

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 abstenue. 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 verraient 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.