

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

2001/0305(COD) - 04/04/2007 - Document de suivi

La Commission a présenté une Communication sur les résultats et l'application du règlement (CE) n° 261 /2004 établissant 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.

La Commission a fait appel à un consultant externe pour réaliser une étude en vue d'évaluer dans quelle mesure les compagnies aériennes respectent le règlement, de vérifier le bon fonctionnement de ses modalités d'application et d'étudier les éventuelles modifications qui peuvent y être apportées. L'étude a été élaborée dans le cadre d'une large consultation large des parties intéressées, notamment les associations de consommateurs et les fédérations de passagers.

Après plus de deux ans d'application du règlement, des progrès ont été réalisés, mais des améliorations significatives sont nécessaires en vue d'un respect plus uniforme des règles par les compagnies aériennes et d'une application plus cohérente de celles-ci par les États membres, conclut l'étude. Contrairement à la situation antérieure, les passagers bloqués ont maintenant des droits bien définis, mais ils se trouvent trop souvent en position de faiblesse face aux compagnies aériennes. Ainsi, il est fréquent que les compagnies aériennes n'informent pas les passagers de leurs droits en cas de perturbation des vols, alors que le règlement les oblige à le faire, dans la mesure où les passagers ont besoin de cette information pour faire valoir leurs droits.

La Commission estime que pour améliorer la situation, des mesures doivent être prises dans un certain nombre de domaines :

- **améliorer la mise en œuvre** : la Commission doit améliorer la coopération avec et entre les organismes nationaux afin de garantir un niveau de service satisfaisant aux voyageurs, et d'assurer une meilleure coopération entre les acteurs en tant que réseau. À terme, un «code de bonne conduite» pourrait être élaboré qui aborderait des sujets non couverts par le règlement, notamment les délais de dépôt de plainte pour les passagers et de réponse des organismes, les modalités du transfert de plaintes d'un organisme national à un autre et les langues acceptées pour les plaintes transférées, ainsi que l'amélioration de la qualité des statistiques ;

- **clarifier l'interprétation de certains aspects du règlement** : la Commission prévoit d'adopter, après consultation des organismes nationaux, une communication interprétative du règlement. Bien que non contraignante, une telle communication aurait un poids important auprès des compagnies aériennes, faciliterait l'application du règlement et permettrait aux consommateurs de mieux comprendre les droits que celui-ci leur confère ;

- **opérer une distinction claire entre les retards et les annulations puisque les passagers ont des droits différents selon les circonstances** : le rapport préconise: a) de discuter, avec les compagnies aériennes et les organismes nationaux, de critères plus précis permettant de distinguer les retards des annulations ; b) d'améliorer la collecte des données en veillant à ce que l'état de chaque vol soit clairement enregistré, ceci afin de favoriser l'application des droits des passagers et le suivi de la qualité générale des services de transport aérien ;

- **élaborer des lignes directrices en ce qui concerne les «circonstances extraordinaires»** : les circonstances extraordinaires semblent être une source de conflits permanente entre les passagers, les compagnies aériennes et les organismes nationaux. Les affaires où ces circonstances sont invoquées lors de l'annulation d'un vol représentent environ 30% de toutes les plaintes et absorbent plus de 70% des ressources des organismes nationaux. Dans son état actuel, le règlement ne prévoit pas d'indemnisation financière pour les retards ;

- **renforcer le rôle des organismes nationaux chargés de superviser l'application des règles communes** : du fait de la nature internationale des transports, les centres européens des consommateurs, qui traitent d'ores et déjà des plaintes transfrontalières, pourraient représenter une approche qui facilite le travail au quotidien des organismes nationaux. En outre, ce type de structure pourrait centraliser les plaintes. En cas de non-respect du règlement, le centre européen des consommateurs concerné pourrait transmettre la plainte à l'administration de l'aviation civile ou au ministère compétent de son pays afin que des poursuites soient engagées à l'encontre du transporteur aérien.

La Commission accorde un délai de **six mois** aux compagnies aériennes et aux États membres pour appliquer le règlement relatif aux droits des passagers. Durant les six prochains mois, la Commission intensifiera la coopération avec les organismes nationaux et avec les compagnies aériennes afin d'améliorer les résultats. Si le résultat final demeure insatisfaisant, elle engagera des procédures d'infraction à l'encontre des États membres. Si ces procédures et ces contacts ne débouchent pas sur des résultats satisfaisants, la Commission pourrait envisager de modifier le règlement actuel.

La Commission effectuera également des vérifications dans les aéroports afin de s'assurer que les compagnies aériennes fournissent aux passagers les informations, l'assistance et les indemnités prévues par le règlement. Elle mettra à disposition du public, avant l'été 2007, des documents actualisés afin d'améliorer l'information sur les droits des passagers aériens.