

AirHelp tient à vous rappeler :

Victime de surréservation ?

Voici vos droits

- Chaque année, des dizaines de voyageurs se retrouvent bloqués au sol à cause de l'**overbooking**, souvent sans savoir qu'ils peuvent réclamer leurs droits.
- La surréservation est motivée par l'argent, pas par le hasard. Pour les compagnies aériennes, il est plus rentable de verser des indemnités pour refus d'embarquement que de laisser des sièges vides.

Paris, le 8 octobre 2025. – Avec le boom du trafic aérien en Europe, la surréservation demeure un vrai casse-tête pour les voyageurs. En vendant plus de billets que de sièges disponibles, les compagnies cherchent à remplir leurs avions au maximum. Une stratégie rentable pour elles... mais souvent synonyme de frustration pour les passagers laissés au sol.

En s'appuyant sur des modèles statistiques qui estiment en moyenne à 5 % le nombre de passagers susceptibles de ne pas se présenter, les compagnies aériennes cherchent à maximiser leurs revenus. En effet, le coût des indemnités versées en cas de refus d'embarquement reste souvent inférieur aux pertes engendrées par des sièges vides. **Si cette pratique est légale, elle peut néanmoins avoir de lourdes conséquences pour les voyageurs, notamment lorsque les prévisions se révèlent inexactes et qu'un trop grand nombre de passagers se présente à l'embarquement.**

[AirHelp](#) rappelle qu'en cas de refus d'embarquement contre la volonté du passager, celui-ci peut obtenir jusqu'à 600 € d'indemnisation, ainsi qu'une assistance, conformément au règlement européen CE 261.

« Trop souvent, les voyageurs concernés ignorent qu'ils ont droit à une compensation. Or, bien informés, ils peuvent défendre leurs droits et obtenir le traitement que la loi leur garantit », explique Francis Marasco, responsable de l'analyse des données chez AirHelp.

Overbooking: quand et comment réclamer

La réglementation européenne protège les passagers qui se voient refuser l'embarquement contre leur volonté. Dans ces situations, les compagnies aériennes ont plusieurs obligations claires :

- **Indemnisation financière jusqu'à 600 €**, en fonction de la distance du vol :
 - **250 €** pour les vols jusqu'à 1 500 km.
 - **400 €** pour les vols au sein de l'UE de plus de 1 500 km et pour les

autres vols entre 1 500 et 3 500 km.

- **600 €** pour les vols de plus de 3 500 km.

Si la compagnie propose un transport alternatif avec une heure d'arrivée similaire, l'indemnisation peut être **réduite de moitié**.

- **Assistance et prise en charge complètes** : repas et boissons adaptés à l'attente, hébergement si nécessaire, transferts entre l'aéroport et l'hôtel, ainsi que deux communications gratuites (téléphone, e-mail, etc.).
- **Remboursement ou réacheminement** : le billet doit être remboursé dans un délai maximal de 7 jours, ou le passager peut être réacheminé sur le premier vol disponible ou à une date ultérieure qui lui convient.

Attention : si le passager accepte volontairement de céder son siège en échange d'avantages, l'indemnisation prévue par le règlement CE 261 ne s'applique pas. Dans ce cas, les conditions sont négociées directement avec la compagnie aérienne.

Pétition pour sauver les droits des passagers aériens

L'Union européenne s'apprête à réduire drastiquement les droits des passagers : si la réforme entre en vigueur, 60 % des réclamations pour retard ne donneraient plus lieu à aucune indemnisation. Cela signifie plus de retards, moins de compensations... et zéro responsabilité pour les compagnies aériennes.

[En savoir plus et signer la pétition.](#)

À propos d'AirHelp

AirHelp est une entreprise de technologie dans le secteur du voyage qui œuvre pour améliorer l'expérience des passagers aériens en cas d'interruption de leur vol. Depuis 2013, elle a indemnisé plus de 2,7 millions de passagers victimes de retards ou d'annulations. Dix millions de voyageurs ont déjà protégé leurs vols avec [AirHelp+](#), et des millions d'autres bénéficient des informations expertes mises gratuitement à disposition sur [airhelp.es](#). AirHelp vient également de lancer sa nouvelle application, qui propose un suivi des vols en temps réel, des alertes d'interruptions et des options de protection supplémentaires.

En tant que défenseur des droits des passagers aériens, AirHelp s'engage aussi à préserver la planète et à investir dans un avenir plus durable, en plantant un arbre pour chaque 100 interruptions de vols. À ce jour, plus de 123 874 arbres ont déjà été plantés.

Grâce à une intelligence artificielle innovante qui agit en arrière-plan et à une équipe spécialisée de plus de 400 AirHelpers, AirHelp permet à tout voyageur, dans l'UE et au-delà, de réclamer jusqu'à 600 € pour des retards ou annulations de vols.

D'autres informations sur AirHelp sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.airhelp.com/fr/>



Pour plus d'information :

María Díaz : france.airhelp@actitud.agency

Téléphone: +33 (0) 782 50 84 14