Transport aérien: protection des passagers, compensation pour refus d'embarquement

1998/0022(COD) - 27/06/2001

Le Conseil a adopté une série de conclusions sur la définition des droits des passagers aériens. Ces conclusions peuvent être résumées comme suit: - les droits des passagers aériens, dans les domaines ne nécessitant pas de mesures législatives, devraient être améliorés principalement grâce à des mesures prises de leur propre initiative par les intervenants du secteur du transport aérien de passagers; - des initiatives législatives pourraient s'avérer nécessaires dans les domaines qui ne seraient pas couverts de façon appropriée par des mesures volontaires; - les engagements des compagnies aériennes et des aéroports en vue d'améliorer la qualité du service rendu aux passagers, adoptés lors de la réunion de dialogue UE-CEAC du 10 mai 2001 sont accueillies favorablement. Notant que ces accords volontaires n'abordaient pas la question du suivi relatif au respect des engagements, le Conseil estime que les services rendus aux passagers des transports aériens pourraient être améliorés dans la mesure où : - les compagnies aériennes aideraient les passagers à obtenir de meilleures conditions lors de la réservation du vol, de meilleures informations sur leur vol, une assistance et une information adéquate en cas de retard, d'annulation ou de détérioration des bagages et un meilleur traitement de leurs plaintes et un remboursement rapide; - les aéroports offriraient des infrastructures et des équipements accueillants pour les passagers et bien entretenus ainsi qu'une assistance en cas de problèmes importants. Le Conseil se félicite du fait que les compagnies aériennes et les aéroports s'engagent à améliorer les services offerts aux passagers à mobilité réduite et à assurer la gratuité de ces services, tout en soulignant que leur coût ne devrait pas être répercuté sur ces passagers. La question du financement de ces services devra être poursuivie. Convaincu que les passagers devraient pouvoir exiger l'exécution des contrats et la prestation du service promis dans les accords volontaires en recourant à des systèmes extrajudiciaires de règlement des litiges, le Conseil demande à tous les transporteurs aériens et tous les aéroports de la Communauté de signer ces engagements volontaires.