

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 07/07/2026 - Texte adopté du Parlement, 3ème lecture

Le Parlement européen a adopté par 646 voix pour, 12 contre et 3 abstentions, une résolution législative sur le **projet commun**, approuvé par le comité de conciliation, de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages.

Les principaux points de l'accord conclu sont les suivants :

Retards et annulations

Le règlement maintient le droit fondamental des passagers à être **remboursés ou réacheminés** en cas d'annulation de leur vol. Les passagers conserveront également le droit de **réclamer une indemnisation** lorsque leur vol est retardé de **plus de trois heures**, lorsqu'il est annulé moins de 14 jours avant le départ ou lorsqu'ils se voient refuser l'embarquement.

Les montants des indemnisations en cas de retard ou d'annulation de vol sont maintenus et dépendront de la distance du vol: i) **250 euros** pour les voyages de 1.500 km ou moins; ii) **400 euros** pour les voyages à l'intérieur de l'UE de plus de 1.500 kilomètres ainsi que pour tous les autres voyages compris entre 1.500 et 3.500 kilomètres; iii) **600 euros** pour les autres voyages plus longs.

Les transporteurs pourront **réduire l'indemnisation de 50%** pour les vols les plus longs si l'heure d'arrivée ne dépasse pas de quatre heures l'heure d'arrivée prévue pour le voyage initialement réservé et lorsque les passagers se voient proposer un réacheminement à une date ultérieure vers leur destinations finale sur un autre vol.

Si un avion atterrit dans un aéroport qui n'est pas celui qui était prévu, les compagnies aériennes seront tenues d'assurer un **transfert vers l'aéroport d'arrivée initial**, et si les passagers arrivent à l'aéroport initial avec plus de trois heures de retard, ils auront droit à une indemnisation.

Circonstances extraordinaires

Les transporteurs aériens pourront être dispensés de verser une indemnisation si le retard ou l'annulation résulte de circonstances échappant à leur contrôle. Une **liste non exhaustive** de circonstances extraordinaires a été introduite parmi lesquelles figurent les catastrophes naturelles, la guerre, les conditions météorologiques défavorables, les passagers indisciplinés ou les grèves du personnel des aéroports, des services de navigation aérienne ou des prestataires de services d'assistance en escale. Cette liste respecte strictement la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne.

Le règlement confirme que les circonstances extraordinaires doivent **échapper au contrôle de la compagnie aérienne**, qu'elles doivent être directement liées au vol et que toutes les mesures raisonnables doivent avoir été prises pour éviter la perturbation pour que cette dernière soit considérée comme une circonstance extraordinaire. Les compagnies aériennes devront indiquer exactement aux passagers la circonstance extraordinaire qu'elles invoquent lorsqu'elles refusent de verser une indemnisation.

Obligation d'informer un passager du droit à une indemnisation

Lorsqu'une perturbation a eu lieu, les compagnies aériennes devront informer tous les passagers, par voie numérique, de leur éventuel droit à une indemnisation et leur transmettre des instructions claires sur la manière de la demander. Les procédures de remboursement sont simplifiées et accélérées. Les passagers qui optent pour un remboursement plutôt que pour réacheminement recevront automatiquement ce remboursement. Les passagers confrontés à une perturbation recevront, dans un délai de **quatre jours** après la fin de leur voyage, des instructions claires sur les démarches à suivre pour demander une indemnisation.

Les demandes d'indemnisation devront être introduites par le passager dans un délai de **neuf mois** à compter de la date de départ effective indiquée sur le billet du passager. Dans un délai de **trente jours** 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, auquel cas une information sur le traitement des plaintes devra être donnée.

Des **règles claires sur les bons** ont été introduites. Le Parlement a veillé à ce que ces bons soient volontaires, à ce qu'ils puissent être d'un montant supérieur au remboursement dû ou à l'indemnisation due et à ce que, après leur expiration, tous les montants restants soient remboursés sur le compte bancaire du passager.

Droits des passagers

Les passagers auront le droit:

- d'utiliser, sans frais supplémentaires, le **vol retour** d'un billet aller-retour même s'ils n'ont pas pris le vol aller;
- d'emporter un **effet personnel à bord**, tel qu'un petit sac ou un sac à dos, sans frais supplémentaires. En plus d'un effet personnel, toutes les listes d'offres tarifaires doivent inclure, par défaut, un **bagage à main** dans le tarif affiché. Il sera également permis aux passagers d'emporter leurs instruments de musique sur un vol, et même de les placer sur un siège, le cas échéant;
- de choisir d'utiliser gratuitement, **soit une version numérique, soit une version physique**, de leur carte d'embarquement. Les compagnies aériennes ne pourront pas exiger l'utilisation d'un compte utilisateur ou d'une application pour accéder à une carte d'embarquement ou à toute autre information liées au règlement, ni pour les utiliser ou les imprimer.

Les **coquilles et les erreurs** dans le nom d'un passager pourront désormais être corrigées gratuitement lorsqu'elles sont repérées au moins 48 heures avant un trajet et elles ne pourront pas constituer un motif de refus d'embarquement.

Personnes vulnérables

Le Parlement est parvenu à inclure un droit à une indemnisation et à une assistance pour les **personnes handicapées** ou à mobilité réduite et pour les **mineurs non accompagnés** qui sont confrontés à un retard ou qui manquent une correspondance parce que l'assistance qu'ils avaient demandée ne leur a pas été fournie. Les personnes handicapées ou à mobilité réduite auront également le droit à une indemnisation plus claire et à un remplacement de matériel endommagé au cours d'un trajet.

En outre, les transporteurs aériens devront permettre aux **enfants de moins de 14 ans** d'être assis gratuitement à côté de leurs parents. La priorité à l'embarquement devra être accordée aux enfants dans des poussettes.

Label de l'Union des droits des passagers aériens

Il est institué un «label de l'Union des droits des passagers aériens» volontaire. Ce label permettra aux passagers d'être rapidement informés de l'application du présent règlement à un voyage afin de faciliter la comparaison et le choix entre des offres de billets. Ce label ne sera affiché que pour les trajets effectués par des transporteurs de l'Union, qui sont tenus d'appliquer le règlement au départ de l'Union et à l'arrivée dans l'Union.