

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 05/06/2014

Le Conseil a pris note des progrès accomplis dans la proposition de mise à jour des règles de l'UE relatives aux droits des passagers aériens en se basant sur un **rapport sur l'avancement des travaux** élaboré par la présidence.

Des **progrès notables** ont été réalisés sur ce dossier depuis le débat d'orientation que le Conseil a tenu en octobre 2013. En particulier, i) la suppression des dispositions donnant lieu à l'application des droits des passagers aériens à d'autres modes de transport ; ii) l'amélioration des dispositions relatives au retard sur l'aire de trafic ; iii) la suppression de la limite pécuniaire applicable aux frais d'hébergement en cas de perturbations importantes pendant le voyage, et iv) l'amélioration des règles visant à informer les passagers de leurs droits.

Règles permettant aux compagnies aériennes de demander à être exemptées du versement d'une indemnisation : les délégations sont, d'une manière générale, d'accord pour estimer que les compagnies aériennes ne devraient pas invoquer des défauts techniques pour refuser de verser une indemnisation. Des efforts ont donc été déployés pour définir dans quelles conditions les compagnies aériennes peuvent invoquer des défauts techniques pour demander à être exemptées du versement d'une indemnisation.

Plaintes et règlement des litiges : un compromis a été dégagé sur une procédure simple et claire permettant aux passagers de soumettre des plaintes aux compagnies aériennes et, ultérieurement, à des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges.

Les grandes questions en suspens sont notamment les suivantes:

- **Seuils de déclenchement de l'indemnisation** : les distances modifiées et les seuils temporels proposés par la présidence pour ouvrir le droit à une indemnisation en cas d'annulation et de retard - à savoir 5, 9 et 12 heures - ne satisfont pas un certain nombre de délégations, qui ont des positions divergentes sur cette question essentielle.

- **Indemnisation en cas de correspondance manquée** : le compromis de la présidence prévoit que les compagnies aériennes sont en partie exemptées du paiement d'une indemnité si le délai de correspondance était relativement court (90 minutes dans le texte actuel) et si le passager qui a acheté le billet pour la correspondance était conscient qu'un léger retard du vol de préacheminement pouvait lui faire manquer cette correspondance. Si, toutefois, le temps de transfert initialement prévu était supérieur à 90 minutes, le passager doit bénéficier d'une indemnisation s'il manque sa correspondance en raison d'un retard du vol de préacheminement.

Cette proposition de compromis ne peut être acceptée par un certain nombre de délégations qui proposent de supprimer la référence à ces indemnisations et estiment que les montants devraient être payés sur la base de chaque étape du vol et du retard correspondant qui a été subi.

- **Circonstances exceptionnelles** : les discussions doivent se poursuivre sur le statut de toute liste - qu'elle soit exhaustive ou non exhaustive, contraignante ou non contraignante - établissant des dérogations à l'obligation d'indemnisation.

- **Bagages à mains** : la seule grande question encore en suspens concerne les bagages de cabine. Il reste encore à décider s'il faut prévoir des dispositions claires sur la règle dite du « bagage à main unique », y compris les achats effectués à l'aéroport, qui permettrait à tous les passagers des aéroports de l'Union de

prendre des articles à bord dans les mêmes conditions, ou si cela devrait être considéré comme relevant de la liberté commerciale du transporteur aérien.