

Informations de base	
2001/0305(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	Procédure terminée
Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol	
Voir aussi 2000/0145(COD) Voir aussi 2004/0049(COD) Voir aussi 2005/0007(COD) Voir aussi 2005/0241(COD) Voir aussi 2006/0130(COD) Voir aussi 2008/0237(COD) Voir aussi 2008/0246(COD) Voir aussi 2017/2876(RSP)	
Subject 3.20.01 Transport aérien de personnes et frêt 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux																															
Parlement européen	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Commission au fond</th> <th>Rapporteur(e)</th> <th>Date de nomination</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DELE Délégation PE au comité de conciliation</td><td>LISI Giorgio (PPE-DE)</td><td>10/07/2003</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Commission au fond précédente</th> <th>Rapporteur(e) précédent(e)</th> <th>Date de nomination</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RETT Politique régionale, transports et tourisme</td><td>LISI Giorgio (PPE-DE)</td><td>22/01/2002</td></tr> <tr> <td>RETT Politique régionale, transports et tourisme</td><td>LISI Giorgio (PPE-DE)</td><td>22/01/2002</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Commission pour avis précédente</th> <th>Rapporteur(e) pour avis précédent(e)</th> <th>Date de nomination</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JURI Juridique et marché intérieur</td><td>La commission a décidé de ne pas donner d'avis.</td><td></td></tr> <tr> <td>ENVI Environnement, santé publique, politique des consommateurs</td><td>WHITEHEAD Phillip (PSE)</td><td>19/02/2002</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Formation du Conseil</th> <th>Réunions</th> <th>Date</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Affaires générales</td><td>2558</td><td>2004-01-26</td></tr> </tbody> </table>	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination	DELE Délégation PE au comité de conciliation	LISI Giorgio (PPE-DE)	10/07/2003	Commission au fond précédente	Rapporteur(e) précédent(e)	Date de nomination	RETT Politique régionale, transports et tourisme	LISI Giorgio (PPE-DE)	22/01/2002	RETT Politique régionale, transports et tourisme	LISI Giorgio (PPE-DE)	22/01/2002	Commission pour avis précédente	Rapporteur(e) pour avis précédent(e)	Date de nomination	JURI Juridique et marché intérieur	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.		ENVI Environnement, santé publique, politique des consommateurs	WHITEHEAD Phillip (PSE)	19/02/2002	Formation du Conseil	Réunions	Date	Affaires générales	2558	2004-01-26
Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination																													
DELE Délégation PE au comité de conciliation	LISI Giorgio (PPE-DE)	10/07/2003																													
Commission au fond précédente	Rapporteur(e) précédent(e)	Date de nomination																													
RETT Politique régionale, transports et tourisme	LISI Giorgio (PPE-DE)	22/01/2002																													
RETT Politique régionale, transports et tourisme	LISI Giorgio (PPE-DE)	22/01/2002																													
Commission pour avis précédente	Rapporteur(e) pour avis précédent(e)	Date de nomination																													
JURI Juridique et marché intérieur	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.																														
ENVI Environnement, santé publique, politique des consommateurs	WHITEHEAD Phillip (PSE)	19/02/2002																													
Formation du Conseil	Réunions	Date																													
Affaires générales	2558	2004-01-26																													

Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	2525	2003-09-22
Transports, télécommunications et énergie	2452	2002-10-03
Transports, télécommunications et énergie	2472	2002-12-05
Transports, télécommunications et énergie	2420	2002-03-25
Agriculture et pêche	2494	2003-03-17

Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire
	Energie et transports	

Evénements clés			
Date	Événement	Référence	Résumé
21/12/2001	Publication de la proposition législative	COM(2001)0784	Résumé
16/01/2002	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
25/03/2002	Débat au Conseil		
10/09/2002	Vote en commission, 1ère lecture		Résumé
10/09/2002	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A5-0298/2002	
03/10/2002	Débat au Conseil		
23/10/2002	Débat en plénière		
24/10/2002	Décision du Parlement, 1ère lecture	T5-0514/2002	Résumé
04/12/2002	Publication de la proposition législative modifiée	COM(2002)0717	Résumé
18/03/2003	Publication de la position du Conseil	15855/1/2002	Résumé
27/03/2003	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
12/06/2003	Vote en commission, 2ème lecture		Résumé
12/06/2003	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	A5-0221/2003	
02/07/2003	Débat en plénière		
22/09/2003	Rejet par le Conseil des amendements du Parlement		
29/09/2003	Réunion formelle du Comité de conciliation		
14/10/2003	Décision finale du comité de conciliation		Résumé
14/10/2003	Dépôt du rapport de la commission, 3ème lecture	A5-0464/2003	
01/12/2003	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	3676/2003	
17/12/2003	Débat en plénière		
18/12/2003	Décision du Parlement, 3ème lecture	T5-0591/2003	Résumé
26/01/2004	Décision du Conseil, 3ème lecture		
11/02/2004	Fin de la procédure au Parlement		
12/02/2004	Signature de l'acte final		

17/02/2004	Publication de l'acte final au Journal officiel	
------------	---	--

Informations techniques	
Référence de la procédure	2001/0305(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Règlement
Modifications et abrogations	Voir aussi 2000/0145(COD) Voir aussi 2004/0049(COD) Voir aussi 2005/0007(COD) Voir aussi 2005/0241(COD) Voir aussi 2006/0130(COD) Voir aussi 2008/0237(COD) Voir aussi 2008/0246(COD) Voir aussi 2017/2876(RSP)
Base juridique	Traité CE (après Amsterdam) EC 080-p2
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	CODE/5/19804

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A5-0298/2002	10/09/2002	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T5-0514/2002 JO C 300 11.12.2003, p. 0443-0556 E	24/10/2002	Résumé
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		A5-0221/2003	12/06/2003	
Rapport déposé de la délégation du Parlement au Comité de conciliation, 3ème lecture		A5-0464/2003	14/10/2003	
Texte adopté du Parlement, 3ème lecture		T5-0591/2003 JO C 091 15.04.2004, p. 0523-0627 E	18/12/2003	Résumé
Conseil de l'Union				
Type de document		Référence	Date	Résumé
Déclaration du Conseil sur sa position		07252/2003	10/03/2003	
Position du Conseil		15855/1/2002 JO C 125 27.05.2003, p. 0063-0071 E	18/03/2003	Résumé
Commission Européenne				
Type de document		Référence	Date	Résumé

Document de base législatif	COM(2001)0784 JO C 103 30.04.2002, p. 0225 E	21/12/2001	Résumé
Proposition législative modifiée	COM(2002)0717 JO C 071 25.03.2003, p. 0188-0197 E	04/12/2002	Résumé
Communication de la Commission sur la position du Conseil	SEC(2003)0361 	25/03/2003	Résumé
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture	COM(2003)0496 	11/08/2003	Résumé
Document de suivi	COM(2007)0168 	04/04/2007	Résumé
Document de suivi	SEC(2007)0426 	04/04/2007	
Document de suivi	COM(2011)0174 	11/04/2011	Résumé
Document de suivi	SEC(2011)0428 	11/04/2011	
Document de suivi	SWD(2014)0156	07/05/2014	Résumé

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES0840/2002 JO C 241 07.10.2002, p. 0029	17/07/2002	
CSL/EP	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	3676/2003	01/12/2003	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Commission européenne	EUR-Lex	

Acte final

Règlement 2004/0261
JO L 046 17.02.2004, p. 0001-0007

Résumé

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

2001/0305(COD) - 11/02/2004 - Acte final

OBJECTIF : protéger les droits des passagers aériens qui sont victimes d'un refus d'embarquement, d'une annulation de leur vol ou d'un retard important. ACTE LÉGISLATIF : Règlement 261/2004/CE du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière

d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement 295/91/CEE. CONTENU : le Conseil a adopté le règlement conformément au projet commun ayant fait l'objet d'un accord avec le Parlement européen au sein du comité de conciliation. La délégation irlandaise et la délégation du Royaume-Uni ont voté contre et la délégation allemande s'est abstenu. Ce règlement actualise le règlement 295/91/CEE, notamment en renforçant les droits des passagers en cas de refus d'embarquement ou d'annulation de leur vol et en leur offrant une assistance. Le présent règlement reconnaît, dans les conditions qui y sont spécifiées, des droits minimum aux passagers dans les situations suivantes: en cas de refus d'embarquement contre leur volonté; en cas d'annulation de leur vol; en cas de vol retardé. Le nouveau règlement s'appliquera à l'ensemble des vols, tant réguliers que non réguliers (donc également aux transports aériens compris dans le prix d'un voyage à forfait). En outre, le nouveau règlement ne s'appliquera pas seulement aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un État membre, mais également, pour les passagers en provenance d'un État tiers à destination d'un État membre, pour tous les opérateurs de l'Union européenne à moins qu'ils ne reçoivent déjà un traitement similaire dans le pays tiers. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit de refuser l'embarquement sur un vol, il devra d'abord faire appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif. Les volontaires bénéficient, en plus de ces prestations, d'une assistance. Le transporteur aérien effectif pourra refuser l'embarquement de passagers contre leur volonté seulement lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers disposant d'une réservation. S'il refuse des passagers à l'embarquement contre leur volonté, le transporteur aérien effectif devra indemniser immédiatement ces derniers et leur offrir une assistance. La compensation à payer par les compagnies aériennes ou les organisateurs de voyage en cas de refus d'embarquement devrait être suffisamment importante pour avoir un effet dissuasif : - 250 euros pour des vols de moins de 1 500 kms; - 400 euros pour les vols de 1 500 à 3 500 kms; - 600 euros pour les vols d'au moins 3 500 kms. En plus de la compensation financière, les passagers qui se verront refuser l'embarquement continueraient de bénéficier des deux droits suivants : - le droit de choisir entre le réacheminement sur un autre vol dès que possible, ou le remboursement du billet, et le droit d'être pris en charge dans l'attente d'un vol ultérieur(rafraîchissements, repas, hébergement). La possibilité de choisir entre le réacheminement sur un autre vol ou le remboursement du billet sera également offerte aux volontaires. En matière de retards, le règlement l'introduit un régime comportant trois fourchettes de pénalisation: - en cas de longs retards (deux heures ou davantage, en fonction de la distance du vol), les passagers se voient proposer dans tous les cas - et non seulement lors des "circonstances extraordinaires"- des repas et des rafraîchissements liés au temps d'attente, tout comme deux appels téléphoniques, télex, fax ou e-mails, à titre gratuit; - lorsque l'heure de départ prévue n'est que le jour suivant, ils se voient également offrir un hébergement à l'hôtel et le transport jusqu'au lieu d'hébergement et de celui-ci jusqu'au lieu d'hébergement; - par ailleurs, lorsque le retard est de cinq heures au moins, les passagers peuvent choisir entre le remboursement du prix intégral du billet avec, le cas échéant, un vol de retour au point de départ initial. En cas d'annulation de vol, les passagers bénéficient des mêmes dispositions qu'en cas de retards. ENTRÉE EN VIGUEUR : 17/02/2005.

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 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 de transport; - 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.

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

2001/0305(COD) - 11/08/2003 - Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture

La proposition modifiée de la Commission incorpore en totalité ou en partie 8 des 15 amendements adoptés par le Parlement européen en deuxième lecture. Les amendements acceptés par la Commission visent à : - porter de trente à soixante minutes avant l'heure de départ publiée le délai de présentation à l'enregistrement, lorsqu'aucune heure n'est indiquée par le transporteur ou l'organisateur de voyages. Ce délai est préférable en raison du renforcement des mesures de sécurité depuis le 11 septembre 2001; - aligner les distances pour lesquelles une assistance est accordée aux passagers subissant des retards, sur celles fixées à l'article 7, paragraphe 1 (montants d'indemnisation) et à limiter les droits des passagers à obtenir une assistance au titre de l'article 9 (repas et hébergement), en supprimant le droit prévu à l'article 8 (choix entre un remboursement ou un réacheminement); - supprimer l'exemption prévue si le transporteur aérien peut prouver qu'il n'est pas responsable du retard; - aligner les distances pour lesquelles la réduction des montants d'indemnisation est accordée en cas de retard inférieur à une certaine durée, sur celles fixées à l'article 7, paragraphe 1 (montants d'indemnisation); - indiquer que les transporteurs aériens et les organisateurs de voyages ne sont pas tenus d'organiser spécialement des vols non prévus en cas de refus d'embarquement ou d'annulation; - aligner les distances pour lesquelles le remboursement est accordé en cas de voyage dans une classe inférieure, sur celles fixées à l'article 7, paragraphe 1 (montants d'indemnisation); - autoriser les organisateurs de voyages à se retourner contre les transporteurs, l'inverse étant prévu précédemment; - retarder d'une année la présentation du rapport par la Commission; - modifier la date d'entrée en vigueur du règlement, en la portant de trois à douze mois après la date de sa publication. La Commission a rejeté les amendements tendant à : - ajouter un considérant selon lequel les voyageurs devraient bénéficier d'un traitement identique, quel que soit le mode de transport utilisé; - modifier un considérant avec pour effet que les incidences de beaucoup de décisions relatives au contrôle du trafic aérien seraient considérées comme des circonstances exceptionnelles dans lesquelles les transporteurs ne sont pas responsables des conséquences d'annulations; - supprimer la référence au "détaillant" de voyage dans la définition de l'"organisateur de voyages" et l'éliminer donc du champ d'application de la proposition; - réduire les droits à une compensation financière et au réacheminement, en prévoyant que la "destination finale" est celle qui peut être atteinte sans difficulté grâce à des vols avec correspondance (en cas de vols avec correspondance); - définir un "vol annulé" comme un vol qui n'est pas effectué, bien qu'il ait été inscrit dans le service informatique de réservation au cours des sept jours précédant la date de départ prévue; - limiter le droit à un réacheminement à la période de validité du billet; - supprimer la clause selon laquelle les tribunaux peuvent déduire l'indemnisation accordée au titre du règlement des dédommagements qu'ils accordent; - permettre aux transporteurs aériens de se retourner contre des organismes publics, notamment les organes de gestion du trafic aérien et des aéroports.

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

2001/0305(COD) - 18/03/2003 - Position du Conseil

La position commune reprend, en totalité ou partiellement, 17 amendements sur les 40 adoptés par le Parlement européen en première lecture. Le Conseil a en outre apporté un certain nombre de modifications aux propositions de la Commission en ce qui concerne tant la forme que le fond. Les principales modifications de fond sont les suivantes: - la première modification concerne la responsabilité eu égard aux obligations énoncées par le règlement : le Conseil a adopté une solution simple en vertu de laquelle toutes les obligations relatives à l'indemnisation des passagers et à l'assistance sont du ressort du transporteur qui assure le vol. Ce dernier est en principe le mieux placé pour s'acquitter de ces obligations parce qu'il est présent dans les aéroports; - conformément à l'amendement du Parlement et compte tenu de la Convention de Montréal, le Conseil a estimé qu'il conviendrait d'établir une liste des circonstances dans lesquelles le transporteur aérien effectif peut être exonéré de ses obligations au titre de ce règlement. Toutefois, pour des raisons de clarté juridique, le Conseil a décidé de ne pas énumérer ces circonstances dans le cadre de la force majeure mais de recourir à la notion de "circonstances extraordinaires"; - en ce qui concerne l'annulation d'un vol, le Conseil a décidé de préciser le texte en prévoyant que le droit à indemnisation dépend non seulement du moment où le passager est informé de l'annulation mais aussi du caractère adéquat du réacheminement qui lui est proposé; - en ce qui concerne les montants de l'indemnisation, le Conseil est convenu, conformément à l'amendement du Parlement européen, d'adopter un système de trois catégories de distance. Les montants proprement dits sont presque identiques à ceux recommandés par le Parlement, à savoir 250, 400 et 600 euros; - le Conseil a renforcé les droits des passagers en cas de retard important d'un vol, en prévoyant que les passagers non seulement ont droit au remboursement ou au réacheminement mais aussi, en principe, droit à une prise en charge.

Ce droit devrait en général comporter également le droit au transport gratuit depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre); - en ce qui concerne les cas de surclassement et de déclassement, le Conseil a décidé de consacrer à cette disposition un article distinct puisque, dans les cas visés, il n'y a pas refus d'embarquement. En outre, afin de simplifier les services d'assistance dans les aéroports, le Conseil est convenu qu'il conviendrait d'appliquer des pourcentages fixes afin de calculer les montants du remboursement; - enfin, le Conseil a décidé d'accorder davantage d'importance aux dispositions concernant les passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers. Il a donc repris l'amendement correspondant du Parlement et a donné aux dispositions en cause un caractère horizontal.

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

2001/0305(COD) - 24/10/2002 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

En adoptant le rapport de M. Giorgio LISI (PPE-DE, I), le Parlement européen a approuvé la proposition de règlement moyennant une série d'amendements proposés par la commission au fond (se reporter au résumé précédent). Parmi les amendements importants, les députés ont déterminé la compensation que devaient recevoir les passagers en cas de refus d'embarquement : - 200 EUR. pour les vols de moins de 1000 km; - 400 EUR. pour les vols dont la distance est comprise entre 1000 et 3500 km; - 600 EUR. pour les vols de plus de 3500 km. Par ailleurs, le Parlement a décidé que le règlement ne devrait pas s'appliquer aux participants à des voyages à forfait. Enfin, les députés estiment que les passagers devraient bénéficier d'un traitement équivalent pour tous les modes de transport et des mêmes droits en matière d'indemnisation. Des règles similaires devraient donc être édictées pour les transports par rail, par ferry, par bus ou par autocar.

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

2001/0305(COD) - 03/07/2003 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

En adoptant la recommandation pour la deuxième lecture de M. Giorgio LISI (PPE-DE, I), le Parlement européen a approuvé la position commune sous réserve d'amendements. Les députés sont en faveur d'un régime comportant trois fourchettes de pénalisation en fonction de la distance. Ainsi, ces fourchettes s'étagent désormais comme suit : 250 euros pour les vols de moins de 1000 kilomètres, 400 euros pour les vols de 1000 à 3500 kilomètres et 600 euros pour les vols de 3500 kilomètres et plus. Le Parlement a également adopté un amendement exigeant que les passagers se voient proposer des repas, des rafraîchissements et un hébergement à l'hôtel lorsqu'un transporteur aérien peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un vol soit retardé, par rapport à son horaire régulier de départ : - de deux heures pour les vols de 1 500 kilomètres au moins; - de trois heures pour les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols compris entre 1500 et 3000 kilomètres; - et de quatre heures pour les autres vols. Les transporteurs devront également payer les frais de transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement. S'il n'y a pas d'indication d'heure d'enregistrement spécifique par le transporteur aérien, l'organisateur de voyages ou un agent de voyages autorisé, les passagers devraient se présenter à l'enregistrement au plus tard 60 minutes (plutôt que 30 minutes) avant l'heure de départ publiée. Pour le Parlement, le règlement ne doit pas s'appliquer aux voyages à forfait dans la mesure où ces voyageurs sont déjà couverts par les dispositions de la directive 90/314/CE sur les voyages, vacances et circuits à forfait. Dans le règlement, la définition de "l'organisateur de voyage" doit être limitée à l'organisateur de voyage à forfait. De même, l'organisateur de voyages ou le tiers qui, conformément au présent règlement, aurait effectué des dépenses ou subi un préjudice du fait du transporteur effectif peut demander le remboursement ou une réparation. Les députés ont précisé la définition de "destination finale" en soulignant que les vols avec correspondances qui peuvent être effectués sans difficulté bien qu'un retard ait été provoqué par un refus d'embarquement ne sont pas pris en considération. Ils ont également introduit la définition de "vol annulé", à savoir un vol qui n'est pas effectué, bien qu'il ait été inscrit dans le service informatique de réservation au cours des sept jours précédant la date de départ prévue. Le Parlement estime en outre qu'il convient d'appliquer un traitement identique aux voyageurs quel que soit le mode de transport utilisé, et d'éviter toute distorsion de concurrence entre les différents modes de transport. Enfin, il demande que la Commission fasse rapport au Parlement et au Conseil au plus tard le 1er janvier 2007 (au lieu du 1er janvier 2006) et que le règlement entre en vigueur douze mois (au lieu de trois mois) après publication au Journal officiel.

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

2001/0305(COD) - 11/04/2011 - Document de suivi

La Commission présente une communication sur l'application du règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Le caractère novateur de certaines dispositions du règlement a entraîné **differentes interprétations et donc des variations dans l'application**, tant de la part des transporteurs aériens que des organismes nationaux chargés de l'application (ONA). En 2007, la Commission a publié une [communication](#) qui recensait les principales insuffisances dans l'application du règlement et proposait une série de mesures correctives. Six ans après l'entrée en vigueur du règlement, la Commission évalue une nouvelle fois sa mise en œuvre.

Le présent rapport fait partie des travaux de la Commission visant à éliminer les obstacles qui empêchent les citoyens d'exercer réellement les droits que leur confère la législation de l'UE, travaux entamés à l'occasion du [rapport 2010 sur la citoyenneté de l'Union](#) «Lever les obstacles à l'exercice des droits des citoyens de l'Union. Son objectif est triple: i) faire le point des évolutions depuis l'adoption du règlement qui ont pu influer sur son application; ii) retracer les mesures prises depuis 2007, en faisant le bilan des améliorations et des obstacles qui demeurent; iii) déterminer les actions à envisager

pour permettre à court terme d'améliorer encore l'application du règlement et évaluer les changements qui pourraient favoriser la réalisation des objectifs politiques poursuivis.

1) Évolution depuis 2007 : le rapport note que le nombre de passagers a augmenté d'environ 35% depuis 2000. Toutefois, **cette forte croissance a nui à la qualité ressentie du transport aérien**, à certains égards. Cette détérioration tient à de nombreuses raisons, notamment: i) retards qui pourraient être évités liés à la saturation de l'espace aérien ; ii) aéroports surchargés et planification d'urgence insuffisante en cas de mauvais temps; iii) mesures de sécurité plus strictes; iv) aéroports plus grands où les distances sont plus grandes et où les passagers risquent de manquer leur avion ou d'avoir des difficultés à récupérer leurs bagages.

Certaines pratiques commerciales des transporteurs (notamment la politique en cas de non-présentation ou les pratiques en relation avec les erreurs de traitement des bagages) peuvent également avoir des répercussions négatives pour les passagers, qui sont la partie faible dans le contrat de transport.

La fermeture de l'espace aérien en raison du **nuage de cendres volcaniques** en provenance d'un volcan islandais, en avril 2010, était un événement sans précédent. Le règlement est resté entièrement applicable durant cette période, cette fermeture étant immédiatement qualifiée, dans toute l'UE, de circonstance exceptionnelle. Cette crise a cependant révélé certaines **limites structurelles du règlement**, qui s'est trouvé testé dans des conditions extrêmes. La Commission estime qu'il pourrait être judicieux de revoir la proportionnalité de certaines des dispositions actuelles, telles que la responsabilité illimitée en relation avec le droit à une prise en charge en cas de catastrophe naturelle majeure.

Les États membres et la Commission doivent réfléchir à la meilleure façon de garantir que cette assistance cruciale, fournie seulement par certaines entreprises du secteur lors de la crise du nuage de cendres volcaniques, soit à l'avenir **convenablement partagée et financée**. Il faut procéder à une évaluation complète de chiffres fiables, des dispositions actuelles et des mesures futures envisageables est requise pour éviter qu'une charge excessive ne pèse sur les transporteurs aériens, tout en garantissant que les usagers ne soient pas les seuls à supporter le coût financier et les désagréments des catastrophes naturelles.

2) Suivi des mesures prises depuis 2007 : en ce qui concerne l'application du règlement, la Commission, dans sa communication de 2007, a indiqué différents points à améliorer, afin de garantir :

- une interprétation et une application uniformes dans l'ensemble de l'UE;
- l'existence de dispositifs clairs et accessibles pour le traitement des plaintes; et
- la disponibilité d'informations appropriées pour les passagers.

Pour ce faire, la Commission a encouragé les parties prenantes à parvenir à un accord sur les meilleures modalités d'application du règlement. Selon les différentes sources d'information, trois principales conclusions peuvent être tirées à ce stade :

- les difficultés d'application liées à **l'absence d'une interprétation uniforme** et de modalités d'application cohérentes au niveau national restent nombreuses ;
- les différences frappantes entre les **procédures de traitement des plaintes**, les délais de réponse aux passagers et la nature non contraignante ainsi que la portée des avis des ONA sont sources d'insatisfaction pour les passagers et nuisent à l'efficacité du règlement ;
- enfin, la **connaissance de leurs droits par les passagers** ne semble pas s'être améliorée.

Dans le présent rapport, la Commission définit **12 actions** en vue de surmonter les obstacles auxquels se heurtent encore les passagers et les entreprises dans l'application et l'exercice des droits prévus par le règlement. À court terme, ces actions s'appuient sur les mécanismes et procédures déjà en place, en améliorant leurs structures et les utilisant au mieux. À moyen terme, la Commission va effectuer une évaluation de l'impact du règlement actuel et de différents scénarios d'amélioration de la protection des DPA et de prise en compte de l'évolution des réalités socio-économiques.

Ainsi, la Commission entend notamment:

- collaborer avec les États membres concernés afin de **recenser** tout ce qui, dans les législations nationales, empêche une approche uniforme concernant l'application et l'exécution du règlement; elle déterminera s'il y a lieu de les éliminer en engageant des procédures d'infraction;
- adopter un mandat et un règlement intérieur pour le réseau existant des ONA afin d'améliorer la coordination au niveau approprié et de **faciliter l'adoption de décisions communes sur l'interprétation et l'application du règlement**, y compris afin de clarifier la notion de «circonstances extraordinaires» et de droit à une prise en charge raisonnable et proportionnée;
- encourager une **meilleure coordination** au niveau national entre l'autorité qui délivre le permis d'exploitation et l'ONA, en vue de renforcer les mesures d'application, et entre les différents organismes nationaux désignés en qualité d'ONA, afin d'intensifier les échanges d'informations sur le respect du règlement par les transporteurs;
- structurer ses contacts avec toutes les parties prenantes, par la création d'un **groupe consultatif sur les droits des passagers aériens** et collaborer avec le futur groupe consultatif sur les DPA afin d'encourager les transporteurs aériens à fixer des délais précis et raisonnables pour le traitement des plaintes de passagers;
- encourager les ONA à faire usage d'outils efficaces **d'échange d'informations**, y compris sur les décisions administratives et judiciaires, à s'efforcer de mieux coordonner les bases de données et à faire davantage rapport sur l'application du règlement;
- promouvoir l'application des mêmes règles pour tous les opérateurs dans l'ensemble de l'Union, notamment en encourageant la **publication des sanctions** prononcées et/ou des performances globales des opérateurs en matière de respect du règlement;
- collaborer avec les États membres pour **recenser les insuffisances** de leurs organismes et procédures actuels de traitement des plaintes au niveau national, et y remédier;
- veiller à bien coordonner la législation des droits des passagers avec la révision des mesures actuelles ou futures de l'UE sur l'application et les recours, telles que celles sur les **mécanismes alternatifs de résolution des litiges** ou les recours collectifs de consommateurs;
- promouvoir un **traitement uniforme et plus rapide des plaintes**, notamment en soumettant au réseau des ONA un projet de formulaire normalisé de demande d'information auprès des transporteurs;
-

- faire mieux connaître leurs droits aux passagers, par une communication multiforme, telle qu'une campagne d'information sur les droits des passagers.

Enfin, la Commission lancera **en 2011 une analyse d'impact** afin d'évaluer la proportionnalité des mesures actuelles à la lumière de l'expérience acquise et les coûts du règlement pour les parties prenantes, en vue de proposer **en 2012 de nouvelles mesures**, y compris législatives, sur les droits des passagers aériens, en coordination avec la révision de la directive sur les voyages à forfait (90/314/CEE).

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

2001/0305(COD) - 18/12/2003 - Texte adopté du Parlement, 3ème lecture

Le Parlement européen a adopté le rapport de M. Giorgio LISI (PPE-DE, I), par 467 voix pour, 4 voix contre et 13 abstentions, sur l'accord en conciliation concernant les compensations financières et l'assistance aux passagers victimes de telles situations (se reporter au résumé précédent).

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 (rafrâchissements, 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 (rafrâchissements, 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.

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 indemnisations 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.

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

2001/0305(COD) - 25/03/2003 - Communication de la Commission sur la position du Conseil

La Commission estime que les montants d'indemnisation adoptés par le Conseil, à savoir, 250, 400 et 600 euros, sont très inférieurs à ceux qu'elle avait proposés. La Commission aurait préféré des montants plus élevés, mais elle reconnaît que ceux adoptés par le Conseil représentent une augmentation substantielle par rapport aux montants prévus dans le règlement actuel. La Commission estime que la position commune ne modifie ni les objectifs ni l'esprit de sa proposition, et peut donc lui accorder son soutien.

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

2001/0305(COD) - 07/05/2014

Ce document de travail des services de la Commission porte sur **le traitement des plaintes et l'application** par les États membres du règlement sur les droits des passagers aériens. Il manifeste l'engagement de la Commission de surveiller la mise en œuvre de la législation européenne.

Le premier document sur le traitement des plaintes et la mise en œuvre par les États membres de l'UE a été publié en 2011. Il couvrait la période 2007-2009 et portait sur l'application du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

Le document **couvre la période de 2010 à 2012**. Il compare les données, dans la mesure du possible, avec la période précédente et franchit un pas supplémentaire en fournissant également des données relatives au **règlement (CE) n° 1107/2006** du Parlement européen et du Conseil concernant **les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite** lorsqu'elles voyagent par avion.

Le présent document statistique fait suite aux demandes répétées émanant de diverses sources (notamment l'industrie du transport aérien, le Parlement européen et les États membres) en faveur de statistiques sur le traitement des plaintes et l'application. Les services de la Commission ont pris l'initiative de présenter ces données en l'absence d'obligation de rapport sur ce sujet prévu dans la législation actuelle.

En résumé, au cours de la période considérée (2010-2012), les organismes nationaux chargés de l'application (ONA) ont reçu un total de **201.879 plaintes** en vertu du règlement (CE) 261/2004. Les chiffres montrent que **le recours aux sanctions comme moyen d'assurer la conformité avec le règlement a peu été utilisé**. Les ONA ont eu recours aux sanctions plutôt à titre exceptionnel. En outre, même si des sanctions ont été imposées, les États membres ont éprouvé des difficultés dans la mise en œuvre, en partie en raison de longues procédures administratives et/ou juridiques.

Bien que le nombre de situations de **refus d'embarquement** ait considérablement diminué depuis l'entrée en vigueur du règlement, le nombre de plaintes concernant le refus d'embarquement a plus que doublé en 2011 et leur proportion est restée stable en 2012 (7%).

S'agissant de la **compensation à payer par les compagnies aériennes**, les passagers peuvent avoir droit à une indemnisation lorsque les vols ont un retard à l'arrivée de 3 heures ou plus et lorsque le retard n'est pas dû à des circonstances extraordinaires. Selon les données disponibles, au cours de la période concernée, à l'exception de 2010, la proportion de vols ayant eu un retard de plus de 3 heures aurait potentiellement affecté **moins de 0,4% de tous les vols en 2011-2012**. En fait, ce chiffre est surestimé dans la mesure où il représente l'ensemble des retards, y compris ceux provoqués par des circonstances extraordinaires (dans ce cas, l'obligation d'offrir une compensation ne s'applique pas). La proportion de vols touchés par l'obligation prévue au règlement 261/2004 de proposer le remboursement en cas de longs retards, y compris en 2010 (année exceptionnelle), est en moyenne de **0,176%** (0,273% en 2010, 0,130% en 2011 et de 0,125% pour 2012).

En ce qui concerne le **règlement 1107/2006**, le nombre de plaintes enregistrées au cours de la période couverte est relativement faible (514 plaintes au total). Le faible nombre de plaintes enregistrées par les ONA tient en partie à l'insuffisance du degré de sensibilisation des personnes handicapées et/ou à mobilité réduite quant à leurs droits en tant que passagers aériens et au fait qu'elles sont toujours confrontées à de longues et fastidieuses procédures de nature à les dissuader de porter plainte.

Le document statistique donne également un **aperçu des données quantitatives pour les retards** pour la période concernée fournies par Eurocontrol.

La Commission a proposé une [révision de la législation](#) sur les droits des passagers aériens qui vise principalement à renforcer et à clarifier leurs droits et à assurer une meilleure application du règlement. Cette clarification est nécessaire à la lumière des nombreux conflits observés entre les passagers et les compagnies aériennes. Une meilleure coordination des politiques en ce qui concerne la mise en application devrait assurer une application plus efficace et cohérente de ces droits dans l'UE. La proposition a également précisé les droits existants afin d'assurer un meilleur équilibre entre les intérêts des passagers et ceux de l'industrie.