







# Procédure file

Informations de base			
COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement <a href="#">2013/0072(COD)</a>		En attente de la position du Conseil en 1ère lecture	
Droits des passagers aériens Modification Règlement (EC) No 2027/97 <a href="#">1995/0359(SYN)</a> Modification Règlement (EC) No 261/2004 <a href="#">2001/0305(COD)</a>			
Sujet 2.80 Coopération et simplification administratives 3.20.01 Transport aérien de personnes et fret 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur			
Priorités législatives <a href="#">Déclaration commune 2022</a> <a href="#">Déclaration commune 2021</a>			
Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	<b>TRAN</b> <a href="#">Transports et tourisme</a>	PPE <a href="#">ARIAS ECHEVERRÍA Pablo</a> Rapporteur(e) fictif/fictive  <a href="#">UJHELYI István</a>  <a href="#">OETJEN Jan-Christoph</a>  <a href="#">DEPARNAY-GRUNENBERG Anna</a>  <a href="#">HAIDER Roman</a>  <a href="#">ŽILE Roberts</a>  <a href="#">KONEČNÁ Kateřina</a>	28/03/2013
	Commission au fond précédente <b>TRAN</b> Transports et tourisme	PPE <a href="#">BACH Georges</a>	28/03/2013
	Commission pour avis précédente <b>JURI</b> Affaires juridiques	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	<b>ENVI</b> Environnement, santé publique et sécurité alimentaire	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	<b>IMCO</b> Marché intérieur et protection des consommateurs	PPE <a href="#">MAYER Hans-Peter</a>	29/05/2013

Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunion	Date
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">3318</a>	05/06/2014
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">3278</a>	05/12/2013
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">3261</a>	10/10/2013
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">3243</a>	06/06/2013
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	<a href="#">Mobilité et transports</a>	KALLAS Siim	
Comité économique et social européen			
Comité européen des régions			

Evénements clés			
13/03/2013	Publication de la proposition législative	<a href="#">COM(2013)0130</a>	Résumé
16/04/2013	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
06/06/2013	Débat au Conseil	<a href="#">3243</a>	
10/10/2013	Débat au Conseil	<a href="#">3261</a>	Résumé
05/12/2013	Débat au Conseil	<a href="#">3278</a>	
17/12/2013	Vote en commission, 1ère lecture		
21/01/2014	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	<a href="#">A7-0020/2014</a>	
05/02/2014	Résultat du vote au parlement		
05/02/2014	Débat en plénière		
05/02/2014	Décision du Parlement, 1ère lecture	<a href="#">T7-0092/2014</a>	Résumé
05/06/2014	Débat au Conseil	<a href="#">3318</a>	Résumé
24/09/2019	Ouverture des négociations interinstitutionnelles après 1ère lecture par la commission parlementaire		
09/10/2019	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 72)		

Informations techniques	
Référence de procédure	2013/0072(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Législation
Instrument législatif	Règlement
	Modification Règlement (EC) No 2027/97 <a href="#">1995/0359(SYN)</a> Modification Règlement (EC) No 261/2004 <a href="#">2001/0305(COD)</a>
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 100-p2
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 159
Consultation obligatoire d'autres institutions	<a href="#">Comité économique et social européen</a>

	<a href="#">Comité européen des régions</a>
Etape de la procédure	En attente de la position du Conseil en 1ère lecture
Dossier de la commission parlementaire	TRAN/7/12209

## Portail de documentation

Document de base législatif		<a href="#">COM(2013)0130</a>	13/03/2013	EC	Résumé
Document annexé à la procédure		SWD(2013)0062	13/03/2013	EC	
Document annexé à la procédure		SWD(2013)0063	13/03/2013	EC	
Comité économique et social: avis, rapport		<a href="#">CES2576/2013</a>	11/07/2013	ESC	
Projet de rapport de la commission		<a href="#">PE510.868</a>	06/09/2013	EP	
Amendements déposés en commission		<a href="#">PE519.451</a>	08/10/2013	EP	
Amendements déposés en commission		<a href="#">PE521.519</a>	08/10/2013	EP	
Avis de la commission	<b>IMCO</b>	<a href="#">PE516.966</a>	08/11/2013	EP	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		<a href="#">A7-0020/2014</a>	22/01/2014	EP	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		<a href="#">T7-0092/2014</a>	05/02/2014	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		<a href="#">SP(2014)446</a>	20/05/2014	EC	

## Informations complémentaires

Parlements nationaux	<a href="#">IPEX</a>
Commission européenne	<a href="#">EUR-Lex</a>

## Droits des passagers aériens

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

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

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

**CONTEXTE** : le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages ont sensiblement contribué à la protection des droits des passagers aériens lorsque leur plans de voyage sont perturbés par un refus d'embarquement, un retard important, une annulation ou une erreur de manipulation des bagages.

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

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

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

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

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

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

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

Option 4: centraliser le contrôle de l'application.

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

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

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

Concrètement, la proposition :

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

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

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

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

## Droits des passagers aériens

---

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

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

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

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

Un certain nombre de ministres ont également :

- considéré que la compensation devrait plutôt être fonction du préjudice causé pour le passager et qu'elle ne devrait pas être une fin

- en soi ;
- estimé qu'en cas de retard dans la première étape d'un vol combiné, il reviendrait au transporteur aérien concerné de payer une compensation ;
- mis en garde contre des règles qui pousseraient les compagnies à limiter leur offre de vols combinés, voire à supprimer des vols ;
- estimé que des clarifications doivent encore être apportées aux dispositions proposées par la Commission.

## Droits des passagers aériens

---

La commission transports et tourisme a adopté le rapport de Georges BACH (PPE, LU) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Erreurs typographiques :** lorsque le passager, ou un intermédiaire agissant pour le compte de ce dernier, signale des erreurs typographiques dans le nom d'un ou de plusieurs passagers inclus dans le même contrat de transport qui pourraient donner lieu à un refus d'embarquement,

le transporteur aérien doit corriger ces erreurs au moins une fois et au plus tard 48 heures avant le départ sans supplément de frais pour le passager ou pour l'intermédiaire, sauf s'il en est empêché par le droit national ou international.

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

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

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

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

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

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

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

## Droits des passagers aériens

---

Le Parlement européen a adopté par 580 voix pour, 41 contre et 48 abstentions, une résolution législative sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages.

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

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

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

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

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

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

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

Correspondances manquées : un nouvel article a été inséré, en vertu duquel les passagers concernés se verraient offrir une assistance, une

prise en charge et un réacheminement par le transporteur aérien exploitant le vol précédent ayant causé, au point de transfert, le retard qui a fait manquer aux passagers leur vol de correspondance.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Droits des passagers aériens

---

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

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

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

des défauts techniques pour demander à être exemptées du versement d'une indemnisation.

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

Les grandes questions en suspens sont notamment les suivantes:

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

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

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

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

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