Informations de base

2023/0437(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	En attente de la position du Conseil en 1ère lecture
Transport: respect des droits des passagers dans l'Union Modification Règlement 2004/261 2001/0305(COD) Modification Règlement 2006/1107 2005/0007(COD) Modification Règlement 2011/181 2008/0237(COD) Modification Règlement 2010/1177 2008/0246(COD) Modification Règlement 2021/782 2017/0237(COD) **Subject** 3.20.01 Transport aérien de personnes et frêt 3.20.02 Transport ferroviaire de personnes et de marchandises 3.20.03 Transport maritime de personnes et frêt 3.20.04 Transport fluvial 3.20.05 Transport routier de personnes et de marchandises 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux

Parlement européen

Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
TRAN Transports et tourisme	RICCI Matteo (S&D)	16/09/2024
	Rapporteur(e) fictif/fictive NOVAKOV Andrey (EPP) KRIŠTOPANS Vilis (PfE) ZŁOTOWSKI Kosma (ECR) OETJEN Jan-Christoph (Renew) MARZÀ IBÁÑEZ Vicent (Greens/EFA) SAEIDI Arash (The Left)	

Commission au fond précédente	Rapporteur(e) précédent(e)	Date de nomination
TRAN Transports et tourisme	VARIATI Achille (S&D)	14/02/2024

Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination

IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	NÍ MHURCHÚ Cynthia (Renew)	02/10/2024

Commission pour avis précédente	Rapporteur(e) pour avis précédent(e)	Date de nomination
EMPL Emploi et affaires sociales	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs		
JURI Affaires juridiques	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
LIBE Libertés civiles, justice et affaires intérieures	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
PETI Pétitions		

Conseil de l'Union européenne	

Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire
	Mobilité et transports	VĂLEAN Adina

Comité économique et social européen
Comité européen des régions

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé
29/11/2023	Publication de la proposition législative	COM(2023)0753	Résumé
08/02/2024	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
13/11/2024	Reprise des questions en instance de la législature précédente		
24/06/2025	Vote en commission,1ère lecture		
24/06/2025	Décision de la commission parlementaire d'ouvrir des négociations interinstitutionnelles à travers d'un rapport adopté en commission		
04/07/2025	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A10-0136/2025	Résumé
07/07/2025	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 72)		
	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations		

09/07/2025	interinstitutionnelles confirmée par la plénière (Article 72)		
02/09/2026	Approbation en commission du texte adopté en négociations interinstitutionnelles de la 1ère lecture	GEDA/A/(2026)004646 PE791.098	
20/10/2026	Décision du Parlement, 1ère lecture	T10-0347/2026	Résumé
20/10/2026	Résultat du vote au parlement		

Informations techniques

Référence de la procédure	2023/0437(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 2004/261 2001/0305(COD) Modification Règlement 2006/1107 2005/0007(COD) Modification Règlement 2011/181 2008/0237(COD) Modification Règlement 2010/1177 2008/0246(COD) Modification Règlement 2021/782 2017/0237(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	En attente de la position du Conseil en 1ère lecture
Dossier de la commission	TRAN/10/00285

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE768.111	20/02/2025	
Amendements déposés en commission		PE771.913	01/04/2025	
Avis de la commission	IMCO	PE766.984	23/05/2025	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A10-0136/2025	04/07/2025	Résumé
Texte convenu lors de négociations interinstitutionnelles		PE791.098	15/07/2026	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T10-0347/2026	20/10/2026	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Lettre de la Coreper confirmant l'accord interinstitutionnel	GEDA/A/(2026)004646	15/07/2026	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2023)0753	29/11/2023	Résumé
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0386	30/11/2023	
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0387	30/11/2023	
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0389	30/11/2023	

Parlements nationaux

Type de document	Parlement /Chambre	Référence	Date	Résumé
Contribution	CZ_SENATE	COM(2023)0753	18/03/2024	
Contribution	ES_PARLIAMENT	COM(2023)0753	18/03/2024	
Contribution	IT_CHAMBER	COM(2023)0753	25/04/2024	
Contribution	IT_CHAMBER	COM(2023)0753	20/02/2025	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES5130/2023	20/03/2024	

Informations complémentaires		
Source	**Document**	**Date**
Parlement européen	Briefing	24/09/2024
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**
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	21/05/2026	AirHelp
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	19/03/2026	Wizz Air Group
OETJEN Jan-				

Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	15/01/2026	European Regions Airline Association Ltd.
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	26/11/2025	BEUC - The European Consumer Organisation
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	18/10/2025	Acumen Public Affairs
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	14/10/2025	Polskie Linie Lotnicze "LOT" S.A.
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	30/09/2025	AirHelp
SAEIDI Arash	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	09/07/2025	European Transport Workers' Federation
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	09/07/2025	Air France-KLM
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	09/07/2025	Air France-KLM Air France
SAEIDI Arash	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	08/07/2025	Flight Rights
SAEIDI Arash	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	25/06/2025	European regional airlines association
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	03/06/2025	International Air Transport Association
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	22/05/2025	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	21/05/2025	Minister for Social Rights, Consumer Affairs and the 2030 Agenda European Union
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	21/05/2025	AirHelp
SAEIDI Arash	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	20/05/2025	Air France-KLM
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	07/05/2025	eu travel tech
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	10/04/2025	International Air Transport Association
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	10/04/2025	International Air Transport Association
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	08/04/2025	Airports Council International - European Region
SAEIDI Arash	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	12/03/2025	European Regions Airline Association Ltd.
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	19/02/2025	The Association of Bulgarian Tour Operators and Travel Agents (ABTTA)
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	10/02/2025	European Disability Forum
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	04/02/2025	International Air Transport Association
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	30/01/2025	European Passengers Federation
JOUVET Pierre	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	IMCO	30/01/2025	European Disability Forum 57868523887-16
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	27/01/2025	Global Travel Tech
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	27/01/2025	ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU

KUHNKE Alice	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	IMCO	27/01/2025	Bureau Européen des Unions de Consommateurs ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU European Disability Forum European Passengers' Federation Verbraucherzentrale Bundesverband E Union international de
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	24/01/2025	ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	23/01/2025	International Air Transport Association
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	21/01/2025	European Disability Forum
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	21/01/2025	BEUC
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	14/01/2025	ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	11/12/2024	eu travel tech
SAEIDI Arash	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	11/12/2024	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	09/12/2024	The European Consumer Organisation
JOUVET Pierre	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	IMCO	05/12/2024	Bureau Européen des Unions de Consommateurs 9505781573-45
ZŁOTOWSKI Kosma	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	27/11/2024	Airlines for Europe
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	06/11/2024	Airlines for Europe (A4E)
NOVAKOV Andrey	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	05/09/2024	Ryanair Holdings
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	02/04/2024	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V. Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmen e. V. Community of European Railway and Infrastructure Companies ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU European Disability Forum European Regions Airline Association Ltd. Ryanair Holdings SNCF Connect UITP - International Association of Public Transport
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) fictif/fictive	TRAN	22/02/2024	ACI Worldwide Airlines for Europe Association of Passenger Rights Advocates Booking.com B.V. Deutsche Bahn AG European Passengers' Federation Expedia Group Lufthansa Group TUI AG Verbraucherzentrale Bundesverband eu travel tech BEUC IATA IRU GBTA

Autres membres

Transparence		
Nom	**Date**	**Représentant(e)s d'intérêts**
BARLEY Katarina	08/09/2026	Deutscher Reiseverband e.V.
VIND Marianne	24/03/2026	Flightright GmbH
VIND Marianne	11/12/2025	Lead Agency A/S
HAIDER Roman	23/09/2025	Austrian Airlines Wirtschaftskammer Österreich
SAEIDI Arash	16/06/2025	Air France-KLM
HAIDER Roman	13/05/2025	ÖBB-Holding AG
KALFON François	30/04/2025	Airports Council International - European Region
NOVAKOV Andrey	18/04/2024	Ryanair Holdings

Transport: respect des droits des passagers dans l'Union

2023/0437(COD) - 04/07/2025 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission des transports et du tourisme a adopté le rapport de Matteo RICCI (S&D, IT) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne l'application des droits des passagers dans l'Union.

Pour rappel, la proposition vise à réviser les règlements relatifs aux droits des passagers afin de remédier aux lacunes dans leur mise en œuvre et leur application qui empêchent les passagers de bénéficier pleinement de ces droits.

La commission compétente a recommandé au Parlement européen d'adopter sa position en première lecture en modifiant la proposition de la Commission comme suit.

Circonstances extraordinaires

Afin de réduire la marge d'interprétation quant à ce qui constitue des circonstances extraordinaires permettant aux compagnies aériennes de refuser une indemnisation, une liste définie d'exceptions est établie à l'annexe II bis, telle que les catastrophes naturelles, les guerres, les conditions météorologiques ou les conflits sociaux imprévus (à l'exclusion des grèves du personnel des compagnies aériennes).

Transfert des billets

Le rapport suggère que les passagers qui, pour des raisons exceptionnelles (telles qu'un décès ou des problèmes médicaux graves), ne sont plus en mesure d'effectuer le voyage qu'ils ont réservé, aient le droit de demander un changement de nom du titulaire du billet. Une notification fournie **au moins 72 heures avant le vol** sera, dans tous les cas, considérée comme raisonnable et ne fera l'objet d'aucun frais supplémentaire conformément aux nouvelles modifications.

Mobilité réduite ou besoins particuliers

Les députés estiment que les droits des **personnes handicapées** et des personnes à mobilité réduite devaient être prioritaires. Les **familles avec de jeunes enfants** sont également reconnues dans ce cadre, ce qui garantit un traitement équitable et la disponibilité d'une assistance raisonnable.

Selon le rapport, en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de retard de toute durée et de vol manqué en raison d'un manque de services d'assistance à l'aéroport, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et toute personne les accompagnant, ainsi que les enfants non accompagnés, devraient tous avoir droit à une indemnisation, à un remboursement ou à un réacheminement et à une prise en charge dans les meilleurs délais.

Les **nourrissons de moins de 24 mois et les enfants de moins de 12 ans** doivent être considérés comme une catégorie spéciale de passagers conformément à la législation de l'UE en matière de sécurité aérienne en vertu du règlement 965/2012. L'attribution de sièges pour les nourrissons avec le passager accompagnateur et pour les enfants de moins de 12 ans à côté du passager accompagnateur, dans le cadre de la même réservation, doit être fournie gratuitement par le transporteur aérien.

Droit aux objets personnels et aux bagages à main

Les passagers devraient toujours avoir le droit d'emporter à bord **un article personnel, tel qu'un petit sac, un sac à main, un sac à dos ou une sacoche d'ordinateur portable**, à condition qu'il puisse être rangé en toute sécurité sous le siège devant le passager. Les transporteurs aériens ne doivent pas facturer au passager un supplément ou des frais supplémentaires en plus du prix du billet d'avion pour cet article personnel. Les transporteurs doivent obligatoirement fournir des **informations claires, transparentes et facilement accessibles** sur les exigences en matière de poids et de dimensions de l'article personnel au moment de la réservation et après celle-ci, afin que les passagers soient pleinement informés avant leur voyage.

En outre, les passagers devraient toujours avoir le droit de transporter à bord un **bagage à main**. Le bagage à main ne doit pas faire l'objet d'un supplément de prix sur le prix du billet d'avion, dans la limite de **100 cm** (somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur) et d'un poids maximum de **7 kilos**. Les transporteurs aériens peuvent appliquer des dispositions différentes en ce qui concerne les bagages à main supplémentaires ou plus volumineux.

Obligation d'informer les passagers de leurs droits

L'entité gestionnaire de l'aéroport et le transporteur aérien effectif doivent veiller à ce que, lors de l'enregistrement, en ligne et à la porte d'embarquement, un avis clairement lisible contenant le texte suivant soit **affiché de manière bien visible** pour les passagers : «En cas de refus d' embarquement ou d'annulation ou de retard d'au moins deux heures au moment du départ, ou de plus de trois heures à votre arrivée à votre destination finale, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d' indemnisation et d'assistance».

Points de contact

Il est proposé que les transporteurs aériens mettent en place, dans chaque aéroport où ils opèrent, des points de contact dans lesquels ils assurent la présence d'un **personnel de contact** ou d'un tiers mandaté par le transporteur aérien concerné, afin de fournir aux passagers les informations nécessaires concernant leurs droits, y compris les procédures de plainte, de les assister et de prendre des mesures immédiates en cas de vols annulés ou retardés, de refus d'embarquement et de bagages perdus ou retardés. Pendant les heures d'exploitation du transporteur aérien et jusqu'à ce que les derniers passagers débarquent du dernier avion, ces points de contact devraient être disponibles pour aider les passagers, notamment en ce qui concerne le remboursement, le réacheminement et la réaffectation, et pour accepter le dépôt de leurs plaintes.

Intermédiaires

Les amendements proposés clarifient le rôle des intermédiaires (vendeurs de billets ou détaillants) dans le remboursement des passagers aériens en cas d'annulation, de retard important ou de refus d'embarquement. Les députés ont demandé que ces entreprises informent les passagers, au moment de la réservation, du coût total du billet d'avion, des frais d'intermédiation ou de service et de la procédure de remboursement, qui ne devrait pas prendre plus de 14 jours. Si un intermédiaire ne respecte pas ce délai, il incombe au transporteur aérien de procéder au remboursement dans les **sept jours**.

Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement

Lorsqu'un passager a droit à une indemnisation de la part du transporteur aérien, ce dernier devrait lui envoyer par écrit, **dans les 48 heures**, les informations relatives à la présence ou à l'absence de circonstances extraordinaires et lui donner accès à un formulaire commun prérempli.

Traitement des plaintes

Les députés considèrent que chaque transporteur et chaque exploitant de terminal devrait mettre en place un **mécanisme accessible** de traitement des plaintes pour les droits et obligations couverts par le présent règlement dans leurs domaines de responsabilité respectifs. Au moment de la réservation, ils devraient fournir aux passagers des informations sur les procédures de traitement des plaintes et les délais correspondants.

Transport: respect des droits des passagers dans l'Union

2023/0437(COD) - 29/11/2023 - Document de base législatif

OBJECTIF : réviser le cadre réglementaire relatif aux droits des passagers.

ACTE PROPOSÉ Règlement du Parlement européen et du Conseil.

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

CONTEXTE : un certain nombre de modifications doivent être apportées au 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, au règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, au règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, au règlement (UE) n° 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et au règlement (UE) n° 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires du Parlement européen et du Conseil, afin d'assurer une protection efficace des droits des passagers dans l'Union lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar.

La simplification, la cohérence et l'harmonisation des règlements susmentionnés sont nécessaires, notamment en ce qui concerne les règles relatives à l'information des passagers sur leurs droits avant et pendant le voyage, à l'application des droits des passagers et au traitement des plaintes des passagers. Les règles existantes devraient être modifiées pour compléter celles récemment adoptées en ce qui concerne les formulaires de demande de remboursement et d'indemnisation, les normes de qualité du service, l'obligation pour les transporteurs de partager des informations avec les organismes nationaux de contrôle, et l'information des passagers par les organismes nationaux de contrôle sur les modes alternatifs de règlement des litiges.

La révision du cadre réglementaire des droits des passagers contribuera à encourager l'utilisation de modes de transport collectifs et, par conséquent, à mettre en œuvre le pacte vert pour l'Europe.

CONTENU : la Commission propose de **réviser les règlements sur les droits des passagers** afin de remédier aux lacunes dans la mise en œuvre et l'application qui empêchent les passagers de bénéficier pleinement de ces droits. La proposition vise à remédier à ces lacunes en renforçant les mécanismes d'application et en introduisant des règles pour les passagers aériens qui ont réservé leur vol par le biais d'un intermédiaire, notamment en matière de remboursement.

Les principaux éléments de la proposition sont les suivants :

- **remboursement lorsque les billets ont été réservés par un intermédiaire** : lorsque le passager a acheté un billet par le biais d'un intermédiaire, le transporteur aérien effectif pourrait effectuer le remboursement par le biais de cet intermédiaire. Le passager devra être informé de la procédure de remboursement d'une manière claire, compréhensible et facilement accessible au moment de la réservation et sur la confirmation de la réservation. Le remboursement par l'intermédiaire sera gratuit pour les passagers et toutes les autres parties concernées. Le transporteur aérien devra rembourser l'intermédiaire dans un délai de sept jours, en une seule transaction, par le même moyen de paiement que celui utilisé au moment de la réservation, et en reliant le paiement à la référence de la réservation initiale. L'intermédiaire devra rembourser le passager par le moyen de paiement initial, au plus tard dans un délai supplémentaire de sept jours, et en informer le passager et le transporteur aérien;

- **amélioration de l'information des passagers** sur leurs droits au moment de la réservation et pendant les perturbations du voyage. Ces informations devraient être concises et mises à disposition facilement, de manière visible et directe. Elles devraient être fournies de manière claire et compréhensible, et par des moyens électroniques dans la mesure du possible;

- **normes de qualité du service** : les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroports devraient établir des normes de qualité du service et mettre en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service;

- **formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation** : la Commission devrait adopter un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement. Ce formulaire commun devrait être établi dans un format accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite;

- **approche fondée sur les risques pour le contrôle de la conformité** : les organismes nationaux chargés du contrôle devraient élaborer un programme de contrôle de la conformité pour vérifier que les transporteurs, les exploitants de terminaux, les autorités portuaires, les agences de voyage, les voyagistes et les vendeurs de billets respectent les obligations prévues par le présent règlement, sur la base d'une évaluation des risques. Le programme doit permettre de détecter et de corriger les cas récurrents de non-conformité dans la mise en œuvre des droits des passagers;

- **partage d'informations avec les organismes nationaux** chargés de l'application du règlement et d'informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application du règlement;

- **coopération** entre les États membres, la Commission et le comité des droits des passagers;

- **moyens de communication avec les passagers** : lorsque les informations sont fournies par des moyens de communication électroniques, les transporteurs, les exploitants de terminaux, les autorités portuaires, les agents de voyage, les voyagistes et les vendeurs de billets devraient veiller à ce que le passager puisse conserver toute correspondance écrite, y compris la date et l'heure de cette correspondance, sur un support durable. Tous les moyens de communication devraient permettre au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.

Transport: respect des droits des passagers dans l'Union

2023/0437(COD) - 20/10/2026 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 652 voix pour, 2 contre et 8 abstentions, une résolution législative sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union.

Le Parlement européen a arrêté sa position en première lecture en modifiant la proposition comme suit:

Remboursement des billets d'avion achetés par l'intermédiaire de tiers

Le texte amendé clarifie les règles applicables au remboursement des billets en cas d'annulation d'un vol réservé par l'intermédiaire d'un tiers, comme une agence de voyages ou une plateforme de réservation en ligne.

L'intermédiaire doit indiquer au passager, d'une manière claire, compréhensible et aisément accessible, si le transporteur aérien accepte de traiter le remboursement par le biais dudit intermédiaire, ainsi que la procédure de remboursement. Le traitement du remboursement par l'intermédiaire est **gratuit** pour le passager. Avant qu'un passager ne finalise une réservation, l'intermédiaire doit l'informer des frais d'intermédiation, administratifs, de service ou d'annulation applicables, ainsi que du droit du passager d'obtenir le remboursement intégral des frais d'intermédiation.

Lorsque le passager a réservé un billet par le biais d'un intermédiaire, le transporteur aérien peut effectuer le remboursement par le biais de cet intermédiaire, auquel cas l'intermédiaire rembourse le passager. Si l'intermédiaire ne participe pas au remboursement ou n'a pas utilisé son propre compte pour acheter les billets, le transporteur rembourse directement le passager dans les sept jours calendaires suivant la transmission par le passager de la preuve du prix total du billet et de tous frais d'intermédiation éventuellement payés, ainsi que des données de paiement du passager.

En cas de remboursement par le biais d'intermédiaires qui ont utilisé leur propre compte pour acheter les billets à un transporteur aérien, **le transporteur aérien rembourse l'intermédiaire dans les sept jours calendaires** suivant le choix du remboursement par le passager. L'intermédiaire rembourse ensuite au passager le prix total du billet et les frais d'intermédiation éventuels **dans les sept jours supplémentaires**, par le même moyen de paiement, et communique les détails du remboursement. Si le transporteur n'a pas reçu de confirmation de l'exécution du paiement de la part de l'

intermédiaire dans les **14 jours**, il contacte le passager au plus tard le jour suivant. Dès réception des données et justificatifs requis, il rembourse directement le passager dans les **sept jours calendaires** et en informe l'intermédiaire.

Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement

La Commission adoptera un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour l'indemnisation et le remboursement. Les formulaires communs seront disponibles sur le site internet de la Commission européenne, **dans toutes les langues européennes et pour tous les modes de transport**. Les transporteurs ne pourront rejeter aucune demande au motif que le passager n'a pas utilisé le formulaire commun, ou que le passager a envoyé le formulaire par d'autres moyens que des moyens électroniques.

Désignation des organismes nationaux chargés de l'application

Chaque État membre devra désigner un ou plusieurs organismes nationaux chargés de l'application du règlement. Ces organismes devront contrôler étroitement le respect du règlement et prendre les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des passagers. Les activités de contrôle pourront inclure **des audits, des inspections, des entretiens et l'examen de documents.**

Les États membres devront également désigner un **organisme chargé des plaintes des passagers**. Tout passager pourra déposer une plainte auprès de l'organisme chargé des plaintes des passagers, concernant une violation alléguée du présent règlement. L'organisme chargé des plaintes des passagers accusera réception de la plainte dans un délai de 14 jours calendaires à compter de sa réception.

Informations concernant des soupçons de pratiques non conformes

La Commission pourra **alerter les organismes nationaux** chargés de l'application sur des pratiques spécifiques d'un ou de plusieurs transporteurs aériens, transporteurs, exploitants de terminaux, autorités portuaires, agents de voyage, voyagistes ou vendeurs de billets, soupçonnées de ne pas se conformer aux obligations énoncées dans le règlement. Lorsque l'organisme national chargé de l'application ouvre une enquête, il informera la Commission, à la demande de celle-ci, de ses conclusions.

Droits renforcés pour les passagers vulnérables

Un transporteur aérien pourra exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert. Lorsque le transporteur aérien introduit une telle exigence, mais ne fournit pas l'assistance dont a besoin la personne handicapée, cette personne sera autorisée à voyager **accompagnée par une autre personne de son choix**, qui voyagera gratuitement et occupera une place à côté de cette personne handicapée ou à mobilité réduite.

En outre, sur demande, un gestionnaire des gares ou une entreprise ferroviaire devra fournir dans un format accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur **l'accessibilité de la gare et des services ferroviaires** ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant et informer les personnes handicapées des équipements à bord. Un chien d'assistance reconnu sera autorisé à les accompagner.

Lorsque les entreprises ferroviaires ou les gestionnaires des gares provoquent **la perte ou l'endommagement d'équipements de mobilité**, y compris les fauteuils roulants, ou la blessure de chiens d'assistance reconnus utilisés par des personnes handicapées, ils en seront tenus responsables et devront octroyer sans retard indu une indemnisation

Réexamen des normes de qualité du service

Au plus tard cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du règlement modificatif, la Commission procèdera à une évaluation complète de toutes les normes de qualité du service, dans le cadre du premier rapport sur le fonctionnement et les effets du présent règlement.