

Surbooking des compagnies aériennes: quels droits pour les passagers ?

Ce qu'il faut savoir :

- *Dimanche dernier, le passager d'un vol de la compagnie aérienne américaine United Airlines a été évacué de force pour cause de surbooking.*
- *L'événement a suscité l'indignation des internautes, d'autant plus après la réaction d'Oscar Munoz, PDG de United Airlines, commentant: « ce client qui a défié les officiers de police de l'aéroport de Chicago ».*
- Philipp Kadelbach, cofondateur de Flightright, leader européen en matière de services dédiés aux droits des passagers aériens, s'est exprimé sur le sujet, le qualifiant « *d'événement extrême* ».

Paris, le 13 avril 2017 – Dimanche, le débarquement musclé d'un voyageur de la compagnie aérienne United Airlines a suscité l'indignation des internautes. Si ce type d'événement reste relativement rare, pour Philipp Kadelbach, cofondateur de Flightright, « *il ne faut pas oublier que le surbooking est un fonctionnement courant chez les compagnies* ».

En Europe, le surbooking existe, mais il est encadré

Flightright rappelle que les compagnies procèdent de façon systématique respectant un certain pourcentage de surbooking. Elles veulent ainsi s'assurer que toutes les places soient occupées, car il arrive toujours qu'un certain nombre de passagers ne se présentent pas à l'enregistrement malgré leur réservation sur le vol.

Néanmoins, Philipp Kadelbach explique qu'au sein de l'Union Européenne, le surbooking d'un vol est encadré par le règlement européen 61/2004, obligeant les transporteurs aériens à faire appel aux passagers volontaires en contrepartie d'une autre réservation et d'une compensation financière, et d'un hébergement si nécessaire.

Face au refus d'embarquement, le droit protège les passagers

« *Si un passager se fait débarquer contre sa volonté en raison d'un surbooking ou en raison de la mise en place d'un appareil plus petit, on parle d'un refus d'embarquement* » informe Philipp Kadelbach. En effet, le passager est alors rebooké contre sa volonté sur un autre vol et peut prétendre à une indemnisation sur le fondement du règlement européen. En cas de surbooking, le montant de l'indemnisation diffère en fonction de la distance du vol, allant de 250 à 600 euros.

Dans les rares cas où aucun passager ne souhaite renoncer volontairement au vol, la compagnie doit alors procéder à un débarquement "forcé" de passagers sans toutefois faire usage de violence, comme ce fut le cas avec United Airlines.

Enfin, il existe des cas exceptionnels qui justifient le débarquement forcé de passagers : lorsqu'un risque se présente pour la sécurité d'un ou des passagers.

A propos de Flightright

Flightright est leader européen en matière de services dédiés aux droits des passagers aériens. Sa technologie juridique de pointe permet aux voyageurs victimes de vols retardés, annulés ou surbookés de vérifier leur éligibilité à une indemnisation selon le règlement européen. Son réseau international d'experts accomplit les démarches nécessaires pour la réclamation et obtention de cette indemnité, qui peut s'élever jusqu'à 600€ par passager. Flightright, cofondée par l'avocat Philipp Kadelbach en 2010, emploie aujourd'hui une équipe internationale de 120 personnes et a obtenu plus de 100.000.000€ pour ses clients. Son conseil d'administration actuel est composé de Marek Janetzke et du Dr. Philipp Kadelbach.

Contact presse

Grayling France

Tel : 01.55.30.71.03

email : flightright.presse@grayling.com