

Contact: John Phelan +32 (0)2 789 24 01
Date: 28/03/2012
Référence: PR 2012/011

Droits des passagers aériens: le vote clé de l'UE approche

Dans le cadre d'une révision majeure des droits des passagers aériens par l'UE, le Parlement européen vote ce jeudi, appelant à un renforcement des droits et de leur application effective. Les eurodéputés dénoncent également le manque de transparence dans la fixation du prix des billets et appellent à la création d'une « liste noire » des clauses contractuelles abusives.

Le Règlement (UE) 261 définit les droits des passagers et les obligations des compagnies aériennes lors d'annulations de vols et de longs retards. Introduit en 1991, ce règlement fait l'objet d'une révision. Cette révision va définir les droits européens pour les années à venir. Le BEUC s'attend à ce que les eurodéputés adoptent une position ferme à l'encontre de l'industrie qui plaide pour une limitation des droits existants. En revanche, et malheureusement, les eurodéputés n'apportent pas un soutien suffisant à l'introduction de garanties obligatoires de la part des compagnies aériennes en cas d'insolvabilité. Les liquidations récentes et inattendues de Spanair et de Malev ne sont que deux exemples montrant la nécessité de telles garanties.

Monique Goyens, Directrice Générale du Bureau Européen des Unions de consommateurs, a déclaré:

« La législation européenne dans le domaine du droit des passagers aériens est un exemple clair de droits, qui bien que solides sur le papier, sont dévalués par un manque de transparence et de mise en œuvre effective. Les passagers ne connaissent pas leurs droits, qui par ailleurs ne leur sont pas communiqués et nombre de compagnies aériennes sont connues pour leur piètre performance quand il s'agit de respecter ces droits. C'est tout simplement inacceptable. Les compagnies aériennes ne devraient pas être autorisées à considérer leurs obligations à l'égard des passagers comme une option facultative. »

« On a assisté à une augmentation inquiétante d'annonces publicitaires mentionnant des tarifications trompeuses ainsi que des clauses contractuelles abusives lors de l'achat de billets d'avion. Malheureusement, des pratiques telles que l'ajout de frais supplémentaires lors du paiement par carte de crédit, l'interdiction de transférer les titres de transport et les frais inattendus pour les bagages deviennent monnaie courante pour les voyageurs, qui s'en passeraient bien. Il est du devoir de l'UE d'éradiquer ces pratiques commerciales douteuses. Le vote de jeudi devrait montrer à la Commission européenne quelle sera la voie à suivre.

« Tout au long de cette révision, de nombreuses compagnies aériennes exercent de fortes pressions en faveur d'une dilution de leurs obligations, justifiant leur demande souvent de manière inappropriée par la crise du nuage de cendres volcaniques. Nous sommes ravis que les eurodéputés soient préparés à résister à de tels arguments. »

FIN