

Contact: John Phelan +32 (0)2 789 24 01
Date: 03/02/2014
Référence: BEUC-PR-2014-002

Les droits des passagers aériens prêts à décoller ou cloués au sol?

Les droits de tous les passagers aériens en cas de vols annulés, de retards excessifs, de restrictions démesurées pour les bagages, de refus d'embarquement, ou en matière de réclamations d'indemnisation et plus encore feront l'objet d'un vote crucial au Parlement européen ce mercredi 5 février.

Le Règlement 261/2004 qui détaille les droits des passagers aériens dans l'UE ainsi que les obligations des compagnies aériennes fait l'objet d'une révision depuis des années. Les parlementaires européens doivent améliorer la Proposition de la Commission qui comporte des lacunes et assurer des droits clairs et solides pour les passagers européens. Nous espérons qu'ils répondront aux attentes des consommateurs malgré l'intense pression qu'exerce l'industrie du transport aérien depuis l'éruption du volcan islandais.

En ce qui concerne les passagers, 3 protections primordiales sont en jeu :

- **Le droit à une indemnisation en cas de retard** - La Cour européenne de Justice a clairement répété que ce droit prend effet lors d'un retard de 3 heures à destination. A présent, les parlementaires sont divisés sur le fait d'approuver une telle approche respectueuse des voyageurs ou d'introduire un seuil de 3, 5 ou 7 heures en fonction de la distance du vol, ce qui réduirait considérablement les droits existants.
- **Le droit à l'hébergement** - Les passagers ont longtemps eu droit - à juste titre - à être relogés en cas d'immobilisation à l'aéroport ou en attente d'un nouvel itinéraire. Le vote de mercredi décidera ou non de définir la portée de ce droit à 5 nuits.
- **La clause de « no-show »** - De nombreuses compagnies aériennes annulent injustement le vol retour ou la correspondance lorsque le passager a soit annulé ou raté le vol aller ou la première partie d'un vol en plusieurs étapes. Cette pratique commerciale prive le consommateur de ses droits découlant d'un titre de transport déjà acheté et payé. Cette clause devrait tout simplement disparaître des lois européennes.

Monique Goyens, Directrice Générale du Bureau Européen des Consommateurs, a déclaré:

« Les passagers aériens européens ne rencontrent que trop souvent des compagnies aériennes qui restent hermétiques au respect de leurs obligations. Cette révision législative devrait veiller scrupuleusement à ne pas récompenser ceux qui ne respectent pas les lois en vigueur. »

« Le secteur du transport aérien clame hypocritement que les dispositions proposées sont trop coûteuses et mettent en cause leur compétitivité. Les analyses de marché prouvent qu'un infime pourcentage des courts et moyens courriers ont été affectés par des demandes d'indemnisation¹. En outre, répondre à la crise du nuage volcanique - événement d'une rareté extrême - en réduisant systématiquement, et pour une longue durée, les droits de tous passagers aériens serait doublement erroné. »

« Les députés européens doivent tirer la sonnette d'alarme en enjoignant l'industrie aérienne à améliorer les droits des passagers et devraient suivre l'exemple des jugements de la Cour européenne de Justice. »
FIN

Consultez la fiche d'information du BEUC sur les droits des passagers aériens [ici](#)

¹ ([SEC\(2011\) 428](#))