Transport: respect des droits des passagers dans l'Union

2023/0437(COD) - 20/10/2026 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 652 voix pour, 2 contre et 8 abstentions, une résolution législative sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) nº 261 /2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union.

Le Parlement européen a arrêté sa position en première lecture en modifiant la proposition comme suit:

Remboursement des billets d'avion achetés par l'intermédiaire de tiers

Le texte amendé clarifie les règles applicables au remboursement des billets en cas d'annulation d'un vol réservé par l'intermédiaire d'un tiers, comme une agence de voyages ou une plateforme de réservation en ligne.

L'intermédiaire doit indiquer au passager, d'une manière claire, compréhensible et aisément accessible, si le transporteur aérien accepte de traiter le remboursement par le biais dudit intermédiaire, ainsi que la procédure de remboursement. Le traitement du remboursement par l'intermédiaire est **gratuit** pour le passager. Avant qu'un passager ne finalise une réservation, l'intermédiaire doit l'informer des frais d'intermédiation, administratifs, de service ou d'annulation applicables, ainsi que du droit du passager d'obtenir le remboursement intégral des frais d'intermédiation.

Lorsque le passager a réservé un billet par le biais d'un intermédiaire, le transporteur aérien peut effectuer le remboursement par le biais de cet intermédiaire, auquel cas l'intermédiaire rembourse le passager. Si l' intermédiaire ne participe pas au remboursement ou n'a pas utilisé son propre compte pour acheter les billets, le transporteur rembourse directement le passager dans les sept jours calendaires suivant la transmission par le passager de la preuve du prix total du billet et de tous frais d'intermédiation éventuellement payés, ainsi que des données de paiement du passager.

En cas de remboursement par le biais d'intermédiaires qui ont utilisé leur propre compte pour acheter les billets à un transporteur aérien, **le transporteur aérien rembourse l'intermédiaire dans les sept jours calendaires** suivant le choix du remboursement par le passager. L'intermédiaire rembourse ensuite au passager le prix total du billet et les frais d'intermédiation éventuels **dans les sept jours supplémentaires**, par le même moyen de paiement, et communique les détails du remboursement. Si le transporteur n'a pas reçu de confirmation de l'exécution du paiement de la part de l'intermédiaire dans les **14 jours**, il contacte le passager au plus tard le jour suivant. Dès réception des données et justificatifs requis, il rembourse directement le passager dans les **sept jours calendaires** et en informe l'intermédiaire.

Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement

La Commission adoptera un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour l'indemnisation et le remboursement. Les formulaires communs seront disponibles sur le site internet de la Commission européenne, **dans toutes les langues européennes et pour tous les modes de transport**. Les transporteurs ne pourront rejeter aucune demande au motif que le passager n'a pas utilisé le formulaire commun, ou que le passager a envoyé le formulaire par d'autres moyens que des moyens électroniques.

Désignation des organismes nationaux chargés de l'application

Chaque État membre devra désigner un ou plusieurs organismes nationaux chargés de l'application du règlement. Ces organismes devront contrôler étroitement le respect du règlement et prendre les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des passagers. Les activités de contrôle pourront inclure **des audits, des inspections, des entretiens et l'examen de documents.**

Les États membres devront également désigner un **organisme chargé des plaintes des passagers**. Tout passager pourra déposer une plainte auprès de l'organisme chargé des plaintes des passagers, concernant une violation alléguée du présent règlement. L'organisme chargé des plaintes des passagers accusera réception de la plainte dans un délai de 14 jours calendaires à compter de sa réception.

Informations concernant des soupçons de pratiques non conformes

La Commission pourra **alerter les organismes nationaux** chargés de l'application sur des pratiques spécifiques d'un ou de plusieurs transporteurs aériens, transporteurs, exploitants de terminaux, autorités portuaires, agents de voyage, voyagistes ou vendeurs de billets, soupçonnées de ne pas se conformer aux obligations énoncées dans le règlement. Lorsque l'organisme national chargé de l'application ouvre une enquête, il informera la Commission, à la demande de celle-ci, de ses conclusions.

Droits renforcés pour les passagers vulnérables

Un transporteur aérien pourra exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert. Lorsque le transporteur aérien introduit une telle exigence, mais ne fournit pas l'assistance dont a besoin la personne handicapée, cette personne sera autorisée à voyager **accompagnée par une autre personne de son choix**, qui voyagera gratuitement et occupera une place à côté de cette personne handicapée ou à mobilité réduite.

En outre, sur demande, un gestionnaire des gares ou une entreprise ferroviaire devra fournir dans un format accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur **l'accessibilité de la gare et des services ferroviaires** ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant et informer les personnes handicapées des équipements à bord. Un chien d'assistance reconnu sera autorisé à les accompagner.

Lorsque les entreprises ferroviaires ou les gestionnaires des gares provoquent **la perte ou l'endommagement d'équipements de mobilité**, y compris les fauteuils roulants, ou la blessure de chiens d'assistance reconnus utilisés par des personnes handicapées, ils en seront tenus responsables et devront octroyer sans retard indu une indemnisation

Réexamen des normes de qualité du service

Au plus tard cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du règlement modificatif, la Commission procèdera à une évaluation complète de toutes les normes de qualité du service, dans le cadre du premier rapport sur le fonctionnement et les effets du présent règlement.