

**Refus d'embarquement pour  
cause de surbooking : droit du  
passager et indemnisation selon  
la réglementation européenne  
(Cour d'appel de commerce  
Casablanca 2019)**

Identification			
<b>Ref</b> 22394	<b>Jurisdiction</b> Cour d'appel de commerce	<b>Pays/Ville</b> Maroc / Casablanca	<b>N° de décision</b> 10997
<b>Date de décision</b> 19/11/2019	<b>N° de dossier</b> 8415/8202/2019	<b>Type de décision</b> Arrêt	<b>Chambre</b>
Abstract			
<b>Thème</b> Transport, Civil	<b>Mots clés</b> مسؤولية شركة الطيران, Responsabilité contractuelle, Responsabilité civile, Règlement CE 261/2004, Refus d'embarquement, Recherche de volontaires, Réacheminement, Protection des consommateurs, Préjudice moral, Obligation d'indemnisation, Obligation d'information, Responsabilité de la compagnie aérienne, Manquement contractuel, Information des passagers, Indemnisation des passagers, Indemnisation complémentaire, Indemnisation, Force majeure, Droit des passagers aériens, Droit de la consommation, Dommage distinct, Compensation forfaitaire, Compagnie aérienne, Jurisprudence européenne, Article 7 Règlement CE 261/2004, Surbooking, إعادة التوجيه, قانون حماية المستهلك, رفض الصعود إلى الطائرة, حقوق المسافرين جواً, تعويض المسافرين, النقل الجوي, المسؤولية المدنية, المادة 12, CE 261/2004, المسؤولية التعاقدية, المادة 7 من اللائحة CE 261/2004, Transport aérien, القوة القاهرة, الضرر المعنوي, الحجز الزائد, التعويض المقطوع, التعويض التكميلي, التزام التعويض, التزام الإعلام, البحث عن متطوعين, الاجتهاد القضائي الأوروبي, الإخلال بالعقد, إعلام المسافرين, الضرر المنفصل, Article 12 Règlement CE 261/2004		
<b>Base légale</b>	<b>Source</b> Non publiée		

## Résumé en français

Une compagnie aérienne a refusé l'embarquement d'un passager en raison d'une surréservation (surbooking). Ce dernier a introduit une action en justice en invoquant son droit à indemnisation en vertu du **Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004**, relatif aux droits des passagers aériens en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important. Il sollicitait, en outre, la réparation du préjudice moral subi du fait de cette éviction involontaire.

Le tribunal rappelle que le **refus d'embarquement imputable à une surréservation engage la responsabilité de la compagnie aérienne**, sauf en cas de circonstances exceptionnelles. Il souligne que, conformément à l'article **4 du Règlement (CE) n° 261/2004**, la compagnie doit en premier lieu rechercher des volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de compensations. En l'absence de volontaires, elle est tenue d'indemniser les passagers affectés, à moins qu'ils ne puissent être replacés sur un vol alternatif dans des conditions satisfaisantes.

En l'espèce, la compagnie aérienne n'a pas démontré avoir respecté cette obligation préalable de recherche de volontaires. Par ailleurs, le passager n'a pas bénéficié d'une solution de réacheminement immédiate et s'est vu imposer une attente prolongée. Le tribunal considère dès lors que la compagnie est redevable de l'indemnisation forfaitaire prévue par l'article **7 du Règlement (CE) n° 261/2004**, laquelle varie selon la distance du vol.

S'agissant du préjudice moral invoqué, la juridiction examine si l'éviction involontaire du passager et les désagréments en résultant ouvrent droit à une réparation complémentaire sur le fondement du **droit commun de la responsabilité civile**. Elle rappelle que si le **Règlement (CE) n° 261/2004** prévoit une indemnisation forfaitaire, il n'exclut pas la possibilité pour le passager de demander une indemnisation supplémentaire pour les dommages non couverts par ce texte, conformément à l'article **12 du règlement** et aux principes généraux du **Code civil** relatifs à la responsabilité contractuelle.

En l'absence de justification suffisante du préjudice moral distinct du désagrément inhérent au retard, le tribunal rejette cette demande. Il estime que l'indemnité forfaitaire couvre adéquatement le préjudice matériel et moral subi dans les circonstances de l'espèce.

Enfin, le tribunal rappelle que l'obligation d'information pesant sur la compagnie aérienne quant aux droits des passagers doit être scrupuleusement respectée, sous peine de sanctions. En l'espèce, la compagnie ne justifiant pas d'une information claire et immédiate du passager sur ses droits, cette carence est prise en compte dans l'appréciation du manquement contractuel.

## Texte intégral

---