Transport: respect des droits des passagers dans l'Union

2023/0437(COD) - 29/11/2023 - Document de base législatif

OBJECTIF : réviser le cadre réglementaire relatif aux droits des passagers.

ACTE PROPOSÉ Règlement du Parlement européen et du Conseil.

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

CONTEXTE : un certain nombre de modifications doivent être apportées au 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, au règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, au règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, au règlement (UE) n° 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et au règlement (UE) n° 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires du Parlement européen et du Conseil, afin d'assurer une protection efficace des droits des passagers dans l'Union lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar.

La simplification, la cohérence et l'harmonisation des règlements susmentionnés sont nécessaires, notamment en ce qui concerne les règles relatives à l'information des passagers sur leurs droits avant et pendant le voyage, à l'application des droits des passagers et au traitement des plaintes des passagers. Les règles existantes devraient être modifiées pour compléter celles récemment adoptées en ce qui concerne les formulaires de demande de remboursement et d'indemnisation, les normes de qualité du service, l'obligation pour les transporteurs de partager des informations avec les organismes nationaux de contrôle, et l'information des passagers par les organismes nationaux de contrôle sur les modes alternatifs de règlement des litiges.

La révision du cadre réglementaire des droits des passagers contribuera à encourager l'utilisation de modes de transport collectifs et, par conséquent, à mettre en œuvre le pacte vert pour l’Europe.

CONTENU : la Commission propose de **réviser les règlements sur les droits des passagers** afin de remédier aux lacunes dans la mise en œuvre et l'application qui empêchent les passagers de bénéficier pleinement de ces droits. La proposition vise à remédier à ces lacunes en renforçant les mécanismes d'application et en introduisant des règles pour les passagers aériens qui ont réservé leur vol par le biais d'un intermédiaire, notamment en matière de remboursement.

Les principaux éléments de la proposition sont les suivants :

- **remboursement lorsque les billets ont été réservés par un intermédiaire** : lorsque le passager a acheté un billet par le biais d'un intermédiaire, le transporteur aérien effectif pourrait effectuer le remboursement par le biais de cet intermédiaire. Le passager devra être informé de la procédure de remboursement d'une manière claire, compréhensible et facilement accessible au moment de la réservation et sur la confirmation de la réservation. Le remboursement par l'intermédiaire sera gratuit pour les passagers et toutes les autres parties concernées. Le transporteur aérien devra rembourser l'intermédiaire dans un délai de sept jours, en une seule transaction, par le même moyen de paiement que celui utilisé au

moment de la réservation, et en reliant le paiement à la référence de la réservation initiale. L'intermédiaire devra rembourser le passager par le moyen de paiement initial, au plus tard dans un délai supplémentaire de sept jours, et en informer le passager et le transporteur aérien;

- **amélioration de l'information des passagers** sur leurs droits au moment de la réservation et pendant les perturbations du voyage. Ces informations devraient être concises et mises à disposition facilement, de manière visible et directe. Elles devraient être fournies de manière claire et compréhensible, et par des moyens électroniques dans la mesure du possible;

- **normes de qualité du service** : les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroports devraient établir des normes de qualité du service et mettre en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service;

- **formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation** : la Commission devrait adopter un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement. Ce formulaire commun devrait être établi dans un format accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite;

- **approche fondée sur les risques pour le contrôle de la conformité** : les organismes nationaux chargés du contrôle devraient élaborer un programme de contrôle de la conformité pour vérifier que les transporteurs, les exploitants de terminaux, les autorités portuaires, les agences de voyage, les voyagistes et les vendeurs de billets respectent les obligations prévues par le présent règlement, sur la base d'une évaluation des risques. Le programme doit permettre de détecter et de corriger les cas récurrents de non-conformité dans la mise en œuvre des droits des passagers;

- **partage d'informations avec les organismes nationaux** chargés de l'application du règlement et d'informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application du règlement;

- **coopération** entre les États membres, la Commission et le comité des droits des passagers;

- **moyens de communication avec les passagers** : lorsque les informations sont fournies par des moyens de communication électroniques, les transporteurs, les exploitants de terminaux, les autorités portuaires, les agents de voyage, les voyagistes et les vendeurs de billets devraient veiller à ce que le passager puisse conserver toute correspondance écrite, y compris la date et l'heure de cette correspondance, sur un support durable. Tous les moyens de communication devraient permettre au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.