



The European Consumers' Organisation

COMMUNIQUE DE PRESSE
PRESS RELEASE

Contact: John Phelan: +32 (0) 2 789 24 01
Date: 28/06/2010
Référence: PR 011/2010

Les compagnies aériennes ne doivent pas se servir du nuage de cendres volcaniques comme excuse pour affaiblir les droits des passagers aériens

Dans le cadre d'une révision de la législation européenne sur les droits des passagers aériens, la Commission européenne présente aujourd'hui les résultats d'une consultation publique sur ces droits. Les associations de consommateurs appellent les législateurs européens à ne pas utiliser la crise du nuage de cendres comme prétexte pour réduire les droits des passagers aériens.

La crise du nuage de cendres volcaniques a souligné l'importance d'une législation européenne qui protège les passagers. De plus, cet événement a clairement montré que la simple existence de règles protectrices ne suffit pas : les règles ne sont utiles pour les consommateurs que si l'information est disponible et si un contrôle strict est mis en place.

Monique Goyens, Directrice Générale du BEUC, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs, a déclaré :

«L'éruption du volcan islandais qui a touché des millions de passagers aériens en Europe était un phénomène exceptionnel. Il ne doit pas constituer un élément sur lequel les implications économiques pour les compagnies aériennes des droits des passagers seront évaluées. La révision de la législation actuelle ne doit pas mener à une réduction des droits essentiels des passagers aériens. Il est d'une importance capitale que ces obligations envers les passagers lésés par des perturbations sur leurs vols soient maintenues.

Les études conduites par les associations de consommateurs et d'autres organismes indépendants ont clairement démontré qu'en Europe, même les obligations les plus basiques comme le droit à l'information, l'assistance, le remboursement, le reroutage, un rafraîchissement et une restauration, un appel téléphonique ont souvent été ignorés par certaines compagnies aériennes. Le véritable défi pour l'UE est de s'assurer qu'à l'avenir ces garanties soient mieux communiquées et mieux appliquées. La crise du nuage de cendres ne doit pas être utilisée comme une excuse pour affaiblir ces droits. »

FIN

BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs
+32 2 789 24 01 - press@beuc.eu

Vous voulez en savoir plus sur le BEUC? Visitez www.beuc.eu

📖 [EC register for interest representatives](#): identification number 9505781573-45 📖