie des copies de vos éléments, conservez vos originaux.

Il est important de faire vos réclamations par écrit (mail ou courrier) afin d'avoir la preuve de vos demandes, mais aussi pour recevoir une réponse écrite de la part de la compagnie.