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

2001/0305(COD) - 04/12/2002 - Proposition législative modifiée

La Commission européenne a modifié sa proposition à la lumière des amendements du Parlement européen. Sur les 40 amendements adoptés par le Parlement en première lecture, la Commission en a accepté 14 dans leur intégralité et 8 en partie. Les amendements retenus par la Commission portent principalement sur les points suivants: - Considérants : la proposition précise les cas dans lesquels la responsabilité du transporteur n'est pas engagée en cas d'annulation ou de retard important. Des exemples de cas de force majeure sont donnés à titre indicatif. Elle précise également qu'il convient d'atténuer les difficultés et les désagréments occasionnés par les annulations de vols (la mention "sauf lorsque celles-ci sont dues à des circonstances exceptionnelles dans lesquelles la responsabilité du transporteur aérien n'est pas engagée" est supprimée); - Objet : la référence à la "force majeure" remplace le membre de phrase "sauf pour des raisons n'engageant pas la responsabilité du transporteur aérien ou de son sous-traitant", afin de préciser les cas dans lesquels la responsabilité du transporteur n'est pas engagée en cas d'annulation ou de retard important; - Définitions : une définition de la "force majeure" est donnée. Cette définition reprend celle de la directive 90/314/CEE du Conseil concernant les voyages, vacances et circuits à forfait. La proposition définit les notions de "refus d'embarquement" et de "volontaire". Les conditions justifiant les droits des passagers (possession d'un billet en cours de validité, réservation confirmée et présentation à l'enregistrement dans les délais impartis) sont toutefois maintenues à l'article 3. L'"annulation" est définie et le délai concernant l'annulation est mentionné. Le texte introduit la définition standard de la "personne à mobilité à réduite" donnée par la Conférence européenne de l'aviation civile; - Champ d'application : le délai de présentation à l'enregistrement, lorsque l'heure n'est pas indiquée par le transporteur ou l'organisateur de voyages, est de soixante minutes, contre trente minutes initialement; - Embarquement des passagers handicapés : la proposition fait état d'une "personne à mobilité réduite" et non plus d'un "passager handicapé". L'interdiction de refuser l'embarquement est étendue aux chiens-guides certifiés; - Droit à une assistance : la condition "et en fonction des disponibilités" limite le droit de réacheminement à une date ultérieure et à la convenance du passager, de manière à préciser que le transporteur ou l'organisateur de voyages n'est pas tenu d'organiser un vol à la seule intention des passagers victimes d'un refus d'embarquement ou d'une annulation. Le droit d'effectuer gratuitement un appel téléphonique ou d'envoyer un message par télex, télécopie ou courrier électronique au lieu de départ (en plus du lieu de destination finale) est ajouté de manière à permettre aux passagers d'avertir toutes les personnes concernées par la perturbation de leur voyage; - Droit à une prise en charge : la proposition offre aux passagers le transport aller-retour gratuit entre l'aéroport et leur lieu d'hébergement ou le remboursement de ces frais detransport; - Annulation : la notion de "force majeure" est introduite afin de préciser les circonstances dans lesquelles le transporteur n'est pas responsable de l'annulation. Les cas d'annulation sont limités à ceux survenant dans un certain laps de temps avant le départ. Le délai est fixé à sept jours avant la date de départ prévue. Le texte introduit l'obligation pour le transporteur ou l'organisateur de voyages d'expliquer au passager concerné par une annulation les autres possibilités de transport lorsqu'il prend contact avec lui; - Retards : le choix entre un remboursement et un réacheminement est remplacé par la prise en charge (repas, hôtels, etc.) dans l'attente d'un vol ultérieur. Une deuxième modification introduit l'idée de "force majeure", afin de préciser les cas où le transporteur et l'organisateur de voyages sont dégagés de toute prise en charge lors de retards importants; - Compensation complémentaire : le règlement ne s'applique pas aux volontaires qui ont renoncé à leur réservation selon des conditions fixées d'un commun accord avec le transporteur ou l'organisateur de voyages; - Obligation d'informer les passagers de leurs droits : le transporteur et l'organisateur de voyages doivent indiquer aux passagers le nom de l'instance désignée pour recevoir les plaintes en cas de refus d'embarquement ou d'annulation afin de faciliter le dépôt des plaintes; - Irrecevabilité des dérogations : la

proposition offre une protection lorsque le transporteur ou l'organisateur de voyages ajoute des clauses restrictives au contrat (malgré l'interdiction qui en est faite) et que le passager a accepté une compensation sur cette base contractuelle; - Plaintes : il est précisé que le fait de porter plainte ne fait pas perdre aux passagers le droit de demander une compensation complémentaire auprès des tribunaux; - Rapport : la Commission doit présenter un rapport, non plus au 1er janvier 2008, mais cinq ans au plus tard après l'entrée en vigueur du règlement. En revanche, la Commission a rejeté les amendements concernant: - l'exclusion des passagers voyageant à forfait afin d'appliquer le règlement aux seuls passagers ayant acheté un vol "sec"; - l'attribution des places selon des critères uniformes, en cas de surréservation; - le montant des compensations proposé, soit 200, 400 ou 600 euros selon la distance; - la prise en charge durant l'attente d'un vol ultérieur dans un délai d'une heure; - le partage des responsabilités, en cas de partage de code, entre les transporteurs, et lorsque l'organisateur de voyages n'est pas en mesure, pour des raisons de logistique, de remplir les obligations prévues par le règlement; - la suppression de la compensation en cas de retard de moins d'une heure; - l'adaptation tous les trois ans du montant des compensations en fonction de l'inflation; - déterminer la destination finale en se référant au coupon correspondant au dernier vol, en cas de vols successifs; - la suppression de l'indication de l'heure par écrit; - l'interdiction faite aux transporteurs aériens et aux organisateurs de voyages de refuser l'embarquement aux passagers voyageant avec des enfants en bas âge; - restreindre l'obligation de rembourser les billets ou de réacheminer les passagers dans la limite de validité du billet; - appliquer à d'autres modes de transport un traitement identique à celui mentionné dans le règlement: - la suppression de la définition du prix sur la base duquel le remboursement sera calculé en cas de voyage dans une classe inférieure; - restreindre l'obligation d'assistance aux passagers lorsque les conditions locales l'exigent; - la responsabilité des autorités en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retards; - lier l'obligation de préparer un rapport sur le fonctionnement et les effets du règlement à la désignation de l'organe responsable de l'application du règlement.