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

1998/0022(COD) - 30/01/1998 - Document de base législatif

OBJECTIF: modifier le règlement 295/91/CEE établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers. CONTENU: le règlement 295/91/CEE a mis en place un système visant à indemniser de manière adéquate les passagers refusés à l'embarquement sur un vol surréservé. Cependant, dans les faits, la Commission a relevé un certain nombre de cas où le passager n'avait pas été indemnisé ou l'avait été de manière incomplète. D'autre part, il s'avère que, malgré leurs obligations, certaines compagnies aériennes n'informent pas ou informent partiellement les passagers sur leurs droits à compensation. Dans ce contexte, une révision du règlement 295/91/CEE est nécessaire afin d'assurer que des conditions équitables de transport soient effectivement offertes aux usagers. Pour ces raisons, la proposition de la Commission prévoit notamment: - de supprimer la distinction entre vols réguliers et non réguliers au titre de ce règlement; - de renforcer l'information au passager, notamment par la mise en place d'une notice affichée aux comptoirs d'enregistrement; - de tenir compte du développement de nouvelles formes de titres de transport; - d'assurer que toute la capacité disponible de l'avion sera utilisée avant de refuser l'embarquement; - de préciser que le passager aura le droit au remboursement du prix du billet y compris pour la partie du voyage qui est devenue inutile aux fins de son plan de voyage; - d'augmenter les seuils de compensation en fonction des taux d'inflation depuis 1991; - de clarifier le fait que le non-respect par le passager de conditions supplémentaires exigées par le transporteur aérien, telle que la reconfirmation de sa réservation par le passager dans un certain délai avant le vol, ne constitue pas un élément permettant au transporteur aérien de lui retirer son droit à compensation en cas de refus d'embarquement; - de préciser que c'est le transporteur refusant l'embarquement qui doit payer la compensation au passager, indépendamment du fait qu'il soit ou non celui qui lui a vendu le billet et confirmé la réservation. La Commission prévoit aussi d'entamer une action d'information pour faire connaître au grand public leurs droits en matière de compensation pour refus d'embarquement.