

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 05/02/2014 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 580 voix pour, 41 contre et 48 abstentions, une résolution législative 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 position en première lecture arrêtée par le Parlement suivant la procédure législative ordinaire a modifié 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 30 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 retards importants : le texte modifié accorderait aux passagers, en cas de retards importants, 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 serait par conséquent remplacé par un seuil de 3 heures.

Lorsque le nouvel horaire entraîne un retard trop important, les passagers auraient 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 Parlement a proposé **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.

Un nouvel article stipule que transporteur aérien pourrait conclure avec le passager, après la survenue des événements ouvrant le droit à indemnisation, **un accord volontaire remplaçant l'indemnisation par d'autres avantages, non monétaires**, de valeur au moins équivalente (par exemple, des bons de voyage d'une valeur de 100% des droits à indemnisation, sans date d'expiration) , à condition que cet accord soit confirmé par un document signé par le passager et informant ce dernier, sans équivoque, de ses droits à une indemnisation.

Correspondances manquées : 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.

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 et ne pourrait pas exiger la présence systématique d'un accompagnant.

Information sur les droits des passagers: la présence d'un **référént local** représentant le transporteur aérien à l'aéroport, et pouvant prendre des mesures immédiates pour le compte du transporteur en cas de besoin a été 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 devrait réactualiser ces documents à chaque modification substantielle des droits des passagers aériens.

Bagages : les passagers devraient être **informés au plus tôt**, dans la procédure de réservation du nombre maximum de bagages autorisés. Les passagers seraient autorisés à emporter à bord dans la cabine, sans surcoût, les effets ou les objets personnels essentiels, tels **que manteaux et sacs à main**, y compris au minimum un sac normalisé d'achats effectués dans l'aéroport, en sus du maximum imposé de bagages autorisés en cabine.

Faillite du transporteur : pour garantir que les passagers ne soient pas immobilisés en cas de faillite d'une compagnie aérienne, le Parlement a inséré des conditions destinées aux transporteurs aériens tels que la souscription à une **assurance** ou la création de **fonds de garantie**.

Dans les cas d'insolvabilité de transporteurs aériens, les entités gestionnaires des aéroports devraient veiller à la coordination des usagers de l'aéroport au moyen d'un **plan d'urgence** approprié.

Le plan d'urgence serait établi par l'entité gestionnaire d'aéroport, en coopération avec les usagers de l'aéroport, notamment les transporteurs aériens, les prestataires de services d'assistance en escale, les prestataires de services de navigation aérienne ainsi que les commerces de détail des aéroports et les services d'aide spéciale pour les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite, avec, le cas échéant, la participation des autorités et des organisations nationales, régionales ou locales.

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.

Si les compagnies aériennes ne répondent pas à une plainte dans les deux mois, celle-ci serait considérée comme acceptée. Celles qui citent des « **circonstances exceptionnelles** » pour ne pas avoir à indemniser les passagers devraient donner des explications par écrit. Le texte amendé comprend une liste exhaustive des circonstances exceptionnelles telles que les collisions avec un oiseau, les troubles politiques ou encore les conflits du travail imprévus.

Cependant, en cas de circonstances exceptionnelles qui durent, la responsabilité des transporteurs aériens en matière d'hébergement serait limitée à **5 nuits**. 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). Si le transporteur aérien effectif choisit d'appliquer cette limitation, il devrait néanmoins fournir aux passagers des informations sur les hébergements disponibles après les 5 nuitées.

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.