

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 22/01/2014 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission transports et tourisme a adopté le rapport de Georges BACH (PPE, LU) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages.

La commission recommande que la position du Parlement, adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire, modifie la proposition de la Commission comme suit :

Droit au remboursement et au réacheminement : les passagers qui choisissent l'option du réacheminement auraient droit, sous réserve de disponibilité et pour autant qu'il existe des solutions de rechange raisonnables et comparables, à un réacheminement, dans les meilleurs délais, au moyen d'un autre transporteur aérien ou d'un autre mode de transport si le transporteur aérien effectif ne peut pas les transporter sur ses propres services et dans les temps pour arriver à la destination finale dans un délai de huit heures après l'heure d'arrivée prévue. Le transporteur aérien devrait informer le passager, dans un délai de trente minutes après l'heure de départ prévue, de l'organisation, ou non, d'un réacheminement sur ses propres services dans les délais prévus.

Droit à une indemnisation en cas de longs retards : le texte modifié accorde aux passagers, en cas de longs retards, c'est-à-dire plus de trois heures, les mêmes droits qu'aux passagers dont les vols ont été annulés. Le seuil de déclenchement de 5 heures est par conséquent remplacé par un seuil de **3 heures**.

Lorsque le nouvel horaire entraîne un retard trop important, les passagers ont la possibilité de demander à être remboursés ou réacheminés. En outre, les passagers devraient se voir offrir la possibilité d'organiser eux-mêmes leur réacheminement et de demander le remboursement des coûts associés si le transporteur aérien effectif ne propose pas le choix du réacheminement.

Dans le but de faciliter l'application du système actuel et dans le souci d'une meilleure clarté pour les passagers et les compagnies aériennes, le rapport propose d'uniformiser les seuils de déclenchement et les montants des indemnisations :

- 300 EUR pour tous les trajets de 2.500 kilomètres ou moins ;
- 400 EUR pour tous les trajets de 2.500 à 6.000 kilomètres ;
- 600 EUR pour tous les trajets de 6.000 kilomètres ou plus.

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

Droits relatifs aux correspondances : un nouvel article a été inséré, en vertu duquel les passagers concernés se verraient offrir une assistance, une prise en charge et un réacheminement par le transporteur aérien exploitant le vol précédent ayant causé, au point de transfert, le retard qui a fait manquer aux passagers leur vol de correspondance.

Les passagers ayant manqué une correspondance devraient également pouvoir réclamer une indemnisation sur la même base que les passagers dont le vol a été retardé ou annulé. Les députés estiment cependant que, compte tenu du grand nombre de transporteurs qui exploitent des vols régionaux de courte distance

dans l'Union, il conviendrait de réduire la charge financière pesant sur ces transporteurs. Dans cette perspective, ils ont inséré un seuil de **90 minutes** de retard au point de transfert pour le vol précédent ouvrant droit, pour le passager, à une indemnisation, sous réserve que le retard à la destination finale du voyage soit supérieur à 3 ou 5 heures selon le cas.

Refus d'embarquement : la définition actuelle du terme "refus d'embarquement" devrait être modifiée pour inclure les cas dans lesquels un passager manque un vol parce que l'heure de départ a été avancée. Afin de renforcer les niveaux de protection, les passagers titulaires d'un billet aller retour ne devraient pas pouvoir être refusés à l'embarquement sur le trajet d'un des segments de vol pour le motif qu'ils n'ont pas utilisé tous les segments de vol prévus par le billet.

Plans d'urgence : si un transporteur aérien arrête inopinément ses opérations, des plans d'urgence s'avèrent particulièrement nécessaires pour aider les passagers immobilisés. L'association des autorités nationales, régionales ou locales à la création de tels plans d'urgence est jugée ainsi essentielle. La nécessité de coordonner l'action de tous les intervenants concernés, de préciser davantage ce que les plans d'urgence devraient comporter en ce qui concerne les informations et l'assistance à apporter aux passagers et d'imposer aux transporteurs aériens l'obligation de mettre en place des procédures en cas de perturbations de vols est soulignée dans plusieurs amendements.

Circonstances extraordinaires : afin d'accroître la sécurité juridique tant pour les passagers que pour les transporteurs, il conviendrait de clarifier le concept de "circonstances extraordinaires". Il importe particulièrement que la Commission procède aux consultations appropriées durant le travail préparatoire qu'elle effectue avec les organismes nationaux chargés de l'application. Il convient que, lorsqu'elle prépare et élabore des actes délégués, la Commission veille à ce que les documents pertinents soient transmis simultanément, en temps utile et de façon appropriée, au Parlement européen et au Conseil. Les députés ont apporté des modifications notables à la liste non exhaustive annexée à la proposition de la Commission (la Commission devrait être habilitée à adopter des actes délégués pour ajouter des éléments à cette liste).

Droit à l'hébergement : Si le transporteur aérien peut prouver que l'annulation, le retard ou le changement d'horaire est dû à des circonstances extraordinaires et que l'annulation, le retard ou le changement d'horaire n'auraient pas pu être évités même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises correctement, il pourrait limiter la durée totale de l'hébergement à un maximum de 5 nuitées. Si le passager décide d'organiser lui-même son hébergement, le transporteur aérien pourrait en outre limiter les coûts d'hébergement à 125 EUR par nuit et par passager (au lieu de 100 EUR comme proposé par la Commission).

Erreurs typographiques : lorsque le passager, ou un intermédiaire agissant pour le compte de ce dernier, signale des erreurs typographiques dans le nom d'un ou de plusieurs passagers inclus dans le même contrat de transport qui pourraient donner lieu à un refus d'embarquement, **le transporteur aérien doit corriger ces erreurs au moins une fois et au plus tard 48 heures avant le départ sans supplément de frais** pour le passager ou pour l'intermédiaire, sauf s'il en est empêché par le droit national ou international.

Information sur les droits des passagers: la présence d'un référent local représentant le transporteur aérien à l'aéroport, et pouvant prendre des mesures immédiates pour le compte du transporteur en cas de besoin est proposée. Le transporteur aérien effectif devrait mentionner **d'une manière transparente et clairement lisible**, sur les billets électroniques et sur les versions électronique et imprimée des cartes d'embarquement, **des informations à l'usage des passagers quant à leurs droits** et aux interlocuteurs auxquels ils peuvent s'adresser pour obtenir de l'aide ou de l'assistance.

En cas de refus d'embarquement, d'annulation d'un vol, de retard ou de changement d'horaire d'au moins 2 heures, le transporteur aérien effectif devrait fournir dès que possible des informations exhaustives aux passagers concernés ainsi qu'une notice écrite ou une notice sous forme électronique reprenant les règles

d'indemnisation et d'assistance et informer les passagers des autres modes de transport possibles. Le transporteur aérien devrait en outre disposer au comptoir d'enregistrement et au comptoir d'embarquement, des documents contenant la **charte européenne des droits des passagers aériens**, que son personnel devrait fournir aux passagers aériens à leur demande. La Commission européenne devrait réactualiser ces documents à chaque modification substantielle des droits des passagers aériens.

Il a également été jugé nécessaire d'améliorer la communication aux passagers des informations relatives à leurs **droits et aux possibilités de réclamation et de plainte** dont ils disposent.

Transparence des prix : la définition du prix proposée par la Commission a été renforcée de sorte à inclure une série de services de base qui devraient toujours être compris dans le prix du billet, dont la carte d'embarquement, le minimum de bagages autorisés et les coûts liés au paiement, tels que les frais de carte de crédit.

Défaillance du transporteur aérien : la protection financière des passagers en cas de défaillance du transporteur aérien constitue une composante essentielle d'un régime efficace de droits des passagers. Afin de renforcer la protection des passagers aériens en cas d'annulation de vols en raison de l'insolvabilité d'un transporteur aérien ou de la suspension des activités d'un transporteur aérien due à la révocation de sa licence d'exploitation, les transporteurs aériens devraient être tenus de fournir une preuve suffisante de sécurité pour le remboursement des passagers ou leur rapatriement.

Procédure de plainte : le texte modifié introduit plusieurs amendements relatifs aux procédures de réclamations et de plaintes, tendant à aligner le texte sur la nouvelle [directive 2013/11/UE](#) relative au règlement extrajudiciaire des litiges (directive RELC), laquelle impose aux États membres l'obligation de créer des organismes nationaux chargés du règlement extrajudiciaire des litiges. Ces entités seraient appelées à traiter les plaintes des passagers. Le refus des compagnies aériennes de participer aux systèmes et aux procédures de la directive RELC pouvant poser problème, le règlement devrait imposer aux transporteurs l'obligation d'adhérer à un système de règlement des litiges. En tout état de cause, rien ne pourrait empêcher les passagers d'avoir recours au règlement extrajudiciaire.

Perte, détérioration ou retard de bagage : pour des raisons pratiques, un service spécial pour les réclamations relatives aux bagages devrait être disponible dans tous les aéroports, afin d'accélérer et de faciliter la procédure. Un formulaire de réclamation standardisé pour toute l'Union devrait être mis à disposition parallèlement au règlement révisé.