

Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol

2001/0305(COD) - 14/10/2003

Le comité de conciliation est parvenu à un accord sur les règlement sur l'indemnisation des passagers et l'assistance lors d'un refus d'embarquement. Les principaux éléments du compromis peuvent être résumés comme suit: - le règlement détermine le montant de l'indemnisation à verser aux passagers en cas de refus d'embarquement, sur la base d'un triple système de distance, qui établit une distinction entre trois catégories de vols: a) les vols de moins de 1 500 km; b) les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km ou tous les autres vols entre 1 500 km et 3 500 km; c) tous les vols ne relevant pas d'a) ou de b). Le Conseil a accepté la proposition du Parlement visant à étendre ce système pour définir les droits des passagers en cas de retard, l'indemnisation à payer aux passagers qui se voient proposer un réacheminement et le niveau de remboursement en cas de déclassement, établissant ainsi un cadre unique, plus clair et plus transparent pour tous les cas de figure; - en matière de retards, l'accord est fondé sur l'introduction d'un régime comportant trois fourchettes de pénalisation. En cas de longs retards (deux heures ou davantage, en fonction de la distance du vol), les passagers se voient proposer dans tous les cas - et non seulement lors des "circonstances extraordinaires"- des repas et des rafraîchissements liés au temps d'attente, tout comme deux appels téléphoniques, télex, fax ou e-mails, à titre gratuit; lorsque l'heure de départ prévue n'est que le jour suivant, ils se voient également offrir un hébergement à l'hôtel et le transport jusqu'au lieu d'hébergement et de celui-ci jusqu'au lieu d'hébergement; par ailleurs, lorsque le retard est de cinq heures au moins, les passagers peuvent choisir entre le remboursement du prix intégral du billet avec, le cas échéant, un vol de retour au point de départ initial. En cas d'annulation de vol, les passagers bénéficient des mêmes dispositions qu'en cas de retards; - le délai de présentation à l'enregistrement des passagers pouvant bénéficier de ce règlement est fixé à 45 minutes avant le départ; - les organisateurs de voyages ou des tiers, autres qu'un passager, auront le droit de demander un remboursement ou une réparation au transporteur aérien pour les frais encourus ou les pertes subies du fait des actions entreprises par le transporteur aérien effectif; - les hélicoptères sont exclus du champ d'application du règlement; - la Commission s'engage à faire une déclaration sur l'égalité de traitement de tous les modes de transport; - le règlement entrera en vigueur 12 mois après la date de publication au Journal officiel (au lieu des 3 mois proposés initialement par le Conseil), de façon à permettre à toutes les parties concernées de s'adapter en douceur aux différents changements introduits par la nouvelle législation.