

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 13/03/2013 - Document de base législatif

OBJECTIF : adapter le cadre juridique actuel en vue de garantir une application plus efficace des droits des passagers aériens dans toute l'Union.

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil (modification du règlement (CE) n° 261/2004 ainsi que du règlement (CE) n° 2027/97).

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : le **règlement (CE) n° 261/2004** du Parlement européen et du Conseil 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, ainsi que le **règlement (CE) n° 2027/97** du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages ont sensiblement contribué à la protection des droits des passagers aériens lorsque leur plans de voyage sont perturbés par un refus d'embarquement, un retard important, une annulation ou une erreur de manipulation des bagages.

Plusieurs lacunes décelées lors de la mise en œuvre des droits prévus par les règlements ont cependant empêché la réalisation de leur potentiel intégral en ce qui concerne la protection des passagers. Afin de garantir une application plus efficace des droits des passagers aériens dans toute l'Union, il y a lieu de procéder à **une série d'adaptations du cadre juridique actuel**. Ce point a été souligné dans le rapport de la Commission intitulé «[Rapport 2010 sur la citoyenneté de l'Union - Lever les obstacles à l'exercice des droits des citoyens de l'Union](#)» qui annonçait des mesures visant à garantir un ensemble de droits communs aux usagers de tous les modes de transport dans l'UE et à veiller de manière adéquate au respect de ces droits.

Dans sa [résolution non législative du 29 mars 2012](#), le Parlement européen a estimé 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.

ANALYSE D'IMPACT : la Commission a évalué **quatre options** :

Option 1: privilégier les incitations économiques (changement modéré du contrôle de l'application) ;

Option 2: trouver un équilibre entre une politique de contrôle de l'application plus rigoureuse et des incitations économiques :

- **Variante 2a**: allonger la durée au-delà de laquelle le passager a droit à une indemnisation en cas de retard, en faisant passer l'actuel seuil de déclenchement de trois heures à cinq heures au moins;
- **Variante 2b**: élargir la définition des «circonstances extraordinaires» de manière à inclure la plupart des défaillances techniques.

Option 3: privilégier le contrôle de l'application et clarifier les droits des passagers ;

Option 4: centraliser le contrôle de l'application.

L'analyse d'impact conclut que **l'option 2** est préférable aux autres car elle serait plus efficace pour renforcer les droits des passagers tout en tenant compte de l'impact financier sur le secteur du transport aérien. **La variante 2a est légèrement préférable à la variante 2b.**

BASE JURIDIQUE : article 100, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

CONTENU : la proposition de règlement vise **promouvoir l'intérêt des passagers aériens** en veillant à ce que les transporteurs aériens respectent un niveau élevé de protection des passagers aériens au cours des perturbations pendant le voyage, tout en tenant compte des conséquences financières pour le secteur du transport aérien et en veillant à ce que les transporteurs aériens puissent exercer leurs activités dans des conditions équivalentes sur un marché libéralisé.

Concrètement, la proposition :

- **clarifie la définition des «circonstances extraordinaires»**, conformément à la décision de la Cour de justice dans l'affaire C-549/07 (Wallentin-Herman). Il s'agit des circonstances qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérentes à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à sa maîtrise effective ;
- relève le **seuil de déclenchement ouvrant le droit à une indemnisation** en faisant passer la durée minimale du retard de 3 heures à **5 heures pour l'ensemble des trajets au sein de l'UE**. En ce qui concerne les trajets à destination et en provenance de pays tiers, le seuil dépendra de la distance du trajet: i) seuil de 5 heures pour les vols hors-UE inférieurs ou égaux à 3.500 km, ii) seuil de **9 heures** pour les vols hors-UE entre 3.500 et 6.000 km et iii) seuil de **12 heures** pour les vols hors-UE supérieurs ou égaux à 6.000 km ;
- précise que, si le transporteur aérien ne peut pas **réacheminer le voyageur** sur ses propres services dans un délai de 12 heures, il doit envisager d'autres transporteurs ou d'autres modes de transport, sous réserve de la disponibilité de sièges ;
- introduit un seuil de déclenchement unique ouvrant le **droit à une prise en charge de 2 heures** pour toutes les distances de vol ;
- confirme que **les passagers ayant manqué une correspondance** en raison d'un retard de leur vol précédent ont droit à une prise en charge et ont droit, dans certaines circonstances, à une indemnisation. Toutefois, ce droit ne s'appliquerait que lorsque les vols de correspondance font partie d'un contrat de transport unique ;
- confirme que les **passagers dont l'horaire de vol est réaménagé** avec un préavis inférieur à deux semaines avant la date prévue initialement jouissent des mêmes droits que les passagers retardés ;
- définit clairement les droits des passagers lorsque leur aéronef est retardé sur l'aire de trafic, notamment **le droit de débarquer après cinq heures** ;
- prévoit que les passagers devraient avoir le droit d'être **informés de la perturbation des vols** dès que les informations sont disponibles ;
- clarifie le **rôle des organismes nationaux chargés de l'application (ONA)**, étend le rôle des ONA à la surveillance du respect des dispositions relatives aux bagages prévues dans le règlement (CE) n° 2027/97 et renforce l'échange d'informations et la coordination entre les ONA ainsi qu'entre les ONA et la Commission ;
- oblige les transporteurs aériens, lors de la réservation, à **informer les passagers des procédures de traitement de leurs réclamations et plaintes** et à offrir des moyens électroniques pour introduire les plaintes. Les transporteurs aériens seront tenus de répondre aux passagers dans un délai de deux mois.

Enfin, la proposition assure un meilleur contrôle de l'application des **droits des passagers en ce qui concerne les erreurs de manipulation des bagages** : i) même droit à la libre circulation et à la non-discrimination que les autres citoyens pour les **passagers à mobilité réduite** ; ii) augmentation de la

responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne les **équipements de mobilité** jusqu'à la valeur réelle de l'équipement ; iii) renforcement de la transparence en ce qui concerne les **bagages autorisés** ; iv) mesures relatives aux **instruments de musique** ; iv) délivrance dans l'aéroport d'un **formulaire de réclamation** permettant aux passagers de se plaindre concernant le retard, la détérioration ou la perte de bagages.

INCIDENCE BUDGÉTAIRE : la proposition n'a aucune incidence sur le budget de l'Union européenne.

ACTES DÉLÉGUÉS : la proposition contient des dispositions habilitant la Commission à adopter des actes délégués conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.