

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

2001/0305(COD) - 21/12/2001 - Document de base législatif

OBJECTIF : établir des règles communes en matière d'indemnisation des passagers aériens et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol. **CONTENU** : le règlement proposé accorderait aux passagers, en cas de refus d'embarquement ou d'annulation d'un vol, le droit à une compensation financière, à un réacheminement sur un autre vol ou au remboursement du billet, au choix, ainsi qu'à une assistance à l'aéroport. Les passagers subissant des retards importants auraient droit à leur réacheminement sur un autre vol ou au remboursement du billet. Le règlement s'appliquerait à tous les transporteurs assurant des vols au départ des aéroports communautaires, ainsi qu'aux transporteurs communautaires assurant des vols entre des aéroports de pays tiers et des aéroports communautaires (dans certaines circonstances). Il remplacerait le règlement 295/91/CEE du Conseil établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers. Concrètement, le nouveau règlement proposé prévoit : 1) en cas de refus d'embarquement : - l'obligation pour le transporteur de faire appel à des volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange d'avantages convenus (et également de proposer au choix le réacheminement sur un autre vol ou le remboursement du billet); - si le passager est néanmoins refusé à l'embarquement, il disposerait des trois droits suivants : compensation financière plus importante (entre 375 et 1500 euros), choix entre réacheminement sur un autre vol ou remboursement du billet et prise en charge durant l'attente (rafraîchissements, repas, chambre d'hôtel); 2) en cas d'annulation (si la responsabilité de l'opérateur est engagée): - obligation pour l'opérateur de prendre contact avec les passagers et de faire appel aux volontaires disposés à renoncer à leur réservation; - le passager qui n'est pas volontaire disposerait des trois droits suivants : même compensation financière qu'en cas de refus d'embarquement (entre 375 et 1500 euros), choix entre réacheminement sur un autre vol ou remboursement du billet, et prise en charge durant l'attente (rafraîchissements, repas, chambre d'hôtel); 3) en cas de retard important: - le passager aurait le droit de choisir entre un réacheminement sur un autre vol ou le remboursement du billet; - les passagers ayant des besoins particuliers et les personnes à mobilité réduite peuvent prétendre à une prise en charge minimale durant l'attente : rafraîchissements, repas, chambre d'hôtel.