

Fonctionnement et application des droits acquis des usagers des transports aériens

2011/2150(INI) - 29/03/2012 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 509 voix pour, 20 voix contre et 53 abstentions, une résolution sur le fonctionnement et l'application des droits établis des personnes voyageant par avion, en réponse à la communication de la Commission sur ce sujet.

Cadre général : le Parlement salue l'engagement de la Commission d'analyser et de réviser la réglementation en vigueur sur les droits des usagers des transports aériens en vue d'améliorer la situation de ceux-ci, tout particulièrement en cas de retard important ou d'annulation.

Les députés estiment qu'une **application adéquate des règles existantes** par les États membres et les transporteurs aériens, la mise en place de **voies de recours** suffisantes et simples et la **fourniture d'informations précises** aux passagers sur leurs droits devraient constituer les mesures prioritaires en vue de regagner leur confiance. Toutefois, ils regrettent que les organismes chargés de faire appliquer la réglementation créés par les États membres ne garantissent pas toujours le respect des droits des passagers. Ils invitent par conséquent les États membres, en particulier en ce qui concerne le **traitement des réclamations et les sanctions**, à organiser le fonctionnement de ces organismes de telle sorte que les droits des passagers puissent être mis en œuvre.

La résolution insiste sur les points suivants :

- nécessité d'établir un **traitement uniforme des plaintes** dans les États membres afin de créer des conditions équitables ;
- nécessité de **mieux définir le rôle des organismes** chargés de faire appliquer la réglementation ; ces organismes devraient être indépendants des transporteurs et des aéroports et ne pas avoir de conflits d'intérêts ; l'efficacité des sanctions nationales applicables aux transporteurs en cas d'infraction à la réglementation de l'Union doit être améliorée ;
- des **informations complètes** précisant les droits des passagers devraient être communiquées de façon claire, compréhensible et facilement accessible à tous par les transporteurs et les organisateurs de voyages, dans la langue utilisée pour la réservation du billet, aux différentes étapes clés du voyage, à compter du moment où le passager envisage de réserver un billet ;
- les compagnies aériennes doivent offrir à tous les passagers la possibilité de présenter une **réclamation** par écrit de manière immédiate, simple, accessible et sans frais supplémentaires pour faire valoir leurs droits ; les passagers doivent à tout moment pouvoir identifier le personnel des compagnies aériennes, le personnel navigant et de sécurité ainsi que le personnel aéroportuaire ;
- les passagers doivent avoir un accès sans restriction aux données de leur «**dossier passager**» (*Passenger Name Record - PNR*) et savoir comment leurs données PNR sont utilisées et avec qui elles sont partagées ;
- tous les passagers, **y compris les enfants de moins de 2 ans**, doivent être transportés en toute sécurité ; les transporteurs devraient veiller à ce que les passagers avec enfants puissent embarquer aisément avec des poussettes, compte tenu du fait que les jeunes enfants voyageant avec des adultes peuvent être considérés comme des personnes à mobilité réduite.

Principales recommandations : la Commission est invitée, entre autres, à :

- veiller à une interprétation et une application uniformes des règlements et à créer officiellement un **réseau européen** des organismes chargés de faire appliquer la réglementation ;

- établir un **formulaire type** traduit dans toutes les langues de l'Union pour limiter les éventuels problèmes linguistiques et harmoniser les procédures relatives aux réclamations;
- garantir que les autorités nationales respectent leurs obligations de contrôler la **situation financière des compagnies aériennes** et à veiller à ce que les passagers immobilisés puissent être rapatriés en cas de cessation de paiement, de faillite, de cessation d'activité ou de retrait de licence d'exploitation;
- veiller à la mise en œuvre et à l'application effective de la législation existante sur la **transparence des prix et les pratiques commerciales déloyales**; établir une « liste noire » des clauses abusives spécifiques dans le secteur du transport aérien;
- proposer d'introduire l'obligation pour les transporteurs aériens de fournir un **point d'information central**, et spécifiquement un site internet, un numéro de téléphone à coût réduit et une adresse électronique, en vue d'assurer une bonne information des consommateurs;
- proposer des mesures qui permettraient aux passagers de **corriger aisément et gratuitement** des éléments mineurs de la réservation et d'annuler une réservation en ligne dans les deux heures de la réservation initiale ;
- proposer des mesures qui permettraient d'harmoniser la **pratique commerciale des bagages à main** afin de leur permettre d'emporter à bord une quantité raisonnable de bagages à main, incluant les achats dans les boutiques des aéroports;
- examiner les questions relatives à la protection des passagers afférentes aux **nouvelles méthodes de contrôle**, telles que les scanners de sûreté, les fouilles manuelles et le profilage des passagers ;
- poursuivre la **campagne d'information** lancée en 2010 afin de sensibiliser les passagers à leurs droits et d'encourager les réseaux de consommateurs à y contribuer également, en coopération avec les organismes chargés de faire appliquer la réglementation.

Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol (Règlement (CE) n° 261/2004) : le Parlement demande à la Commission, lors de la prochaine révision du règlement, d'adopter des éclaircissements concernant la notion de « **circonstances extraordinaires** » et d'« **annulation** », ainsi que les règles relatives à l'assistance et au droit de recours et d'indemnisation.

Information des passagers : il est nécessaire de disposer de règles précises concernant le contenu, l'accessibilité, la précision et le moment de la communication des informations aux passagers aériens, en vue d'expliquer les raisons des retards ou annulations, la durée prévue des perturbations, la procédure en cas de surréservation, ainsi que les alternatives de voyage s'offrant aux passagers.

Indemnisation : les députés estiment qu'en cas de perte, de retard ou de détérioration d'un bagage, les compagnies aériennes doivent dans un premier temps indemniser les passagers avec qui elles ont passé un contrat, mais que dans un second temps, les compagnies doivent avoir un droit de recours à l'encontre des aéroports ou des prestataires de service si elles ne sont pas responsables du préjudice subi par le passager.

Délais : la Commission est invitée proposer un **délai maximum de deux mois** pour le secteur aérien et de deux mois pour les entités chargées de faire appliquer la réglementation, pour traiter les réclamations des passagers (l'accusé de réception des réclamations devrait être envoyé aux passagers dans un délai de 48 heures).

Réservation électronique : les députés sont d'avis que les passagers effectuant leur réservation par voie électronique, par exemple sur l'internet, devraient également avoir le droit de contacter gratuitement leur compagnie aérienne par les mêmes moyens, à une adresse clairement indiquée. Ils demandent également qu'une ligne téléphonique et un service en ligne soient mis en place afin de permettre aux passagers d'obtenir des informations sur le statut de leurs réclamations.

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (Règlement (CE) n° 1107/2006) : insistant sur la nécessité de fournir une protection spécifique aux groupes de **consommateurs vulnérables**, le Parlement souligne la nécessité d'assurer aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées un accès aux voyages aériens **sur un pied d'égalité** avec les autres voyageurs, ainsi qu'un accès sans restrictions aux services.

Refus d'embarquement : bien que la sécurité en vol constitue un intérêt public important, une compagnie ne devrait pas pouvoir refuser l'embarquement à un passager handicapé ou à mobilité réduite **sous prétexte qu'il n'est pas accompagné**.

Rôle de la formation : les députés soulignent que la formation des équipages, des aéroports et des entités chargées de faire appliquer la réglementation joue un rôle essentiel et doit dûment prendre en compte les besoins individuels des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées, en particulier en ce qui concerne l'embarquement et le débarquement et la manipulation des équipements d'assistance.

Accessibilité des informations : la résolution insiste sur le fait que la présentation des informations, le processus de réservation et les procédures de réclamation doivent être totalement accessibles. Les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées devraient être en mesure de faire connaître leurs besoins d'assistance au moment même où elles réservent leur billet et une confirmation de la notification d'assistance devrait être transmise au passager.

Les députés préconisent également d'établir des **normes minimales** pour les informations accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées dans tous les aéroports de l'Union, en accordant une attention particulière aux situations d'urgence

La Commission est invitée à :

- faciliter la **liberté d'accès** à tous les services de transport aérien pour les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées ;
- élaborer des **orientations** sur l'interprétation du règlement (CE) n° 1107/2006, notamment en ce qui concerne les dispositions relatives à la sécurité et aux accompagnateurs ;
- mettre en œuvre un **plan d'action européen** comportant toutes les mesures à prendre par les autorités nationales ;
- présenter une **proposition** veillant à ce que les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées aient à tout moment le droit d'utiliser gratuitement des équipements de respiration agréés du point de vue de la sécurité à bord des aéronefs ;
- fournir des efforts en vue d'une modification éventuelle de la **convention de Montréal**, afin de garantir que tout dommage causé à un équipement de mobilité d'une personne à mobilité réduite soit totalement indemnisé.

La résolution insiste enfin sur le fait qu'une compagnie aérienne «service intégral» offrant une restauration à bord aux passagers ne peut pas discriminer les passagers qui demandent des repas spéciaux en raison de pathologies préexistantes (comme la maladie cœliaque, le diabète, etc.) et que ces repas spéciaux ne doivent jamais entraîner de coûts supplémentaires pour le passager lors d'un voyage.