ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

transport de voyageurs

Question écrite n° 63822

Texte de la question

M. André Aschieri attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur le « surbooking » pratiqué par certaines compagnies aériennes. Bien que la pratique de cette surréservation soit tolérée, les victimes de défections demandent une plus juste réparation. Ainsi, la cour d'appel de Douai a condamné Air France, dans sa décision du 7 mai 2001, pour fait de surréservation. Air France a déjà été condamnée dans des affaires similaires et a décidé de maintenir sa position dans les mêmes termes. Aussi, il lui demande de lui indiquer les mesures qu'il entend prendre afin de garantir aux voyageurs des conditions normales de vente.

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 réservation ferme et qui, s'étant présenté à l'enregistrement dans les délais requis, n'a pu embarquer pour cause de surréservation. 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'arrivé 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 surréservation. 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. André Aschieri
Circonscription : Alpes-Maritimes (9e circonscription) - Radical, Citoyen et Vert
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 63822
Rubrique : Transports aériens
Ministère interrogé : équipement et transports
Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 9 juillet 2001, page 3926
Réponse publiée le : 1er octobre 2001, page 5626