Transports aériens: protection des passagers

2000/2299(COS) - 21/06/2000 - Document de base non législatif

OBJECTIF : proposer des mesures législatives et encourager l'adoption d'engagements volontaires en vue de protéger les passagers aériens dans l'Union européenne. CONTENU : malgré la croissance des transports aériens, sous l'impulsion du marché unique, les critiques se font de plus en plus vives à l'égard de la qualité du service. La politique d'ensemble exposée dans la présente communication est fondée à la fois sur la législation communautaire régissant les droits des passagers, mais également sur des engagements volontaires du secteur des transports aériens visant à améliorer la protection des usagers. En effet, les voyageurs sont souvent déçus et frustrés par le traitement réservé à leurs réclamations et les difficultés rencontrées pour régler les litiges: ce sont des points sur lesquels une action s'impose. De plus, leurs intérêts, souvent mal représentés, devraient être mieux défendus pour compenser l'influence des transporteurs aériens et des aéroports. Dans ce contexte, la Commission proposera des mesures législatives pour : - permettre aux usagers qui subissent un retard de poursuivre leur voyage dans de bonnes conditions, en leur donnant le droit soit d'obtenir le remboursement de leur billet, soit de prendre le premier vol qui se présente (2001); - créer de nouveaux droits pour les usagers, en fixant des conditions minimales à respecter dans les contrats de transport aérien, après consultation des parties concernées (2001); - donner aux usagers les informations dont ils ont besoin pour leur permettre de choisir en connaissance de cause entre plusieurs compagnies aériennes (publication de rapports réguliers à l'intention des consommateurs); La Commission encouragera l'élaboration et l'adoption d'engagements volontaires par les compagnies aériennes européennes (2000 - 2001) concernant notamment : - l'amélioration de la qualité des services en proposant, par exemple, les tarifs les moins chers possibles, en permettant de conserver les réservations pendant un certain temps, en informant rapidement les voyageurs en cas de retard, en tenant compte des besoins des personnes handicapées et en facilitant le dépôt des plaintes; - la prise en charge adéquate des voyageurs retardés de manière à réduire le plus possible les désagréments qu'ils subissent; - des procédures simples pour le dépôt des plaintes et des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle encouragera également les aéroports à s'engager volontairement à définir des normes de qualité pour leurs services et à envisager l'adoption de normes de conception pour les aérogares. La Commission prendra également les initiatives suivantes: - réflexion, avec les États membres et les organisations d'usagers, sur la meilleure façon de renforcer la représentation des passagers (2001), - examen des effets sur le marché des ventes et réservations via internet, ainsi que leur compatibilité avec les règles de concurrence (2001), - évaluation de l'incidence des conditions à bord sur la santédes voyageurs (2001).