Informations de base

2013/0072(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	Procédure terminée
Droits des passagers aériens Modification Règlement (EC) No 2027/97 1995/0359(SYN) Modification Règlement (EC) No 261/2004 2001/0305(COD) **Subject** 2.80 Coopération et simplification administratives 3.20.01 Transport aérien de personnes et frêt 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur **Priorités législatives** Déclaration commune 2021 Déclaration commune 2022 Déclaration commune 2023-24	

Acteurs principaux

Parlement européen

Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
LEGI Délégation du PE au comité de conciliation	NOVAKOV Andrey (EPP)	28/01/2026

Commission au fond précédente	Rapporteur(e) précédent(e)	Date de nomination
TRAN Transports et tourisme	ARIAS ECHEVERRÍA Pablo (PPE)	28/03/2013
TRAN Transports et tourisme	NOVAKOV Andrey (EPP)	05/12/2024
TRAN Transports et tourisme	BACH Georges (PPE)	28/03/2013

Commission pour avis précédente	Rapporteur(e) pour avis précédent(e)	Date de nomination
ENVI Environnement, santé publique et sécurité alimentaire	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	MAYER Hans-Peter (PPE)	29/05/2013

	JURI Affaires juridiques	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	

Conseil de l'Union européenne

Formation du Conseil	Réunions	Date
Transports, télécommunications et énergie	3318	2014-06-05
Transports, télécommunications et énergie	3278	2013-12-05
Transports, télécommunications et énergie	3261	2013-10-10
Transports, télécommunications et énergie	3243	2013-06-06

Commission européenne

DG de la Commission	Commissaire
Mobilité et transports	KALLAS Siim

Comité économique et social européen

Comité européen des régions

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé
13/03/2013	Publication de la proposition législative	COM(2013)0130	Résumé
16/04/2013	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
06/06/2013	Débat au Conseil		
10/10/2013	Débat au Conseil		Résumé
05/12/2013	Débat au Conseil		
17/12/2013	Vote en commission,1ère lecture		
22/01/2014	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A7-0020/2014	Résumé
05/02/2014	Décision du Parlement, 1ère lecture	T7-0092/2014	Résumé
05/02/2014	Résultat du vote au parlement		
05/02/2014	Débat en plénière		
05/06/2014	Débat au Conseil		Résumé
09/10/2019	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 73)		
13/11/2024	Reprise des questions en instance de la législature précédente		
02/10/2025	Publication de la position du Conseil	10015/1/2025	
09/10/2025	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
12/01/2026	Vote en commission, 2ème lecture		
13/01/2026	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	A10-0001/2026	

20/01/2026	Débat en plénière		
21/01/2026	Décision du Parlement, 2ème lecture	T10-0009/2026	Résumé
21/01/2026	Résultat du vote au parlement		
24/03/2026	Rejet par le Conseil des amendements du Parlement		
20/04/2026	Réunion formelle du Comité de conciliation		
15/06/2026	Décision finale du comité de conciliation		
15/06/2026	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	00039/2026	
01/07/2026	Dépôt du rapport de la commission, 3ème lecture	A10-0191/2026	
06/07/2026	Débat en plénière		
07/07/2026	Décision du Parlement, 3ème lecture	T10-0238/2026	Résumé
07/07/2026	Résultat du vote au parlement		
13/07/2026	Décision du Conseil, 3ème lecture		
16/09/2026	Signature de l'acte final		
02/10/2026	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques

Référence de la procédure	2013/0072(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Règlement
Modifications et abrogations	Modification Règlement (EC) No 2027/97 1995/0359(SYN) Modification Règlement (EC) No 261/2004 2001/0305(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne TFEU 100-p2
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen Comité européen des régions
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	LEGI/10/05014

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE510.868	06/09/2013	
Amendements déposés en commission		PE519.451	08/10/2013	
Amendements déposés en commission		PE521.519	08/10/2013	
Avis de la commission	IMCO	PE516.966	08/11/2013	

Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A7-0020/2014	22/01/2014	Résumé
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T7-0092/2014	05/02/2014	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE778.081	24/11/2025	
Amendements déposés en commission		PE781.297	05/12/2025	
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		A10-0001/2026	13/01/2026	
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		T10-0009/2026	21/01/2026	Résumé
Rapport déposé de la délégation du Parlement au Comité de conciliation, 3ème lecture		A10-0191/2026	01/07/2026	
Texte adopté du Parlement, 3ème lecture		T10-0238/2026	07/07/2026	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Position du Conseil	10015/1/2025	02/10/2025	
Projet d'acte final	00039/2026/LEX	10/09/2026	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2013)0130	13/03/2013	Résumé
Document annexé à la procédure	SWD(2013)0062	13/03/2013	
Document annexé à la procédure	SWD(2013)0063	13/03/2013	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2014)446	20/05/2014	
Communication de la Commission sur la position du Conseil	COM(2025)0630	30/09/2025	
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture	COM(2026)0129	12/03/2026	

Parlements nationaux

Type de document	Parlement /Chambre	Référence	Date	Résumé
Contribution	ES_PARLIAMENT	COM(2013)0130	17/04/2013	
Contribution	PT_PARLIAMENT	COM(2013)0130	15/05/2013	
Contribution	RO_CHAMBER	COM(2013)0130	17/06/2013	
Contribution	DE_BUNDESRAT	COM(2013)0130	08/07/2013	
Contribution	CZ_SENATE	COM(2013)0130	17/09/2013	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES2576/2013	11/07/2013	
CSL/EP	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	00039/2026	15/06/2026	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Parlements nationaux	IPEX	
Commission européenne	EUR-Lex	

Réunions avec des représentant(e)s d'intérêts, publiées conformément au règlement intérieur

Rapporteur(e)s, rapporteur(e)s fictifs/fictives et président(e)s des commissions

Transparence

Nom	Rôle	Commission	Date	Représentant(e)s d'intérêts
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	20/05/2026	ARPA
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	04/05/2026	The European Consumer Organisation (BEUC)
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	19/03/2026	Airlines for Europe CEOs
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	04/03/2026	Wizz Air Group
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	09/12/2025	Airlines International Representation in Europe
SAEIDI Arash	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	04/12/2025	Flightright GmbH
SAEIDI Arash	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	25/11/2025	Air France-KLM
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	06/11/2025	Ryanair Holdings
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	04/11/2025	International Air Transport Association
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	04/11/2025	Airlines for Europe Delta Air Lines, Inc. European Regions Airline Association Ltd. Finnair Plc. International Air Transport Association Lufthansa Group United Airlines, Inc. Cathay Pacific Airways Air Canada Vueling Airlines TUI Group
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	03/11/2025	European Consumer Organisation

SAEIDI Arash	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	03/11/2025	Flightright GmbH
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	15/10/2025	Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e. V.
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	02/10/2025	International Consolidated Airlines Group
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	02/10/2025	Air Passenger Rights Association (APRA)
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	30/09/2025	Verbraucherzentrale Bundesverband
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	25/09/2025	Wirtschaftskammer Österreich
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	24/09/2025	International Air Transport Association
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	22/09/2025	Booking.com B.V.
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	16/09/2025	Lufthansa Group
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	15/09/2025	Airlines for Europe
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	28/08/2025	The European Consumer Organization (BEUC)
KIRCHER Sophia	Rapporteur(e)	TRAN	17/07/2025	Airlines for Europe
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	17/07/2025	Airlines for Europe
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	15/07/2025	Lufthansa Group
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	30/06/2025	European Consumers Center Bulgaria
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	29/04/2025	Airlines for Europe
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	18/03/2025	International Air Transport Association
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	05/03/2025	Airlines for Europe
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e)	TRAN	04/02/2025	International Air Transport Association

Autres membres

Transparence		
Nom	**Date**	**Représentant(e)s d'intérêts**
COSTANZO Vivien	28/05/2026	Vereinigung Cockpit e.V.
COSTANZO Vivien	11/05/2026	Flightright GmbH Von Beust & Coll. Beratungsges. mbH & Co KG
KIRCHER Sophia	10/04/2026	Flightright GmbH
KEMP Martine	24/03/2026	Flightright GmbH
DIERINGER Elisabeth	25/09/2025	Austrian Airlines Wirtschaftskammer Österreich
KIRCHER Sophia	17/07/2025	TUI AG
KIRCHER Sophia	04/07/2025	Wirtschaftskammer Österreich
CUFFE Ciarán	28/02/2024	ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU
OETJEN Jan-Christoph	30/11/2023	Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft

Acte final

Règlement 2026/2202
JO OJ L 02.10.2026

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 07/07/2026 - Texte adopté du Parlement, 3ème lecture

Le Parlement européen a adopté par 646 voix pour, 12 contre et 3 abstentions, une résolution législative sur le **projet commun**, approuvé par le comité de conciliation, de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) nº 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, ainsi que le règlement (CE) nº 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages.

Les principaux points de l'accord conclu sont les suivants :

Retards et annulations

Le règlement maintient le droit fondamental des passagers à être **remboursés ou réacheminés** en cas d'annulation de leur vol. Les passagers conserveront également le droit de **réclamer une indemnisation** lorsque leur vol est retardé de **plus de trois heures**, lorsqu'il est annulé moins de 14 jours avant le départ ou lorsqu'ils se voient refuser l'embarquement.

Les montants des indemnisations en cas de retard ou d'annulation de vol sont maintenus et dépendront de la distance du vol: i) **250 euros** pour les voyages de 1.500 km ou moins; ii) **400 euros** pour les voyages à l'intérieur de l'UE de plus de 1.500 kilomètres ainsi que pour tous les autres voyages compris entre 1.500 et 3.500 kilomètres; iii) **600 euros** pour les autres voyages plus longs.

Les transporteurs pourront **réduire l'indemnisation de 50%** pour les vols les plus longs si l'heure d'arrivée ne dépasse pas de quatre heures l'heure d'arrivée prévue pour le voyage initialement réservé et lorsque les passagers se voient proposer un réacheminement à une date ultérieure vers leur destinations finale sur un autre vol.

Si un avion atterrit dans un aéroport qui n'est pas celui qui était prévu, les compagnies aériennes seront tenues d'assurer un **transfert vers l'aéroport d'arrivée initial**, et si les passagers arrivent à l'aéroport initial avec plus de trois heures de retard, ils auront droit à une indemnisation.

Circonstances extraordinaires

Les transporteurs aériens pourront être dispensés de verser une indemnisation si le retard ou l'annulation résulte de circonstances échappant à leur contrôle. Une **liste non exhaustive** de circonstances extraordinaires a été introduite parmi lesquelles figurent les catastrophes naturelles, la guerre, les conditions météorologiques défavorables, les passagers indisciplinés ou les grèves du personnel des aéroports, des services de navigation aérienne ou des prestataires de services d'assistance en escale. Cette liste respecte strictement la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne.

Le règlement confirme que les circonstances extraordinaires doivent **échapper au contrôle de la compagnie aérienne**, qu'elles doivent être directement liées au vol et que toutes les mesures raisonnables doivent avoir été prises pour éviter la perturbation pour que cette dernière soit considérée comme une circonstance extraordinaire. Les compagnies aériennes devront indiquer exactement aux passagers la circonstance extraordinaire qu'elles invoquent lorsqu'elles refusent de verser une indemnisation.

Obligation d'informer un passager du droit à une indemnisation

Lorsqu'une perturbation a eu lieu, les compagnies aériennes devront informer tous les passagers, par voie numérique, de leur éventuel droit à une indemnisation et leur transmettre des instructions claires sur la manière de la demander. Les procédures de remboursement sont simplifiées et accélérées. Les passagers qui optent pour un remboursement plutôt que pour réacheminement recevront automatiquement ce remboursement. Les passagers confrontés à une perturbation recevront, dans un délai de **quatre jours** après la fin de leur voyage, des instructions claires sur les démarches à suivre pour demander une indemnisation.

Les demandes d'indemnisation devront être introduites par le passager dans un délai de **neuf mois** à compter de la date de départ effective indiquée sur le billet du passager. Dans un délai de **trente jours** à compter de l'introduction de la demande, le transporteur devra soit verser l'indemnité, soit fournir au passager une justification du non-versement de l'indemnité, auquel cas une information sur le traitement des plaintes devra être donnée.

Des **règles claires sur les bons** ont été introduites. Le Parlement a veillé à ce que ces bons soient volontaires, à ce qu'ils puissent être d'un montant supérieur au remboursement dû ou à l'indemnisation due et à ce que, après leur expiration, tous les montants restants soient remboursés sur le compte bancaire du passager.

Droits des passagers

Les passagers auront le droit:

- d’utiliser, sans frais supplémentaires, le **vol retour** d’un billet aller-retour même s’ils n’ont pas pris le vol aller;

- d’emporter un **effet personnel à bord**, tel qu’un petit sac ou un sac à dos, sans frais supplémentaires. En plus d’un effet personnel, toutes les listes d’ offres tarifaires doivent inclure, par défaut, un **bagage à main** dans le tarif affiché. Il sera également permis aux passagers d’emporter leurs instruments de musique sur un vol, et même de les placer sur un siège, le cas échéant;

- de choisir d’utiliser gratuitement, **soit une version numérique, soit une version physique**, de leur carte d’embarquement. Les compagnies aériennes ne pourront pas exiger l’utilisation d’un compte utilisateur ou d’une application pour accéder à une carte d’embarquement ou à toute autre information liées au règlement, ni pour les utiliser ou les imprimer.

Les **coquilles et les erreur**s dans le nom d’un passager pourront désormais être corrigées gratuitement lorsqu’elles sont repérées au moins 48 heures avant un trajet et elles ne pourront pas constituer un motif de refus d’embarquement.

Personnes vulnérables

Le Parlement est parvenu à inclure un droit à une indemnisation et à une assistance pour les **personnes handicapées** ou à mobilité réduite et pour les **mineurs non accompagnés** qui sont confrontés à un retard ou qui manquent une correspondance parce que l’assistance qu’ils avaient demandée ne leur a pas été fournie. Les personnes handicapées ou à mobilité réduite auront également le droit à une indemnisation plus claire et à un remplacement de matériel endommagé au cours d’un trajet.

En outre, les transporteurs aériens devront permettre aux **enfants de moins de 14 ans** d’être assis gratuitement à côté de leurs parents. La priorité à l’ embarquement devra être accordée aux enfants dans des poussettes.

Label de l'Union des droits des passagers aériens

Il est institué un «label de l'Union des droits des passagers aériens» volontaire. Ce label permettra aux passagers d'être rapidement informés de l'application du présent règlement à un voyage afin de faciliter la comparaison et le choix entre des offres de billets. Ce label ne sera affiché que pour les trajets effectués par des transporteurs de l’Union, qui sont tenus d’appliquer le règlement au départ de l’Union et à l’arrivée dans l’Union.

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 21/01/2026 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

Le Parlement européen a adopté par 632 voix pour, 15 contre et 9 abstentions, une résolution législative sur la position du Conseil en première lecture en vue de l’adoption du règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) nº 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, ainsi que le règlement (CE) nº 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages.

La position arrêtée par le Parlement européen en **deuxième lecture** modifie la position du Conseil comme suit:

Refus d'embarquement

Lorsqu’un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement de refuser l’embarquement sur un vol, il devra en informer immédiatement les passagers concernés et préciser aux passagers concernés leurs droits spécifiques au titre du règlement applicables en l’espèce, notamment en ce qui concerne le droit au remboursement, au réacheminement et à l’indemnisation et le droit à l’assistance au titre du règlement. Il devra informer les volontaires de leurs droits. Un passager ne pourra pas être refusé à l’embarquement du trajet retour au motif qu’il n’a pas pris le vol aller d’un billet aller-retour ou ne s’est pas acquitté d’un supplément de frais à cet effet.

Annulations

Le transporteur devra informer les passagers concernés par voie électronique des raisons de l’annulation dès que ces informations sont disponibles et, en tout état de cause, **au plus tard 30 minutes** après l’heure de départ prévue. Un transporteur ne sera pas tenu d’indemniser les passagers s’il est en mesure de prouver que l’annulation était due à des circonstances extraordinaires et qu’elle n’aurait pas pu être évitée même si le transporteur avait pris toutes les mesures raisonnables. Lorsque le transporteur ne fournit par écrit aucune preuve de l’existence de circonstances extraordinaires, il devra verser l’indemnisation.

Les **circonstances extraordinaires** comprennent entre autres les catastrophes naturelles, les conditions météorologiques incompatibles avec la sécurité du vol, les guerres, les troubles politiques, les actes de sabotage ou de terrorisme, les risques pour la santé, le comportement perturbateur d’un passager qui amène le pilote à détourner le vol, les conflits du travail imprévus affectant l'opérateur aérien, l'aéroport ou le prestataire de services de navigation aérienne, à l’exclusion des grèves du personnel des compagnies aériennes, à moins qu’elles ne résultent de demandes que seules les autorités publiques peuvent satisfaire. Les députés souhaitent que cette liste soit exhaustive et que la Commission la mette à jour régulièrement.

L’annulation d’un vol **en raison de l’insolvabilité, de la faillite, de la suspension ou de la cessation des activités d’un transporteur aérien** donnera aux passagers immobilisés le droit au remboursement, au vol retour vers le point de départ ou au réacheminement, et le droit à une prise en charge. De même, les passagers aériens qui n’ont pas entamé leur voyage auront droit à un remboursement. Les transporteurs devront prouver qu’ils ont pris toutes les mesures nécessaires, comme la souscription à une assurance ou la création de fonds de garantie, afin de garantir, le cas échéant, la prise en charge, le remboursement ou le réacheminement des passagers immobilisés. Tous les passagers concernés devront en bénéficier quels que soient leur lieu de résidence, leur point de départ ou le lieu de vente du billet.

Retards

Le transporteur devra indiquer aux passagers concernés les raisons du retard de vol, dès que cette information est disponible et, en tout état de cause, **au plus tard 30 minutes** après l'heure de départ prévue. Le transporteur du vol retardé devra envoyer aux passagers un **formulaire commun prérempli**, dans les 48 heures suivant une perturbation du transport, à des fins de remboursement et d'indemnisation.

Droit à indemnisation

Les passagers devront recevoir une indemnisation dont le montant est fixé à: i) **300 EUR** pour tous les voyages de 1500 kilomètres ou moins; ii) **400 EUR** pour tous les voyages d'une distance supérieure à 1500 km et maximale de 3 500 km; iii) **600 EUR** pour tous les voyages de plus de 3500 kilomètres. Le Conseil souhaite fixer l'indemnisation entre 300 et 500 euros.

En cas de retard à l'arrivée après un réacheminement à la suite d'une annulation, de retard à l'arrivée ou de retard à l'arrivée après une correspondance manquée, le droit à indemnisation doit être ouvert en cas de retard à l'arrivée ou de perte de temps **de trois heures ou plus**, indépendamment de la distance du voyage. Le Conseil, quant à lui, propose que le droit à indemnisation ne s'applique qu'à partir d'un retard compris entre quatre et six heures, en fonction de la distance du vol.

Les demandes d'indemnisation devront être introduites par le passager au moyen du formulaire commun prérempli envoyé par le transporteur, dans un délai **d'un an** à compter de la date à laquelle le vol a été effectué où était prévu. Dans un délai de **sept jours ouvrables** à compter de l'introduction de la demande, le transporteur devra soit verser l'indemnité, soit fournir au passager une justification du non-versement de l'indemnité.

Assistance: droit au remboursement ou au réacheminement

Les députés s'accordent avec le Conseil pour maintenir, en toutes circonstances, l'obligation de prise en charge des passagers bloqués, comprenant la fourniture de rafraîchissements toutes les deux heures à compter de l'heure de départ initiale, un repas après trois heures, ainsi qu'un hébergement pour la nuit en cas de retard prolongé, dans la limite maximale de trois nuits.

Droit aux effets personnels et aux bagages à main

Le Parlement souhaite que les passagers aient le droit d'emporter à bord de l'avion, sans frais supplémentaires, un **objet personnel** (tel qu'un sac à main, un sac à dos ou un ordinateur portable) ainsi qu'un **petit bagage à main** dont les dimensions maximales ne dépassent pas 100 cm (somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur) et dont le poids maximal est fixé à **sept kilogrammes**. Les transporteurs seront tenus de communiquer des informations claires, transparentes et facilement accessibles sur les exigences en matière de poids et de dimensions des effets personnels au moment de la réservation et après celle-ci.

Enregistrement

Les passagers auront le **droit de s'enregistrer en ligne ou à l'aéroport** sans frais supplémentaires. À cette fin, les transporteurs pourront mettre à disposition des bornes d'enregistrement en libre-service à l'aéroport afin de faciliter le processus d'enregistrement. Les passagers auront le droit de choisir, à leur convenance, d'utiliser une carte d'embarquement en format papier ou en format numérique. Les députés proposent également de supprimer les frais supplémentaires que les voyageurs sont parfois contraints de payer pour la correction d'erreurs dans le nom du passager ou pour l' enregistrement à leur vol.

Personnes à mobilité réduite et autres personnes ayant des besoins particuliers

Au moment de l'embarquement, les transporteurs aériens effectifs devront donner la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toute personne ou tout chien d'assistance reconnu qui les accompagne, ainsi qu'aux **enfants** dans une poussette et à la personne qui les accompagne. Les accompagnateurs devront être placés **à côté d'eux** sans frais supplémentaires. Lorsque des personnes en situation de handicap et des personnes à mobilité réduite ou des mineurs non accompagnés manquent leur vol, le transporteur aérien sera responsable de l'indemnisation, du réacheminement et de l'assistance de ces passagers.

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 13/03/2013 - Document de base législatif

OBJECTIF : adapter le cadre juridique actuel en vue de garantir une application plus efficace des droits des passagers aériens dans toute l'Union.

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil (modification du règlement (CE) n° 261/2004 ainsi que du règlement (CE) n° 2027 /97).

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : le **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, ainsi que le **règlement (CE) n° 2027/97** du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages ont sensiblement contribué à la protection des droits des passagers aériens lorsque leur plans de voyage sont perturbés par un refus d'embarquement, un retard important, une annulation ou une erreur de manipulation des bagages.

Plusieurs lacunes décelées lors de la mise en œuvre des droits prévus par les règlements ont cependant empêché la réalisation de leur potentiel intégral en ce qui concerne la protection des passagers. Afin de garantir une application plus efficace des droits des passagers aériens dans toute l'Union, il y a lieu de procéder à **une série d'adaptations du cadre juridique actuel**. Ce point a été souligné dans le rapport de la Commission intitulé « Rapport 2010 sur la citoyenneté de l'Union - Lever les obstacles à l'exercice des droits des citoyens de l'Union» qui annonçait des mesures visant à garantir un ensemble de droits communs aux usagers de tous les modes de transport dans l'UE et à veiller de manière adéquate au respect de ces droits.

Dans sa résolution non législative du 29 mars 2012, le Parlement européen a estimé qu'une application adéquate des règles existantes par les États membres et les transporteurs aériens, la mise en place de voies de recours suffisantes et simples et la fourniture d'informations précises aux passagers sur leurs droits devraient constituer les mesures prioritaires en vue de regagner leur confiance.

ANALYSE D'IMPACT : la Commission a évalué **quatre options** :

Option 1: privilégier les incitations économiques (changement modéré du contrôle de l'application) ;

Option 2: trouver un équilibre entre une politique de contrôle de l'application plus rigoureuse et des incitations économiques :

- ***Variante 2a***: allonger la durée au-delà de laquelle le passager a droit à une indemnisation en cas de retard, en faisant passer l'actuel seuil de déclenchement de trois heures à cinq heures au moins;
- ***Variante 2b***: élargir la définition des «circonstances extraordinaires» de manière à inclure la plupart des défaillances techniques.

Option 3: privilégier le contrôle de l'application et clarifier les droits des passagers ;

Option 4: centraliser le contrôle de l'application.

L'analyse d'impact conclut que **l'option 2** est préférable aux autres car elle serait plus efficace pour renforcer les droits des passagers tout en tenant compte de l'impact financier sur le secteur du transport aérien. **La variante 2a est légèrement préférable à la variante 2b**.

BASE JURIDIQUE : article 100, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

CONTENU : la proposition de règlement vise **promouvoir l'intérêt des passagers aériens** en veillant à ce que les transporteurs aériens respectent un niveau élevé de protection des passagers aériens au cours des perturbations pendant le voyage, tout en tenant compte des conséquences financières pour le secteur du transport aérien et en veillant à ce que les transporteurs aériens puissent exercer leurs activités dans des conditions équivalentes sur un marché libéralisé.

Concrètement, la proposition :

- **clarifie la définition des «circonstances extraordinaires»**, conformément à la décision de la Cour de justice dans l'affaire C-549/07 (Wallentin-Herman). Il s'agit des circonstances qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérentes à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à sa maîtrise effective ;
- relève le **seuil de déclenchement ouvrant le droit à une indemnisation** en faisant passer la durée minimale du retard de 3 heures à **5 heures pour l'ensemble des trajets au sein de l'UE**. En ce qui concerne les trajets à destination et en provenance de pays tiers, le seuil dépendra de la distance du trajet: i) seuil de 5 heures pour les vols hors-UE inférieurs ou égaux à 3.500 km, ii) seuil de **9 heures** pour les vols hors-UE entre 3.500 et 6.000 km et iii) seuil de **12 heure**s pour les vols hors-UE supérieurs ou égaux à 6.000 km ;
- précise que, si le transporteur aérien ne peut pas **réacheminer le voyageur** sur ses propres services dans un délai de 12 heures, il doit envisager d'autres transporteurs ou d'autres modes de transport, sous réserve de la disponibilité de sièges ;
- introduit un seuil de déclenchement unique ouvrant le **droit à une prise en charge de 2 heures** pour toutes les distances de vol ;
- confirme que **les passagers ayant manqué une correspondance** en raison d'un retard de leur vol précédent ont droit à une prise en charge et ont droit, dans certaines circonstances, à une indemnisation. Toutefois, ce droit ne s'appliquerait que lorsque les vols de correspondance font partie d'un contrat de transport unique ;
- confirme que les **passagers dont l'horaire de vol est réaménagé** avec un préavis inférieur à deux semaines avant la date prévue initialement jouissent des mêmes droits que les passagers retardés ;
- définit clairement les droits des passagers lorsque leur aéronef est retardé sur l'aire de trafic, notamment **le droit de débarquer après cinq heures** ;
- prévoit que les passagers devraient avoir le droit d'être **informés de la perturbation des vols** dès que les informations sont disponibles ;
- clarifie le **rôle des organismes nationaux chargés de l'application** (ONA), étend le rôle des ONA à la surveillance du respect des dispositions relatives aux bagages prévues dans le règlement (CE) n° 2027/97 et renforce l'échange d'informations et la coordination entre les ONA ainsi qu'entre les ONA et la Commission ;
- oblige les transporteurs aériens, lors de la réservation, à **informer les passagers des procédures de traitement de leurs réclamations et plaintes** et à offrir des moyens électroniques pour introduire les plaintes. Les transporteurs aériens seront tenus de répondre aux passagers dans un délai de deux mois.

Enfin, la proposition assure un meilleur contrôle de l'application des **droits des passagers en ce qui concerne les erreurs de manipulation des bagages** : i) même droit à la libre circulation et à la non-discrimination que les autres citoyens pour les **passagers à mobilité réduite** ; ii) augmentation de la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne les **équipements de mobilité** jusqu'à la valeur réelle de l'équipement ; iii) renforcement de la transparence en ce qui concerne les **bagages autorisés** ; iv) mesures relatives aux **instruments de musique** ; iv) délivrance dans l'aéroport d'un **formulaire de réclamation** permettant aux passagers de se plaindre concernant le retard, la détérioration ou la perte de bagages.

INCIDENCE BUDGÉTAIRE : la proposition n'a aucune incidence sur le budget de l'Union européenne.

ACTES DÉLÉGUÉS : la proposition contient des dispositions habilitant la Commission à adopter des actes délégués conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 10/10/2013

Le Conseil a eu un **débat d'orientation** sur une proposition d'actualisation des règles de l'UE concernant les droits des passagers aériens.

Clarification des imprécisions de la législation existante : d'une manière générale, les ministres sont convenus de la nécessité de clarifier les règles actuelles.

Plusieurs ministres ont souligné que la principale préoccupation des passagers était d'arriver à destination et d'être convenablement pris en charge. La plupart ont insisté sur l'importance que revêt un juste équilibre entre les droits des passagers et la nécessité d'éviter des coûts excessifs pour les transporteurs aériens.

Coûts disproportionnés que certaines obligations peuvent entraîner pour les transporteurs aériens dans des circonstances exceptionnelles : dans leur majorité, les ministres se sont dits opposés à l'établissement d'in lien entre le montant de l'indemnisation et le prix du billet en cas de retard, en invoquant des raisons telles que i) la volatilité des prix, ii) la difficulté de déterminer les prix des billets qui font partie d'un forfait ainsi que iii) le principe de non-discrimination.

Un certain nombre de ministres ont également :

- considéré que la compensation devrait plutôt être fonction du préjudice causé pour le passager et qu'elle ne devrait pas être une fin en soi ;
- estimé qu'en cas de retard dans la première étape d'un vol combiné, il reviendrait au transporteur aérien concerné de payer une compensation ;
- mis en garde contre des règles qui pousseraient les compagnies à limiter leur offre de vols combinés, voire à supprimer des vols ;
- estimé que des clarifications doivent encore être apportées aux dispositions proposées par la Commission.

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 22/01/2014 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission transports et tourisme a adopté le rapport de Georges BACH (PPE, LU) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) nº 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, ainsi que le règlement (CE) nº 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages.

La commission recommande que la position du Parlement, adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire, modifie la proposition de la Commission comme suit :

Droit au remboursement et au réacheminement : les passagers qui choisissent l'option du réacheminement auraient droit, sous réserve de disponibilité et pour autant qu'il existe des solutions de rechange raisonnables et comparables, à un réacheminement, dans les meilleurs délais, au moyen d'un autre transporteur aérien ou d'un autre mode de transport si le transporteur aérien effectif ne peut pas les transporter sur ses propres services et dans les temps pour arriver à la destination finale dans un délai de huit heures après l'heure d'arrivée prévue. Le transporteur aérien devrait informer le passager, dans un délai de trente minutes après l'heure de départ prévue, de l'organisation, ou non, d'un réacheminement sur ses propres services dans les délais prévus.

Droit à une indemnisation en cas de longs retards : le texte modifié accorde aux passagers, en cas de longs retards, c'est-à-dire plus de trois heures, les mêmes droits qu'aux passagers dont les vols ont été annulés. Le seuil de déclenchement de 5 heures est par conséquent remplacé par un seuil de **3 heures**.

Lorsque le nouvel horaire entraîne un retard trop important, les passagers ont la possibilité de demander à être remboursés ou réacheminés. En outre, les passagers devraient se voir offrir la possibilité d'organiser eux-mêmes leur réacheminement et de demander le remboursement des coûts associés si le transporteur aérien effectif ne propose pas le choix du réacheminement.

Dans le but de faciliter l'application du système actuel et dans le souci d'une meilleure clarté pour les passagers et les compagnies aériennes, le rapport propose d'uniformiser les seuils de déclenchement et les montants des indemnisations :

- 300 EUR pour tous les trajets de 2.500 kilomètres ou moins ;
- 400 EUR pour tous les trajets de 2.500 à 6.000 kilomètres ;
- 600 EUR pour tous les trajets de 6.000 kilomètres ou plus.

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

Droits relatifs aux correspondances : un nouvel article a été inséré, en vertu duquel les passagers concernés se verraient offrir une assistance, une prise en charge et un réacheminement par le transporteur aérien exploitant le vol précédent ayant causé, au point de transfert, le retard qui a fait manquer aux passagers leur vol de correspondance.

Les passagers ayant manqué une correspondance devraient également pouvoir réclamer une indemnisation sur la même base que les passagers dont le vol a été retardé ou annulé. Les députés estiment cependant que, compte tenu du grand nombre de transporteurs qui exploitent des vols régionaux de courte distance dans l'Union, il conviendrait de réduire la charge financière pesant sur ces transporteurs. Dans cette perspective, ils ont inséré un seuil de **90 minutes** de retard au point de transfert pour le vol précédent ouvrant droit, pour le passager, à une indemnisation, sous réserve que le retard à la destination finale du voyage soit supérieur à 3 ou 5 heures selon le cas.

Refus d'embarquement : la définition actuelle du terme "refus d'embarquement" devrait être modifiée pour inclure les cas dans lesquels un passager manque un vol parce que l'heure de départ a été avancée. Afin de renforcer les niveaux de protection, les passagers titulaires d'un billet aller retour ne devraient pas pouvoir être refusés à l'embarquement sur le trajet d'un des segments de vol pour le motif qu'ils n'ont pas utilisé tous les segments de vol prévus par le billet.

Plans d'urgence : si un transporteur aérien arrête inopinément ses opérations, des plans d'urgence s'avèrent particulièrement nécessaires pour aider les passagers immobilisés. L'association des autorités nationales, régionales ou locales à la création de tels plans d'urgence est jugée ainsi essentielle. La nécessité de coordonner l'action de tous les intervenants concernés, de préciser davantage ce que les plans d'urgence devraient comporter en ce qui concerne les informations et l'assistance à apporter aux passagers et d'imposer aux transporteurs aériens l'obligation de mettre en place des procédures en cas de perturbations de vols est soulignée dans plusieurs amendements.

Circonstances extraordinaires : afin d'accroître la sécurité juridique tant pour les passagers que pour les transporteurs, il conviendrait de clarifier le concept de "circonstances extraordinaires". Il importe particulièrement que la Commission procède aux consultations appropriées durant le travail préparatoire qu'elle effectue avec les organismes nationaux chargés de l'application. Il convient que, lorsqu'elle prépare et élabore des actes délégués, la Commission veille à ce que les documents pertinents soient transmis simultanément, en temps utile et de façon appropriée, au Parlement européen et au Conseil. Les députés ont apporté des modifications notables à la liste non exhaustive annexée à la proposition de la Commission (la Commission devrait être habilitée à adopter des actes délégués pour ajouter des éléments à cette liste).

Droit à l'hébergement : Si le transporteur aérien peut prouver que l'annulation, le retard ou le changement d'horaire est dû à des circonstances extraordinaires et que l'annulation, le retard ou le changement d'horaire n'auraient pas pu être évités même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises correctement, il pourrait limiter la durée totale de l'hébergement à un maximum de 5 nuitées. Si le passager décide d'organiser lui-même son hébergement, le transporteur aérien pourrait en outre limiter les coûts d'hébergement à 125 EUR par nuit et par passager (au lieu de 100 EUR comme proposé par la Commission).

Erreurs typographiques : lorsque le passager, ou un intermédiaire agissant pour le compte de ce dernier, signale des erreurs typographiques dans le nom d'un ou de plusieurs passagers inclus dans le même contrat de transport qui pourraient donner lieu à un refus d'embarquement, **le transporteur aérien doit corriger ces erreurs au moins une fois et au plus tard 48 heures avant le départ sans supplément de frais** pour le passager ou pour l'intermédiaire, sauf s'il en est empêché par le droit national ou international.

Information sur les droits des passagers: la présence d'un référent local représentant le transporteur aérien à l'aéroport, et pouvant prendre des mesures immédiates pour le compte du transporteur en cas de besoin est proposée. Le transporteur aérien effectif devrait mentionner **d'une manière transparente et clairement lisible**, sur les billets électroniques et sur les versions électronique et imprimée des cartes d'embarquement, **des informations à l'usage des passagers quant à leurs droits** et aux interlocuteurs auxquels ils peuvent s'adresser pour obtenir de l'aide ou de l'assistance.

En cas de refus d'embarquement, d'annulation d'un vol, de retard ou de changement d'horaire d'au moins 2 heures, le transporteur aérien effectif devrait fournir dès que possible des informations exhaustives aux passagers concernés ainsi qu'une notice écrite ou une notice sous forme électronique reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance et informer les passagers des autres modes de transport possibles. Le transporteur aérien devrait en outre disposer au comptoir d'enregistrement et au comptoir d'embarquement, des documents contenant la **charte européenne des droits des passagers aériens**, que son personnel devrait fournir aux passagers aériens à leur demande. La Commission européenne devrait réactualiser ces documents à chaque modification substantielle des droits des passagers aériens.

Il a également été jugé nécessaire d'améliorer la communication aux passagers des informations relatives à leurs **droits et aux possibilités de réclamation et de plainte** dont ils disposent.

Transparence des prix : la définition du prix proposée par la Commission a été renforcée de sorte à inclure une série de services de base qui devraient toujours être compris dans le prix du billet, dont la carte d'embarquement, le minimum de bagages autorisés et les coûts liés au paiement, tels que les frais de carte de crédit.

Défaillance du transporteur aérien : la protection financière des passagers en cas de défaillance du transporteur aérien constitue une composante essentielle d'un régime efficace de droits des passagers. Afin de renforcer la protection des passagers aériens en cas d'annulation de vols en raison de l'insolvabilité d'un transporteur aérien ou de la suspension des activités d'un transporteur aérien due à la révocation de sa licence d'exploitation, les transporteurs aériens devraient être tenus de fournir une preuve suffisante de sécurité pour le remboursement des passagers ou leur rapatriement.

Procédure de plainte : le texte modifié introduit plusieurs amendements relatifs aux procédures de réclamations et de plaintes, tendant à aligner le texte sur la nouvelle directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges (directive RELC), laquelle impose aux États membres l'obligation de créer des organismes nationaux chargés du règlement extrajudiciaire des litiges. Ces entités seraient appelées à traiter les plaintes des passagers. Le refus des compagnies aériennes de participer aux systèmes et aux procédures de la directive RELC pouvant poser problème, le règlement devrait imposer aux transporteurs l'obligation d'adhérer à un système de règlement des litiges. En tout état de cause, rien ne pourrait empêcher les passagers d'avoir recours au règlement extrajudiciaire.

Perte, détérioration ou retard de bagage : pour des raisons pratiques, un service spécial pour les réclamations relatives aux bagages devrait être disponible dans tous les aéroports, afin d'accélérer et de faciliter la procédure. Un formulaire de réclamation standardisé pour toute l'Union devrait être mis à disposition parallèlement au règlement révisé.

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 05/02/2014 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 580 voix pour, 41 contre et 48 abstentions, une résolution législative sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) nº 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, ainsi que le règlement (CE) nº 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages.

La position en première lecture arrêtée par le Parlement suivant la procédure législative ordinaire a modifié la proposition de la Commission comme suit :

Droit au remboursement et au réacheminement : les passagers qui choisissent l'option du réacheminement auraient droit, sous réserve de disponibilité et pour autant qu'il existe des solutions de rechange raisonnables et comparables, à un réacheminement, dans les meilleurs délais, au moyen d'un autre transporteur aérien ou d'un autre mode de transport si le transporteur aérien effectif ne peut pas les transporter sur ses propres services et dans les temps pour arriver à la destination finale dans un délai de huit heures après l'heure d'arrivée prévue. Le transporteur aérien devrait **informer le passager, dans un délai de 30 minutes après l'heure de départ prévue**, de l'organisation, ou non, d'un réacheminement sur ses propres services dans les délais prévus.

Droit à une indemnisation en cas de retards importants : le texte modifié accorderait aux passagers, en cas de retards importants, c'est-à-dire **plus de trois heures**, les mêmes droits qu'aux passagers dont les vols ont été annulés. Le seuil de déclenchement de 5 heures serait par conséquent remplacé par un seuil de 3 heures.

Lorsque le nouvel horaire entraîne un retard trop important, les passagers auraient la possibilité de demander à être remboursés ou réacheminés. En outre, les passagers devraient se voir offrir la possibilité d'organiser eux-mêmes leur réacheminement et de demander le remboursement des coûts associés si le transporteur aérien effectif ne propose pas le choix du réacheminement.

Dans le but de faciliter l'application du système actuel et dans le souci d'une meilleure clarté pour les passagers et les compagnies aériennes, le Parlement a proposé **d'uniformiser les seuils de déclenchement et les montants des indemnisations** :

- 300 EUR pour tous les trajets de 2.500 kilomètres ou moins ;
- 400 EUR pour tous les trajets de 2.500 à 6.000 kilomètres ;
- 600 EUR pour tous les trajets de 6.000 kilomètres ou plus.

Un nouvel article stipule que transporteur aérien pourrait conclure avec le passager, après la survenue des événements ouvrant le droit à indemnisation, **un accord volontaire remplaçant l'indemnisation par d'autres avantages, non monétaires**, de valeur au moins équivalente (par exemple, des bons de voyage d'une valeur de 100% des droits à indemnisation, sans date d'expiration) , à condition que cet accord soit confirmé par un document signé par le passager et informant ce dernier, sans équivoque, de ses droits à une indemnisation.

Correspondances manquées : un nouvel article a été inséré, en vertu duquel les passagers concernés se verraient offrir une assistance, une prise en charge et un réacheminement par le transporteur aérien exploitant le vol précédent ayant causé, au point de transfert, le retard qui a fait manquer aux passagers leur vol de correspondance.

Les passagers ayant manqué une correspondance devraient également pouvoir réclamer **une indemnisation sur la même base que les passagers dont le vol a été retardé ou annulé**. Les députés estiment cependant que, compte tenu du grand nombre de transporteurs qui exploitent des vols régionaux de courte distance dans l'Union, il conviendrait de réduire la charge financière pesant sur ces transporteurs. Dans cette perspective, ils ont inséré **un seuil de 90 minutes de retard** au point de transfert pour le vol précédent ouvrant droit, pour le passager, à une indemnisation, sous réserve que le retard à la destination finale du voyage soit supérieur à 3 ou 5 heures selon le cas.

Refus d'embarquement : la définition actuelle du terme « refus d'embarquement » devrait être modifiée pour inclure les cas dans lesquels un passager manque un vol parce que l'heure de départ a été avancée. Afin de renforcer les niveaux de protection, **les passagers titulaires d'un billet aller-retour** ne devraient pas pouvoir être refusés à l'embarquement sur le trajet d'un des segments de vol pour le motif qu'ils n'ont pas utilisé tous les segments de vol prévus par le billet.

Une compagnie ne devrait pas pouvoir refuser l'embarquement à un **passager handicapé** ou à mobilité réduite sous prétexte qu'il n'est pas accompagné et ne pourrait pas exiger la présence systématique d'un accompagnant.

Information sur les droits des passagers: la présence d'un **référent local** représentant le transporteur aérien à l'aéroport, et pouvant prendre des mesures immédiates pour le compte du transporteur en cas de besoin a été proposée. Le transporteur aérien effectif devrait **mentionner d'une manière transparente et clairement lisible**, sur les billets électroniques et sur les versions électronique et imprimée des cartes d'embarquement, des informations à l'usage des passagers quant à leurs droits et aux interlocuteurs auxquels ils peuvent s'adresser pour obtenir de l'aide ou de l'assistance.

En cas de refus d'embarquement, d'annulation d'un vol, de retard ou de changement d'horaire d'au moins 2 heures, le transporteur aérien effectif devrait fournir dès que possible des informations exhaustives aux passagers concernés ainsi qu'une notice écrite ou une notice sous forme électronique reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance et informer les passagers des autres modes de transport possibles.

Le transporteur aérien devrait en outre disposer au comptoir d'enregistrement et au comptoir d'embarquement, des documents contenant **la charte européenne des droits des passagers aériens**, que son personnel devrait fournir aux passagers aériens à leur demande. La Commission devrait réactualiser ces documents à chaque modification substantielle des droits des passagers aériens.

Bagages : les passagers devraient être **informés au plus tôt**, dans la procédure de réservation du nombre maximum de bagages autorisés. Les passagers seraient autorisés à emporter à bord dans la cabine, sans surcoût, les effets ou les objets personnels essentiels, tels **que manteaux et sacs à main**, y compris au minimum un sac normalisé d'achats effectués dans l'aéroport, en sus du maximum imposé de bagages autorisés en cabine.

Faillite du transporteur : pour garantir que les passagers ne soient pas immobilisés en cas de faillite d'une compagnie aérienne, le Parlement a inséré des conditions destinées aux transporteurs aériens tels que la souscription à une **assurance** ou la création de **fonds de garantie**.

Dans les cas d'insolvabilité de transporteurs aériens, les entités gestionnaires des aéroports devraient veiller à la coordination des usagers de l'aéroport au moyen d'un **plan d'urgence** approprié.

Le plan d'urgence serait établi par l'entité gestionnaire d'aéroport, en coopération avec les usagers de l'aéroport, notamment les transporteurs aériens, les prestataires de services d'assistance en escale, les prestataires de services de navigation aérienne ainsi que les commerces de détail des aéroports et les services d'aide spéciale pour les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite, avec, le cas échéant, la participation des autorités et des organisations nationales, régionales ou locales.

Procédure de plainte : le texte modifié introduit plusieurs amendements relatifs aux procédures de réclamations et de plaintes, tendant à aligner le texte sur la nouvelle directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges (directive RELC), laquelle impose aux États membres l'obligation de créer des organismes nationaux chargés du règlement extrajudiciaire des litiges.

Si les compagnies aériennes ne répondent pas à une plainte dans les deux mois, celle-ci serait considérée comme acceptée. Celles qui citent des « **circonstances exceptionnelles** » pour ne pas avoir à indemniser les passagers devraient donner des explications par écrit. Le texte amendé comprend une liste exhaustive des circonstances exceptionnelles telles que les collisions avec un oiseau, les troubles politiques ou encore les conflits du travail imprévus.

Cependant, en cas de circonstances exceptionnelles qui durent, la responsabilité des transporteurs aériens en matière d'hébergement serait limitée à **5 nuits**. Si le passager décide d'organiser lui-même son hébergement, le transporteur aérien pourrait en outre limiter les coûts d'hébergement à **125 EUR par nuit** et par passager (au lieu de 100 EUR comme proposé par la Commission). Si le transporteur aérien effectif choisit d'appliquer cette limitation, il devrait néanmoins fournir aux passagers des informations sur les hébergements disponibles après les 5 nuitées.

Perte, détérioration ou retard de bagage : pour des raisons pratiques, un service spécial pour les réclamations relatives aux bagages devrait être disponible dans tous les aéroports, afin d'accélérer et de faciliter la procédure. Un **formulaire de réclamation standardisé** pour toute l'Union devrait être mis à disposition parallèlement au règlement révisé.

Droits des passagers aériens

2013/0072(COD) - 05/06/2014

Le Conseil a pris note des progrès accomplis dans la proposition de mise à jour des règles de l'UE relatives aux droits des passagers aériens en se basant sur un **rapport sur l'avancement des travaux** élaboré par la présidence.

Des **progrès notables** ont été réalisés sur ce dossier depuis le débat d'orientation que le Conseil a tenu en octobre 2013. En particulier, i) la suppression les dispositions donnant lieu à l'application des droits des passagers aériens à d'autres modes de transport ; ii) l'amélioration des dispositions relatives au retard sur l'aire de trafic ; iii) la suppression de la limite pécuniaire applicable aux frais d'hébergement en cas de perturbations importantes pendant le voyage, et iv) l'amélioration des règles visant à informer les passagers de leurs droits.

Règles permettant aux compagnies aériennes de demander à être exemptées du versement d'une indemnisation : les délégations sont, d'une manière générale, d'accord pour estimer que les compagnies aériennes ne devraient pas invoquer des défauts techniques pour refuser de verser une indemnisation. Des efforts ont donc été déployés pour définir dans quelles conditions les compagnies aériennes peuvent invoquer des défauts techniques pour demander à être exemptées du versement d'une indemnisation.

Plaintes et règlement des litiges : un compromis a été dégagé sur une procédure simple et claire permettant aux passagers de soumettre des plaintes aux compagnies aériennes et, ultérieurement, à des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges.

Les grandes questions en suspens sont notamment les suivantes:

- Seuils de déclenchement de l'indemnisation : les distances modifiées et les seuils temporels proposés par la présidence pour ouvrir le droit à une indemnisation en cas d'annulation et de retard - à savoir 5, 9 et 12 heures - ne satisfont pas un certain nombre de délégations, qui ont des positions divergentes sur cette question essentielle.

- Indemnisation en cas de correspondance manquée : le compromis de la présidence prévoit que les compagnies aériennes sont en partie exemptées du paiement d'une indemnité si le délai de correspondance était relativement court (90 minutes dans le texte actuel) et si le passager qui a acheté le billet pour la correspondance était conscient qu'un léger retard du vol de préacheminement pouvait lui faire manquer cette correspondance. Si, toutefois, le temps de transfert initialement prévu était supérieur à 90 minutes, le passager doit bénéficier d'une indemnisation s'il manque sa correspondance en raison d'un retard du vol de préacheminement.

Cette proposition de compromis ne peut être acceptée par un certain nombre de délégations qui proposent de supprimer la référence à ces indemnisations et estiment que les montants devraient être payés sur la base de chaque étape du vol et du retard correspondant qui a été subi.

- Circonstances exceptionnelles : les discussions doivent se poursuivre sur le statut de toute liste - qu'elle soit exhaustive ou non exhaustive, contraignante ou non contraignante - établissant des dérogations à l'obligation d'indemnisation.

- **Bagages à mains** : la seule grande question encore en suspens concerne les bagages de cabine. Il reste encore à décider s'il faut prévoir des dispositions claires sur la règle dite du « bagage à main unique », y compris les achats effectués à l'aéroport, qui permettrait à tous les passagers des aéroports de l'Union de prendre des articles à bord dans les mêmes conditions, ou si cela devrait être considéré comme relevant de la liberté commerciale du transporteur aérien.