Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 21/01/2026 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

Le Parlement européen a adopté par 632 voix pour, 15 contre et 9 abstentions, une résolution législative sur la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption du règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) nº 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) nº 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages.

La position arrêtée par le Parlement européen en **deuxième lecture** modifie la position du Conseil comme suit:

Refus d'embarquement

Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il devra en informer immédiatement les passagers concernés et préciser aux passagers concernés leurs droits spécifiques au titre du règlement applicables en l'espèce, notamment en ce qui concerne le droit au remboursement, au réacheminement et à l'indemnisation et le droit à l'assistance au titre du règlement. Il devra informer les volontaires de leurs droits. Un passager ne pourra pas être refusé à l'embarquement du trajet retour au motif qu'il n'a pas pris le vol aller d'un billet aller-retour ou ne s'est pas acquitté d'un supplément de frais à cet effet.

Annulations

Le transporteur devra informer les passagers concernés par voie électronique des raisons de l'annulation dès que ces informations sont disponibles et, en tout état de cause, **au plus tard 30 minutes** après l'heure de départ prévue. Un transporteur ne sera pas tenu d'indemniser les passagers s'il est en mesure de prouver que l'annulation était due à des circonstances extraordinaires et qu'elle n'aurait pas pu être évitée même si le transporteur avait pris toutes les mesures raisonnables. Lorsque le transporteur ne fournit par écrit aucune preuve de l'existence de circonstances extraordinaires, il devra verser l'indemnisation.

Les **circonstances extraordinaires** comprennent entre autres les catastrophes naturelles, les conditions météorologiques incompatibles avec la sécurité du vol, les guerres, les troubles politiques, les actes de sabotage ou de terrorisme, les risques pour la santé, le comportement perturbateur d'un passager qui amène le pilote à détourner le vol, les conflits du travail imprévus affectant l'opérateur aérien, l'aéroport ou le prestataire de services de navigation aérienne, à l'exclusion des grèves du personnel des compagnies aériennes, à moins qu'elles ne résultent de demandes que seules les autorités publiques peuvent satisfaire. Les députés souhaitent que cette liste soit exhaustive et que la Commission la mette à jour régulièrement.

L'annulation d'un vol **en raison de l'insolvabilité, de la faillite, de la suspension ou de la cessation des activités d'un transporteur aérien** donnera aux passagers immobilisés le droit au remboursement, au vol retour vers le point de départ ou au réacheminement, et le droit à une prise en charge. De même, les passagers aériens qui n'ont pas entamé leur voyage auront droit à un remboursement. Les transporteurs devront prouver qu'ils ont pris toutes les mesures nécessaires, comme la souscription à une assurance ou la création de fonds de garantie, afin de garantir, le cas échéant, la prise en charge, le remboursement ou le réacheminement des passagers immobilisés. Tous les passagers concernés devront en bénéficier quels que soient leur lieu de résidence, leur point de départ ou le lieu de vente du billet.

Retards

Le transporteur devra indiquer aux passagers concernés les raisons du retard de vol, dès que cette information est disponible et, en tout état de cause, **au plus tard 30 minutes** après l'heure de départ prévue. Le transporteur du vol retardé devra envoyer aux passagers un **formulaire commun préremplí**, dans les 48 heures suivant une perturbation du transport, à des fins de remboursement et d'indemnisation.

Droit à indemnisation

Les passagers devront recevoir une indemnisation dont le montant est fixé à: i) **300 EUR** pour tous les voyages de 1500 kilomètres ou moins; ii) **400 EUR** pour tous les voyages d'une distance supérieure à 1500 km et maximale de 3 500 km; iii) **600 EUR** pour tous les voyages de plus de 3500 kilomètres. Le Conseil souhaite fixer l'indemnisation entre 300 et 500 euros.

En cas de retard à l'arrivée après un réacheminement à la suite d'une annulation, de retard à l'arrivée ou de retard à l'arrivée après une correspondance manquée, le droit à indemnisation doit être ouvert en cas de retard à l'arrivée ou de perte de temps **de trois heures ou plus**, indépendamment de la distance du voyage. Le Conseil, quant à lui, propose que le droit à indemnisation ne s'applique qu'à partir d'un retard compris entre quatre et six heures, en fonction de la distance du vol.

Les demandes d'indemnisation devront être introduites par le passager au moyen du formulaire commun prérempli envoyé par le transporteur, dans un délai **d'un an** à compter de la date à laquelle le vol a été effectué où était prévu. Dans un délai de **sept jours ouvrables** à compter de l'introduction de la demande, le transporteur devra soit verser l'indemnité, soit fournir au passager une justification du non-versement de l'indemnité.

Assistance: droit au remboursement ou au réacheminement

Les députés s'accordent avec le Conseil pour maintenir, en toutes circonstances, l'obligation de prise en charge des passagers bloqués, comprenant la fourniture de rafraîchissements toutes les deux heures à compter de l'heure de départ initiale, un repas après trois heures, ainsi qu'un hébergement pour la nuit en cas de retard prolongé, dans la limite maximale de trois nuits.

Droit aux effets personnels et aux bagages à main

Le Parlement souhaite que les passagers aient le droit d'emporter à bord de l'avion, sans frais supplémentaires, un **objet personnel** (tel qu'un sac à main, un sac à dos ou un ordinateur portable) ainsi qu'un **petit bagage à main** dont les dimensions maximales ne dépassent pas 100 cm (somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur) et dont le poids maximal est fixé à **sept kilogrammes**. Les transporteurs seront tenus de communiquer des informations claires, transparentes et facilement accessibles sur les exigences en matière de poids et de dimensions des effets personnels au moment de la réservation et après celle-ci.

Enregistrement

Les passagers auront le **droit de s'enregistrer en ligne ou à l'aéroport** sans frais supplémentaires. À cette fin, les transporteurs pourront mettre à disposition des bornes d'enregistrement en libre-service à l' aéroport afin de faciliter le processus d'enregistrement. Les passagers auront le droit de choisir, à leur convenance, d'utiliser une carte d'embarquement en format papier ou en format numérique. Les députés proposent également de supprimer les frais supplémentaires que les voyageurs sont parfois contraints de payer pour la correction d'erreurs dans le nom du passager ou pour l'enregistrement à leur vol.

Personnes à mobilité réduite et autres personnes ayant des besoins particuliers

Au moment de l’embarquement, les transporteurs aériens effectifs devront donner la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toute personne ou tout chien d’assistance reconnu qui les accompagne, ainsi qu’aux **enfants** dans une poussette et à la personne qui les accompagne. Les accompagnateurs devront être placés **à côté d'eux** sans frais supplémentaires. Lorsque des personnes en situation de handicap et des personnes à mobilité réduite ou des mineurs non accompagnés manquent leur vol, le transporteur aérien sera responsable de l’indemnisation, du réacheminement et de l’assistance de ces passagers.