Transport: respect des droits des passagers dans l'Union

2023/0437(COD) - 04/07/2025 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission des transports et du tourisme a adopté le rapport de Matteo RICCI (S&D, IT) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) n° 261 /2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne l'application des droits des passagers dans l'Union.

Pour rappel, la proposition vise à réviser les règlements relatifs aux droits des passagers afin de remédier aux lacunes dans leur mise en œuvre et leur application qui empêchent les passagers de bénéficier pleinement de ces droits.

La commission compétente a recommandé au Parlement européen d'adopter sa position en première lecture en modifiant la proposition de la Commission comme suit.

Circonstances extraordinaires

Afin de réduire la marge d'interprétation quant à ce qui constitue des circonstances extraordinaires permettant aux compagnies aériennes de refuser une indemnisation, une liste définie d'exceptions est établie à l'annexe II bis, telle que les catastrophes naturelles, les guerres, les conditions météorologiques ou les conflits sociaux imprévus (à l'exclusion des grèves du personnel des compagnies aériennes).

Transfert des billets

Le rapport suggère que les passagers qui, pour des raisons exceptionnelles (telles qu'un décès ou des problèmes médicaux graves), ne sont plus en mesure d'effectuer le voyage qu'ils ont réservé, aient le droit de demander un changement de nom du titulaire du billet. Une notification fournie **au moins 72 heures avant le vol** sera, dans tous les cas, considérée comme raisonnable et ne fera l'objet d'aucun frais supplémentaire conformément aux nouvelles modifications.

Mobilité réduite ou besoins particuliers

Les députés estiment que les droits des **personnes handicapées** et des personnes à mobilité réduite devaient être prioritaires. Les **familles avec de jeunes enfants** sont également reconnues dans ce cadre, ce qui garantit un traitement équitable et la disponibilité d'une assistance raisonnable.

Selon le rapport, en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de retard de toute durée et de vol manqué en raison d'un manque de services d'assistance à l'aéroport, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et toute personne les accompagnant, ainsi que les enfants non accompagnés, devraient tous avoir droit à une indemnisation, à un remboursement ou à un réacheminement et à une prise en charge dans les meilleurs délais.

Les **nourrissons de moins de 24 mois et les enfants de moins de 12 ans** doivent être considérés comme une catégorie spéciale de passagers conformément à la législation de l'UE en matière de sécurité aérienne en vertu du règlement 965/2012. L'attribution de sièges pour les nourrissons avec le passager accompagnateur et pour les enfants de moins de 12 ans à côté du passager accompagnateur, dans le cadre de la même réservation, doit être fournie gratuitement par le transporteur aérien.

Droit aux objets personnels et aux bagages à main

Les passagers devraient toujours avoir le droit d'emporter à bord **un article personnel, tel qu'un petit sac, un sac à main, un sac à dos ou une sacoche d'ordinateur portable**, à condition qu'il puisse être rangé en toute sécurité sous le siège devant le passager. Les transporteurs aériens ne doivent pas facturer au passager un supplément ou des frais supplémentaires en plus du prix du billet d'avion pour cet article personnel. Les transporteurs doivent obligatoirement fournir des **informations claires, transparentes et facilement accessibles** sur les exigences en matière de poids et de dimensions de l'article personnel au moment de la réservation et après celle-ci, afin que les passagers soient pleinement informés avant leur voyage.

En outre, les passagers devraient toujours avoir le droit de transporter à bord un **bagage à main**. Le bagage à main ne doit pas faire l'objet d'un supplément de prix sur le prix du billet d'avion, dans la limite de **100 cm** (somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur) et d'un poids maximum de **7 kilos**. Les transporteurs aériens peuvent appliquer des dispositions différentes en ce qui concerne les bagages à main supplémentaires ou plus volumineux.

Obligation d'informer les passagers de leurs droits

L'entité gestionnaire de l'aéroport et le transporteur aérien effectif doivent veiller à ce que, lors de l'enregistrement, en ligne et à la porte d'embarquement, un avis clairement lisible contenant le texte suivant soit **affiché de manière bien visible** pour les passagers : «En cas de refus d’embarquement ou d’ annulation ou de retard d’au moins deux heures au moment du départ, ou de plus de trois heures à votre arrivée à votre destination finale, demandez au comptoir d’enregistrement ou à la porte d’embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d’indemnisation et d’assistance».

Points de contact

Il est proposé que les transporteurs aériens mettent en place, dans chaque aéroport où ils opèrent, des points de contact dans lesquels ils assurent la présence d'un **personnel de contact** ou d'un tiers mandaté par le transporteur aérien concerné, afin de fournir aux passagers les informations nécessaires concernant leurs droits, y compris les procédures de plainte, de les assister et de prendre des mesures immédiates en cas de vols annulés ou retardés, de refus d'embarquement et de bagages perdus ou retardés. Pendant les heures d'exploitation du transporteur aérien et jusqu'à ce que les derniers passagers débarquent du dernier avion, ces points de contact devraient être disponibles pour aider les passagers, notamment en ce qui concerne le remboursement, le réacheminement et la réaffectation, et pour accepter le dépôt de leurs plaintes.

Intermédiaires

Les amendements proposés clarifient le rôle des intermédiaires (vendeurs de billets ou détaillants) dans le remboursement des passagers aériens en cas d'annulation, de retard important ou de refus d'embarquement. Les députés ont demandé que ces entreprises informent les passagers, au moment de la réservation, du coût total du billet d'avion, des frais d'intermédiation ou de service et de la procédure de remboursement, qui ne devrait pas prendre plus de 14 jours. Si un intermédiaire ne respecte pas ce délai, il incombe au transporteur aérien de procéder au remboursement dans les **sept jours**.

Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement

Lorsqu'un passager a droit à une indemnisation de la part du transporteur aérien, ce dernier devrait lui envoyer par écrit, **dans les 48 heures**, les informations relatives à la présence ou à l'absence de circonstances extraordinaires et lui donner accès à un formulaire commun prérempli.

Traitement des plaintes

Les députés considèrent que chaque transporteur et chaque exploitant de terminal devrait mettre en place un **mécanisme accessible** de traitement des plaintes pour les droits et obligations couverts par le présent règlement dans leurs domaines de responsabilité respectifs. Au moment de la réservation, ils devraient fournir aux passagers des informations sur les procédures de traitement des plaintes et les délais correspondants.