

**Contact: John Phelan +32 (0)2 789 24 01**  
**Date: 16/12/2013**  
**Référence: PR 2013/027**

## **Les droits des passagers aériens devraient décoller grâce au Parlement européen**

Vols annulés ou retards excessifs, restrictions démesurées pour les bagages, réservations en ligne compliquées, difficultés avec les réclamations d'indemnisation auprès des compagnies aériennes, ennuis et lourdes dépenses pour les familles bloquées à l'étranger... Voilà quelques-unes des récentes pratiques typiques des voyages en avion que le Parlement européen a l'occasion de résoudre lors d'un vote majeur demain, le 17 décembre.

Nous sommes en pleine révision du Règlement 261 de 2004 qui détaille les droits des passagers aériens dans l'UE ainsi que les obligations des compagnies aériennes. La Commission Transport, responsable de ce dossier au sein du Parlement, vote demain afin de façonner la loi pour les années à venir.

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

« Le secteur du transport aérien détient la palme des problèmes que connaissent les consommateurs en Europe. Trop de compagnies ne font délibérément pas ce qu'elles sont censées faire lorsque leur service s'effondre, c'est-à-dire assister, communiquer et compenser. Seul, le consommateur ne peut pas faire grand-chose pour faire respecter ses droits. Ce vote du Parlement est un tremplin pour l'amélioration.

« Telle quelle, la proposition de la Commission renforcera à peine les droits des passagers qui sont actuellement bafoués lorsqu'un vol est en retard ou annulé. Les députés européens ont ici l'occasion d'ajuster le tir de la Commission. Ils devraient commencer par le droit à une indemnisation financière qui est censé prendre effet après un retard de trois heures à destination, quelle que soit la durée du vol. La Cour européenne de Justice en a décidé ainsi.

« Il a été suggéré de limiter à trois jours et à un dédommagement de 100€ par nuit le droit fondamental du passager à être hébergé lorsqu'il est bloqué dans des « circonstances extraordinaires ». Cela serait injuste. Imaginez le coût que cela représente pour une famille de quatre personnes bloquée à l'étranger de devoir payer l'hôtel et les repas. C'est le devoir de la compagnie aérienne de les ramener chez eux en sécurité et rapidement. Le droit du consommateur à l'hébergement ne doit pas être mis à mal.

« Les fameuses clauses de « défaillance », lorsque votre vol de retour est annulé si vous ratez l'aller ou prenez un autre moyen de transport, doivent disparaître. Elles ne font qu'alourdir la note et à notre connaissance aucune autre pratique commerciale ne vous fait payer quelque chose pour vous le retirer par la suite.

« La Commission a fermé les yeux sur des années de jugements de la Cour européenne de Justice qui favorisent les consommateurs. Il est temps que les compagnies aériennes assument leurs responsabilités. Nous espérons que les parlementaires camperont sur leur position et voteront pour que les droits des passagers soient consolidés et mieux appliqués. »

FIN

Retrouvez notre fiche d'informations sur les droits des passagers aériens [ici](#).