




# Procédure file

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

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	<b>DELE</b> Délégation PE au comité de conciliation		10/07/2003
		PPE-DE <a href="#">LISI Giorgio</a>	
	Commission au fond précédente		
	<b>RETT</b> Politique régionale, transports et tourisme		22/01/2002
		PPE-DE <a href="#">LISI Giorgio</a>	
	<b>RETT</b> Politique régionale, transports et tourisme		22/01/2002
	PPE-DE <a href="#">LISI Giorgio</a>		
Commission pour avis précédente			
<b>JURI</b> Juridique et marché intérieur	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.		
<b>ENVI</b> Environnement, santé publique, politique des consommateurs			19/02/2002
	PSE <a href="#">WHITEHEAD Phillip</a>		
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunion	Date
	<a href="#">Affaires générales</a>	<a href="#">2558</a>	26/01/2004
	<a href="#">Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)</a>	<a href="#">2525</a>	22/09/2003
	<a href="#">Agriculture et pêche</a>	<a href="#">2494</a>	17/03/2003
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">2472</a>	05/12/2002
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">2452</a>	03/10/2002
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">2420</a>	25/03/2002

## Evénements clés

20/12/2001	Publication de la proposition législative	COM(2001)0784	Résumé
16/01/2002	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
25/03/2002	Débat au Conseil	<a href="#">2420</a>	
10/09/2002	Vote en commission, 1ère lecture		Résumé
09/09/2002	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	<a href="#">A5-0298/2002</a>	
03/10/2002	Débat au Conseil	<a href="#">2452</a>	
23/10/2002	Débat en plénière		
24/10/2002	Décision du Parlement, 1ère lecture	<a href="#">T5-0514/2002</a>	Résumé
03/12/2002	Publication de la proposition législative modifiée	<a href="#">COM(2002)0717</a>	Résumé
17/03/2003	Publication de la position du Conseil	<a href="#">15855/1/2002</a>	Résumé
27/03/2003	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
12/06/2003	Vote en commission, 2ème lecture		Résumé
11/06/2003	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	<a href="#">A5-0221/2003</a>	
02/07/2003	Débat en plénière		
03/07/2003	Décision du Parlement, 2ème lecture	<a href="#">T5-0329/2003</a>	Résumé
22/09/2003	Rejet par le Conseil des amendements du Parlement		
29/09/2003	Réunion formelle du Comité de conciliation		
14/10/2003	Décision finale du comité de conciliation		Résumé
13/10/2003	Dépôt du rapport de la commission, 3ème lecture	<a href="#">A5-0464/2003</a>	
30/11/2003	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	<a href="#">3676/2003</a>	
17/12/2003	Débat en plénière		
18/12/2003	Décision du Parlement, 3ème lecture	<a href="#">T5-0591/2003</a>	Résumé
26/01/2004	Décision du Conseil, 3ème lecture		
11/02/2004	Fin de la procédure au Parlement		
12/02/2004	Signature de l'acte final		
17/02/2004	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de procédure	2001/0305(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Législation
Instrument législatif	Règlement
	Voir aussi <a href="#">2000/0145(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2004/0049(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2005/0007(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2005/0241(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2006/0130(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2008/0237(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2008/0246(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2017/2876(RSP)</a>
Base juridique	Traité CE (après Amsterdam) EC 080-p2
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	CODE/5/19804

Portail de documentation					
Document de base législatif		<a href="#">COM(2001)0784</a> <a href="#">JO C 103 30.04.2002, p. 0225 E</a>	21/12/2001	EC	Résumé
Comité économique et social: avis, rapport		<a href="#">CES0840/2002</a> <a href="#">JO C 241 07.10.2002, p. 0029</a>	17/07/2002	ESC	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		<a href="#">A5-0298/2002</a>	10/09/2002	EP	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		<a href="#">T5-0514/2002</a> <a href="#">JO C 300 11.12.2003, p. 0443-0556 E</a>	24/10/2002	EP	Résumé
Proposition législative modifiée		<a href="#">COM(2002)0717</a> <a href="#">JO C 071 25.03.2003, p. 0188-0197 E</a>	04/12/2002	EC	Résumé
Déclaration du Conseil sur sa position		<a href="#">07252/2003</a>	10/03/2003	CSL	
Position du Conseil		<a href="#">15855/1/2002</a> <a href="#">JO C 125 27.05.2003, p. 0063-0071 E</a>	18/03/2003	CSL	Résumé
Communication de la Commission sur la position du Conseil		<a href="#">SEC(2003)0361</a>	25/03/2003	EC	Résumé
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		<a href="#">A5-0221/2003</a>	12/06/2003	EP	
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		<a href="#">T5-0329/2003</a> <a href="#">JO C 074 24.03.2004, p. 0668-0806 E</a>	03/07/2003	EP	Résumé
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture		<a href="#">COM(2003)0496</a>	11/08/2003	EC	Résumé
Rapport déposé de la délégation du Parlement au Comité de conciliation, 3ème lecture		<a href="#">A5-0464/2003</a>	14/10/2003	EP	

Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	<a href="#">3676/2003</a>	01/12/2003	CSL/EP	
Texte adopté du Parlement, 3ème lecture	<a href="#">T5-0591/2003</a> JO C 091 15.04.2004, p. 0523-0627 E	18/12/2003	EP	Résumé
Document de suivi	<a href="#">COM(2007)0168</a>	04/04/2007	EC	Résumé
Document de suivi	<a href="#">SEC(2007)0426</a>	04/04/2007	EC	
Document de suivi	<a href="#">COM(2011)0174</a>	11/04/2011	EC	Résumé
Document de suivi	SEC(2011)0428	11/04/2011	EC	
Document de suivi	SWD(2014)0156	07/05/2014	EC	Résumé

### Informations complémentaires

Commission européenne

[EUR-Lex](#)

### Acte final

[Règlement 2004/261](#)

[JO L 046 17.02.2004, p. 0001-0007](#) Résumé

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

OBJECTIF : établir des règles communes en matière d'indemnisation des passagers aériens et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol. CONTENU : le règlement proposé accorderait aux passagers, en cas de refus d'embarquement ou d'annulation d'un vol, le droit à une compensation financière, à un réacheminement sur un autre vol ou au remboursement du billet, au choix, ainsi qu'à une assistance à l'aéroport. Les passagers subissant des retards importants auraient droit à leur réacheminement sur un autre vol ou au remboursement du billet. Le règlement s'appliquerait à tous les transporteurs assurant des vols au départ des aéroports communautaires, ainsi qu'aux transporteurs communautaires assurant des vols entre des aéroports de pays tiers et des aéroports communautaires (dans certaines circonstances). Il remplacerait le règlement 295/91/CEE du Conseil établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers. Concrètement, le nouveau règlement proposé prévoit : 1) en cas de refus d'embarquement : - l'obligation pour le transporteur de faire appel à des volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange d'avantages convenus (et également de proposer au choix le réacheminement sur un autre vol ou le remboursement du billet); - si le passager est néanmoins refusé à l'embarquement, il disposerait des trois droits suivants : compensation financière plus importante (entre 375 et 1500 euros), choix entre réacheminement sur un autre vol ou remboursement du billet et prise en charge durant l'attente (rafraîchissements, repas, chambre d'hôtel); 2) en cas d'annulation (si la responsabilité de l'opérateur est engagée): - obligation pour l'opérateur de prendre contact avec les passagers et de faire appel aux volontaires disposés à renoncer à leur réservation; - le passager qui n'est pas volontaire disposerait des trois droits suivants : même compensation financière qu'en cas de refus d'embarquement (entre 375 et 1500 euros), choix entre réacheminement sur un autre vol ou remboursement du billet, et prise en charge durant l'attente (rafraîchissements, repas, chambre d'hôtel); 3) en cas de retard important: - le passager aurait le droit de choisir entre un réacheminement sur un autre vol ou le remboursement du billet; - les passagers ayant des besoins particuliers et les personnes à mobilité réduite peuvent prétendre à une prise en charge minimale durant l'attente : rafraîchissements, repas, chambre d'hôtel.?

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

La commission des transports a adopté le rapport de M. Giorgio LISI (PPE-DE, I) qui présente de nombreux amendements à la proposition dans le cadre de la procédure de codécision (1ère lecture). Les amendements-clé peuvent être résumés comme suit : - la commission a introduit des définitions de "cas de force majeure", "refus d'embarquement", "vol annulé" et "personnes à mobilité réduite"; elle veut aussi maintenir les définitions de "destination finale" et de "volontaire" telles que formulées dans le règlement actuellement en vigueur; - dans un souci de clarté, la commission précise que les responsabilités et les obligations prévues par le règlement s'étendent non seulement au transporteur contractant et à l'organisateur de voyage mais aussi au transporteur aérien assurant le vol, aussi bien en cas de partage de code que si l'organisateur de voyages est sur le plan logistique dans l'impossibilité de faire face aux obligations prévues; de plus, l'organisateur de voyages ou, le cas échéant, le transporteur contractant, devrait pouvoir exercer, à l'égard du transporteur assurant le vol, toute action récursoire dès lors que le refus d'embarquement, l'annulation ou le retard du vol sont à imputer à la responsabilité de ce dernier; - la commission a modifié les chiffres à prendre en compte pour le dédommagement à prévoir pour l'embarquement refusé, proposant que les passagers perçoivent une compensation de 200 euros pour les vols de moins de 1000 kms, 400 euros pour les vols de 1000 à 3500 kms et 600 euros pour les vols de 3500 kms ou plus; - la commission a ajouté une clause stipulant que la Commission européenne peut adapter le montant de la compensation tous les trois ans en fonction de l'augmentation du coût de la vie; - en cas de surréservation, les places devraient

être attribuées selon des critères uniformes dans le cadre d'une procédure transparente; - l'embarquement ne doit pas être refusé à un chien dont l'utilité est certifiée (accompagnant un passager handicapé) ou aux passagers voyageant avec des enfants en bas-âge; - le choix entre remboursement ou réacheminement que doivent se voir offrir les passagers auxquels l'embarquement a été refusé ne doit être possible que dans les limites de la validité du billet et sous réserve des plans de vol; - s'agissant de réacheminement, la commission a modifié les critères selon lesquels le montant de la compensation peut être réduit, afin de respecter le rapport temps/distance; - les voyageurs à forfait ne devraient pas être inclus dans le présent règlement puisqu'ils sont déjà couverts par une directive séparée; - le champ d'application du règlement devrait être étendu à tous les transporteurs aériens desservant des aéroports communautaires; par conséquent, la commission a supprimé une clause qui aurait limité le champ d'application du règlement aux seuls forfaits proposés à la vente sur le territoire de la Communauté; - à compter du 1er janvier 2004, un classement de la qualité de l'offre en matière de prestations devrait être publié mensuellement; - enfin, la commission invite la Commission européenne à édicter des règles semblables pour les transports par chemin de fer, ferry, bus et autocars, de manière à prévenir les distorsions de concurrence entre les différents modes de transport. ?

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

---

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

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

---

La Commission européenne a modifié sa proposition à la lumière des amendements du Parlement européen. Sur les 40 amendements adoptés par le Parlement en première lecture, la Commission en a accepté 14 dans leur intégralité et 8 en partie. Les amendements retenus par la Commission portent principalement sur les points suivants: - Considérants : la proposition précise les cas dans lesquels la responsabilité du transporteur n'est pas engagée en cas d'annulation ou de retard important. Des exemples de cas de force majeure sont donnés à titre indicatif. Elle précise également qu'il convient d'atténuer les difficultés et les désagréments occasionnés par les annulations de vols (la mention "sauf lorsque celles-ci sont dues à des circonstances exceptionnelles dans lesquelles la responsabilité du transporteur aérien n'est pas engagée" est supprimée); - Objet : la référence à la "force majeure" remplace le membre de phrase "sauf pour des raisons n'engageant pas la responsabilité du transporteur aérien ou de son sous-traitant", afin de préciser les cas dans lesquels la responsabilité du transporteur n'est pas engagée en cas d'annulation ou de retard important; - Définitions : une définition de la "force majeure" est donnée. Cette définition reprend celle de la directive 90/314/CEE du Conseil concernant les voyages, vacances et circuits à forfait. La proposition définit les notions de "refus d'embarquement" et de "volontaire". Les conditions justifiant les droits des passagers (possession d'un billet en cours de validité, réservation confirmée et présentation à l'enregistrement dans les délais impartis) sont toutefois maintenues à l'article 3. L'"annulation" est définie et le délai concernant l'annulation est mentionné. Le texte introduit la définition standard de la "personne à mobilité réduite" donnée par la Conférence européenne de l'aviation civile; - Champ d'application : le délai de présentation à l'enregistrement, lorsque l'heure n'est pas indiquée par le transporteur ou l'organisateur de voyages, est de soixante minutes, contre trente minutes initialement; - Embarquement des passagers handicapés : la proposition fait état d'une "personne à mobilité réduite" et non plus d'un "passager handicapé". L'interdiction de refuser l'embarquement est étendue aux chiens-guides certifiés; - Droit à une assistance : la condition "et en fonction des disponibilités" limite le droit de réacheminement à une date ultérieure et à la convenance du passager, de manière à préciser que le transporteur ou l'organisateur de voyages n'est pas tenu d'organiser un vol à la seule intention des passagers victimes d'un refus d'embarquement ou d'une annulation. Le droit d'effectuer gratuitement un appel téléphonique ou d'envoyer un message par télex, télécopie ou courrier électronique au lieu de départ (en plus du lieu de destination finale) est ajouté de manière à permettre aux passagers d'avertir toutes les personnes concernées par la perturbation de leur voyage; - Droit à une prise en charge : la proposition offre aux passagers le transport aller-retour gratuit entre l'aéroport et leur lieu d'hébergement ou le remboursement de ces frais de transport; - Annulation : la notion de "force majeure" est introduite afin de préciser les circonstances dans lesquelles le transporteur n'est pas responsable de l'annulation. Les cas d'annulation sont limités à ceux survenant dans un certain laps de temps avant le départ. Le délai est fixé à sept jours avant la date de départ prévue. Le texte introduit l'obligation pour le transporteur ou l'organisateur de voyages d'expliquer au passager concerné par une annulation les autres possibilités de transport lorsqu'il prend contact avec lui; - Retards : le choix entre un remboursement et un réacheminement est remplacé par la prise en charge (repas, hôtels, etc.) dans l'attente d'un vol ultérieur. Une deuxième modification introduit l'idée de "force majeure", afin de préciser les cas où le transporteur et l'organisateur de voyages sont déchargés de toute prise en charge lors de retards importants; - Compensation complémentaire : le règlement ne s'applique pas aux volontaires qui ont renoncé à leur réservation selon des conditions fixées d'un commun accord avec le transporteur ou l'organisateur de voyages; - Obligation d'informer les passagers de leurs droits : le transporteur et l'organisateur de voyages doivent indiquer aux passagers le nom de l'instance désignée pour recevoir les plaintes en cas de refus d'embarquement ou d'annulation afin de faciliter le dépôt des plaintes; - Irrecevabilité des dérogations : la proposition offre une protection lorsque le transporteur ou l'organisateur de voyages ajoute des clauses restrictives au contrat (malgré l'interdiction qui en est faite) et que le passager a accepté une compensation sur cette base contractuelle; - Plaintes : il est précisé que le fait de porter plainte ne fait pas perdre aux passagers le droit de demander une compensation complémentaire auprès des tribunaux; - Rapport : la Commission doit présenter un rapport, non plus au 1er janvier 2008, mais cinq ans au plus tard après l'entrée en vigueur du règlement. En revanche, la Commission a rejeté les amendements concernant: - l'exclusion des passagers voyageant à forfait afin d'appliquer le règlement aux seuls passagers ayant acheté un vol "sec"; - l'attribution des places selon des critères uniformes, en cas de surréservation; - le montant des compensations proposé, soit 200, 400 ou 600 euros selon la distance; - la prise en charge durant l'attente d'un vol ultérieur dans un délai d'une heure; - le partage des responsabilités, en cas de partage de code, entre les transporteurs, et lorsque l'organisateur de voyages n'est pas en mesure, pour des raisons de logistique, de remplir les obligations prévues par le règlement; - la suppression de la compensation en cas de retard de moins d'une heure; - l'adaptation tous les trois ans du montant des compensations en fonction de l'inflation; - déterminer la destination finale en se référant au coupon correspondant au dernier vol, en cas de vols successifs; - la suppression de l'indication de l'heure par écrit; - l'interdiction

faite aux transporteurs aériens et aux organisateurs de voyages de refuser l'embarquement aux passagers voyageant avec des enfants en bas âge; - restreindre l'obligation de rembourser les billets ou de réacheminer les passagers dans la limite de validité du billet; - appliquer à d'autres modes de transport un traitement identique à celui mentionné dans le règlement: - la suppression de la définition du prix sur la base duquel le remboursement sera calculé en cas de voyage dans une classe inférieure; - restreindre l'obligation d'assistance aux passagers lorsque les conditions locales l'exigent; - la responsabilité des autorités en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retards; - lier l'obligation de préparer un rapport sur le fonctionnement et les effets du règlement à la désignation de l'organe responsable de l'application du règlement. ?

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

---

La position commune reprend, en totalité ou partiellement, 17 amendements sur les 40 adoptés par le Parlement européen en première lecture. Le Conseil a en outre apporté un certain nombre de modifications aux propositions de la Commission en ce qui concerne tant la forme que le fond. Les principales modifications de fond sont les suivantes: - la première modification concerne la responsabilité eu égard aux obligations énoncées par le règlement : le Conseil a adopté une solution simple en vertu de laquelle toutes les obligations relatives à l'indemnisation des passagers et à l'assistance sont du ressort du transporteur qui assure le vol. Ce dernier est en principe le mieux placé pour s'acquitter de ces obligations parce qu'il est présent dans les aéroports; - conformément à l'amendement du Parlement et compte tenu de la Convention de Montréal, le Conseil a estimé qu'il conviendrait d'établir une liste des circonstances dans lesquelles le transporteur aérien effectif peut être exonéré de ses obligations au titre de ce règlement. Toutefois, pour des raisons de clarté juridique, le Conseil a décidé de ne pas énumérer ces circonstances dans le cadre de la force majeure mais de recourir à la notion de "circonstances extraordinaires"; - en ce qui concerne l'annulation d'un vol, le Conseil a décidé de préciser le texte en prévoyant que le droit à indemnisation dépend non seulement du moment où le passager est informé de l'annulation mais aussi du caractère adéquat du réacheminement qui lui est proposé; - en ce qui concerne les montants de l'indemnisation, le Conseil est convenu, conformément à l'amendement du Parlement européen, d'adopter un système de trois catégories de distance. Les montants proprement dits sont presque identiques à ceux recommandés par le Parlement, à savoir 250, 400 et 600 euros; - le Conseil a renforcé les droits des passagers en cas de retard important d'un vol, en prévoyant que les passagers non seulement ont droit au remboursement ou au réacheminement mais aussi, en principe, droit à une prise en charge. Ce droit devrait en général comporter également le droit au transport gratuit depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre); - en ce qui concerne les cas de surclassement et de déclassement, le Conseil a décidé de consacrer à cette disposition un article distinct puisque, dans les cas visés, il n'y a pas refus d'embarquement. En outre, afin de simplifier les services d'assistance dans les aéroports, le Conseil est convenu qu'il conviendrait d'appliquer des pourcentages fixes afin de calculer les montants du remboursement; - enfin, le Conseil a décidé d'accorder davantage d'importance aux dispositions concernant les passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers. Il a donc repris l'amendement correspondant du Parlement et a donné aux dispositions en cause un caractère horizontal. ?

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

---

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

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

---

La commission a adopté le rapport de M. Giorgio LISI (PPE-DE, I) modifiant la position commune du Conseil en 2ème lecture de la procédure de codécision. Elle réintroduit un certain nombre d'amendements adoptés par le Parlement en 1ère lecture : - il convient d'introduire dans le texte une définition de "vol annulé"; - il faudrait maintenir la définition de "destination finale" telle que formulée dans le règlement actuellement en vigueur; - il faudrait supprimer l'obligation selon laquelle il faut communiquer par écrit l'heure à laquelle les passagers doivent se présenter pour l'enregistrement; - s'il n'y a pas d'indication d'heure d'enregistrement spécifique par le transporteur aérien, l'organisateur de voyages ou un agent de voyages autorisé, les passagers devraient se présenter à l'enregistrement au plus tard 60 minutes, plutôt que 30 minutes, avant l'heure de départ publiée; - les voyageurs à forfait ne devraient pas être inclus dans le présent règlement puisqu'ils sont déjà couverts par une directive séparée; - l'obligation de réacheminer les passagers vers leur destination finale devrait être limitée, en ce sens que le réacheminement devrait se faire "dans les limites de la validité du billet". De plus, la commission modifie l'amendement de la 1ère lecture en précisant que le réacheminement devrait se faire "sous réserve de la programmation des vols"; - il convient de préciser que l'organisateur de voyages a le droit de demander réparation à un transporteur aérien, alors que la proposition prévoit uniquement que le transporteur aérien a le droit de demander réparation à un organisateur de voyages; - les États membres devraient faire en sorte que les entreprises désignées dans le règlement puissent faire valoir et mener à bien toute demande d'indemnisation en vertu du principe "pollueur-payeur" à l'égard d'un tiers quel qu'il soit, c'est-à-dire y compris à l'égard d'autorités publiques ou de toute autre autorité détenant des droits de souveraineté; - à compter du 1er janvier 2004, un classement de la qualité de l'offre en matière de prestations devrait être publié mensuellement. La commission a également adopté plusieurs nouveaux amendements, notamment : - lorsque des vols sont annulés, avec ou sans préavis, que l'annulation soit due ou non à des circonstances extraordinaires, le transporteur aérien devrait fournir aux passagers une assistance conformément aux Articles 8 et 9 (réacheminement et "prise en charge", c'est-à-dire des repas et des rafraîchissements gratuits, un hébergement à l'hôtel, etc..). Par ailleurs, les passagers devraient se voir offrir par le transporteur aérien effectif une indemnisation sauf s'ils sont informés de l'annulation cinq jours au moins avant l'heure de départ prévue et si le transporteur aérien effectif peut prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires; - les passagers devraient se voir offrir une assistance conformément aux Articles 8 et 9 lorsqu'un transporteur aérien peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un vol soit retardé, par rapport à son horaire régulier de départ : (a) de deux heures pour les vols jusqu'à 1 500 km, ou (b) de trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols compris

entre 1 500 et 3 500 km, ou (c) de quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points (a) ou (b). Enfin, la commission a adopté un amendement visant à harmoniser des critères de distance de la même façon en ce qui concerne l'indemnisation en cas de réacheminement.?

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

---

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

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

---

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

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

---

Le comité de conciliation est parvenu à un accord sur le règlement sur l'indemnisation des passagers et l'assistance lors d'un refus d'embarquement. Les principaux éléments du compromis peuvent être résumés comme suit: - le règlement détermine le montant de l'indemnisation à verser aux passagers en cas de refus d'embarquement, sur la base d'un triple système de distance, qui établit une distinction entre trois catégories de vols: a) les vols de moins de 1 500 km; b) les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km ou tous les autres vols entre 1 500 km et 3 500 km; c) tous les vols ne relevant pas d'a) ou de b). Le Conseil a accepté la proposition du Parlement visant à étendre ce système pour définir les droits des passagers en cas de retard, l'indemnisation à payer aux passagers qui se voient proposer un réacheminement et le niveau de remboursement en cas de déclassement, établissant ainsi un cadre unique, plus clair et plus transparent pour

tous les cas de figure; - en matière de retards, l'accord est fondé sur l'introduction d'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; - le délai de présentation à l'enregistrement des passagers pouvant bénéficier de ce règlement est fixé à 45 minutes avant le départ; - les organisateurs de voyages ou des tiers, autres qu'un passager, auront le droit de demander un remboursement ou une réparation au transporteur aérien pour les frais encourus ou les pertes subies du fait des actions entreprises par le transporteur aérien effectif; - les hélicoptères sont exclus du champ d'application du règlement; - la Commission s'engage à faire une déclaration sur l'égalité de traitement de tous les modes de transport; - le règlement entrera en vigueur 12 mois après la date de publication au Journal officiel (au lieu des 3 mois proposés initialement par le Conseil), de façon à permettre à toutes les parties concernées de s'adapter en douceur aux différents changements introduits par la nouvelle législation.?

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

---

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

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

---

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.?

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

---

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

La fermeture de l'espace aérien en raison du nuage de cendres volcaniques en provenance d'un volcan islandais, en avril 2010, était un événement sans précédent. Le règlement est resté entièrement applicable durant cette période, cette fermeture étant immédiatement qualifiée, dans toute l'UE, de circonstance exceptionnelle. Cette crise a cependant révélé certaines limites structurelles du règlement, qui s'est

trouvé testé dans des conditions extrêmes. La Commission estime qu'il pourrait être judicieux de revoir la proportionnalité de certaines des dispositions actuelles, telles que la responsabilité illimitée en relation avec le droit à une prise en charge en cas de catastrophe naturelle majeure.

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

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

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

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

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

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

Ainsi, la Commission entend notamment:

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

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