



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dédommagement d'un refus d'embarquement injustifié

Question écrite n° 23607

Texte de la question

M. Jean-Marie Sermier interroge M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports, sur le dédommagement d'un refus d'embarquement injustifié. Il porte à sa connaissance la situation d'un administré qui devait se rendre à Delhi en Inde depuis l'aéroport Roissy Charles de Gaulle par la compagnie aérienne finlandaise FinnAir, avec une correspondance à Helsinki-Vantaa. Après un vol Roissy-Helsinki sans encombre, arrivé à la porte d'embarquement du vol Helsinki-Delhi, l'hôtesse de la FinnAir a refusé de le laisser embarquer. Le motif de ce refus est flou car formulé de manière brutale et en anglais. Il pourrait concerner le e-visa du voyageur. Or les autorités indiennes ont confirmé la validité de celui-ci par mail dès le lendemain. Le voyageur a finalement embarqué pour Delhi trois jours plus tard, par un vol opéré par une autre compagnie aérienne. Son e-visa n'a posé aucune difficulté. Il n'a pas eu à présenter le mail de confirmation de validité envoyé par les autorités indiennes, ni à l'embarquement, ni à son arrivée sur le sol indien. Aujourd'hui, il souhaite légitimement obtenir un dédommagement de la FinnAir car il a dû supporter des coûts supplémentaires important dans son voyage, en particulier le rachat de son billet d'avion et trois nuits d'hôtel à Helsinki. Or le service « clients » de la compagnie finlandaise, avec qui il correspond par mail, prétend n'avoir aucune trace de son dossier ni aucune indication concernant le refus de son agent. Dans ce contexte, il lui demande vers quelle autorité porter l'affaire s'agissant d'un refus d'embarquement pour un vol au départ d'un État membre de l'Union européenne vers l'Inde.

Texte de la réponse

Le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol définit le refus d'embarquement comme le refus de transporter un passager sur un vol, bien qu'il se soit présenté avant l'heure limite de clôture de l'enregistrement du vol pour lequel il disposait d'une réservation confirmée, sauf s'il est raisonnablement justifié de refuser l'embarquement, notamment pour des raisons de santé, de sûreté, de sécurité ou de documents de voyages inadéquats. L'organisme national chargé de veiller à la bonne application du règlement (CE) n° 261/2004 est celui de l'Etat membre du lieu où s'est produit l'incident. En l'occurrence, le refus d'embarquement étant survenu à l'occasion d'un vol au départ d'Helsinki, l'organisme national compétent à saisir est un des deux organismes finlandais désignés par la Finlande pour gérer une plainte d'un passager en fonction de la nature du voyage (privée ou professionnelle). Les coordonnées de ces organismes sont disponibles sur le site de la Commission européenne à l'adresse suivante :

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marie Sermier](#)

Circonscription : Jura (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23607

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 octobre 2019](#), page 8569

Réponse publiée au JO le : [16 mars 2021](#), page 2387