

Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol

2001/0305(COD) - 07/05/2014

Ce document de travail des services de la Commission porte sur **le traitement des plaintes et l'application** par les États membres du règlement sur les droits des passagers aériens. Il manifeste l'engagement de la Commission de surveiller la mise en œuvre de la législation européenne.

Le premier document sur le traitement des plaintes et la mise en œuvre par les États membres de l'UE a été publié en 2011. Il couvrait la période 2007-2009 et portait sur l'application du 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, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

Le document **couvre la période de 2010 à 2012**. Il compare les données, dans la mesure du possible, avec la période précédente et franchit un pas supplémentaire en fournissant également des données relatives au [règlement \(CE\) n° 1107/2006](#) du Parlement européen et du Conseil concernant **les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite** lorsqu'elles voyagent par avion.

Le présent document statistique fait suite aux demandes répétées émanant de diverses sources (notamment l'industrie du transport aérien, le Parlement européen et les États membres) en faveur de statistiques sur le traitement des plaintes et l'application. Les services de la Commission ont pris l'initiative de présenter ces données en l'absence d'obligation de rapport sur ce sujet prévue dans la législation actuelle.

En résumé, au cours de la période considérée (2010-2012), les organismes nationaux chargés de l'application (ONA) ont reçu un total de **201.879 plaintes** en vertu du règlement (CE) 261/2004. Les chiffres montrent que **le recours aux sanctions comme moyen d'assurer la conformité avec le règlement a peu été utilisé**. Les ONA ont eu recours aux sanctions plutôt à titre exceptionnel. En outre, même si des sanctions ont été imposées, les États membres ont éprouvé des difficultés dans la mise en œuvre, en partie en raison de longues procédures administratives et/ou juridiques.

Bien que le nombre de situations de **refus d'embarquement** ait considérablement diminué depuis l'entrée en vigueur du règlement, le nombre de plaintes concernant le refus d'embarquement a plus que doublé en 2011 et leur proportion est restée stable en 2012 (7%).

S'agissant de la **compensation à payer par les compagnies aériennes**, les passagers peuvent avoir droit à une indemnisation lorsque les vols ont un retard à l'arrivée de 3 heures ou plus et lorsque le retard n'est pas dû à des circonstances extraordinaires. Selon les données disponibles, au cours de la période concernée, à l'exception de 2010, la proportion de vols ayant eu un retard de plus de 3 heures aurait potentiellement affecté **moins de 0,4% de tous les vols en 2011-2012**. En fait, ce chiffre est surestimé dans la mesure où il représente l'ensemble des retards, y compris ceux provoqués par des circonstances extraordinaires (dans ce cas, l'obligation d'offrir une compensation ne s'applique pas). La proportion de vols touchés par l'obligation prévue au règlement 261/2004 de proposer le remboursement en cas de longs retards, y compris en 2010 (année exceptionnelle), est en moyenne de **0,176%** (0,273% en 2010, 0,130% en 2011 et de 0,125% pour 2012).

En ce qui concerne le **règlement 1107/2006**, le nombre de plaintes enregistrées au cours de la période couverte est relativement faible (514 plaintes au total). Le faible nombre de plaintes enregistrées par les ONA tient en partie à l'insuffisance du degré de sensibilisation des personnes handicapées et/ou à mobilité réduite quant à leurs droits en tant que passagers aériens et au fait qu'elles sont toujours confrontées à de longues et fastidieuses procédures de nature à les dissuader de porter plainte.

Le document statistique donne également un **aperçu des données quantitatives pour les retards** pour la période concernée fournies par Eurocontrol.

La Commission a proposé une [révision de la législation](#) sur les droits des passagers aériens qui vise principalement à renforcer et à clarifier leurs droits et à assurer une meilleure application du règlement. Cette clarification est nécessaire à la lumière des nombreux conflits observés entre les passagers et les compagnies aériennes. Une meilleure coordination des politiques en ce qui concerne la mise en application devrait assurer une application plus efficace et cohérente de ces droits dans l'UE. La proposition a également précisé les droits existants afin d'assurer un meilleur équilibre entre les intérêts des passagers et ceux de l'industrie.