

Contact : John Phelan: +32 (0)2 789 24 01
Date : 13/03/2013
Référence : PR 2013/004

L'UE révisé les droits des passagers aériens

L'Union européenne procédera aujourd'hui (le 13 mars) à une mise à jour de la législation sur les droits des passagers et les obligations des compagnies aériennes en cas d'annulation du vol ou de retard important.

Ainsi, la Commission européenne vise à clarifier les droits à l'indemnisation, améliorer l'application de la législation et définir de manière plus précise l'obligation des compagnies aériennes à prendre en charge les passagers bloqués (p. ex. repas, rafraîchissements, hébergement, etc.).

Le secteur du transport aérien pose de nombreux problèmes aux consommateurs européens et fait, ces dernières années, l'objet de plaintes constantes dans toute l'Union européenne. La mise à jour de la réglementation proposée aujourd'hui est nécessaire, puisque les problèmes des consommateurs découlent en partie des règles obscures, du manque d'application et de l'absence de possibilités de recours.

La proposition de la Commission contient les progrès suivants :

- La prise en charge des passagers s'étend à davantage de situations de retards de vol, y compris quand le passager a raté sa correspondance parce que le vol était retardé ou des avions étaient bloqués à l'aéroport. Par ailleurs, les compagnies aériennes seront obligées de répondre aux plaintes des consommateurs et de les informer des organismes de traitement de plaintes – que les Etats membres devront mettre en place.

D'autre part :

- Alors que l'indemnisation pour les retards importants sera maintenant prévue par la loi, malheureusement, la Commission européenne n'a pas tenu compte de l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne, selon lequel une compensation est due dès qu'un retard de trois heures est enregistré. En outre, la prise en charge des compagnies aériennes est limitée à trois nuits, tandis qu'aujourd'hui, elle doit se poursuivre jusqu'à la résolution du problème. La Commission a raté l'occasion de supprimer de nombreuses clauses contractuelles abusives telles que la non-cessibilité des tickets à d'autres passagers ou la clause du « no-show¹ ».

Monique Goyens, Directeur Général du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), a commenté :

« Les plaintes relatives au transport aérien représentent 80 % des plaintes relatives au secteur du transport², ce qui montre bien l'ampleur du problème en Europe. Lors d'une annulation ou d'un retard important d'un vol, les passagers sont souvent livrés à eux-mêmes et ne reçoivent pas le soutien auquel ils devraient avoir droit. »

« Les passagers sont doublement victimes, puisque les droits existent sur papier, mais ne sont pas appliqués. Nous espérons que, grâce à cette mise à jour, les compagnies aériennes respecteront davantage les droits des passagers. Après tout, l'application de la loi constitue peut-être le plus grand problème ici. Ces nouvelles règles devraient entraîner une meilleure transparence et accorder plus de pouvoirs aux autorités nationales qui pourront alors s'attaquer à certaines des questions les plus problématiques. »

FIN

¹ Quand les compagnies aériennes refusent l'embarquement du vol retour parce que le passager, pour quelque raison, n'a pas pris le vol aller (politique du « no-show »).

² [Rapport](#) du Réseau des centres européens des consommateurs, 2011. Le rapport mentionne également que les plaintes relatives au transport aérien ont augmenté de 96 % en 5 ans.