

FR



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 04.12.2002
COM(2002) 717 final

2001/0305 (COD)

-

Proposition modifiée de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

établissant des règles communes en matière d'indemnisation des passagers aériens et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol

(présentée par la Commission conformément à l'article 250, paragraphe 2 du traité CE)

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le 21 décembre 2001, la Commission a présenté une proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation des passagers aériens et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol (COM (2001) 784 final – C 5 – 0700/2001 – 2001/0305 (COD)), afin que celle-ci soit adoptée par la procédure de codécision définie à l'article 251 du Traité instituant la Communauté européenne.

Le 24 octobre 2002, le Parlement européen a arrêté une série d'amendements en première lecture. La Commission a donné son avis sur chaque amendement et indiqué les amendements qu'elle pouvait accepter en totalité ou en partie et les amendements qu'elle ne pouvait pas accepter. Sur les quarante amendements adoptés par le Parlement européen, la Commission en a accepté quatorze dans leur intégralité (en apportant éventuellement des modifications d'ordre rédactionnel ou en en reprenant le sens) et huit en partie.

1. AMENDEMENTS ACCEPTÉS EN TOTALITÉ OU EN PARTIE

La proposition modifiée reprend le texte ou le sens des amendements n° 1, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 (*en partie*), 22 (*en partie*), 25 (*en partie*), 26, 27, 28 (*en partie*), 29 (*en partie*), 31 (*en partie*), 32, 33 (*en partie*), 34, 36, 38, 39 (*en partie*) et 42 du Parlement européen, qui visent à renforcer ou à préciser certains aspects du texte de la proposition initiale de la Commission.

1.1. Considérants

Les éléments suivants ont été intégrés au texte:

- Un nouveau considérant 8bis a été ajouté. Celui-ci remplace les "circonstances exceptionnelles dans lesquelles la responsabilité du transporteur aérien n'est pas engagée" par l'idée de "force majeure", conformément à l'amendement 1 du Parlement européen. Cet amendement permet de préciser les cas dans lesquels la responsabilité du transporteur n'est pas engagée en cas d'annulation ou de retard important. Des exemples de cas de force majeure sont donnés à titre indicatif.
- Le considérant 7 a été modifié en conséquence et le membre de phrase "sauf lorsque celles-ci sont dues à des circonstances exceptionnelles dans lesquelles la responsabilité du transporteur aérien n'est pas engagée" a été supprimé.

1.2. Article 1

Au point b), la référence à la "force majeure" remplace le membre de phrase "sauf pour des raisons n'engageant pas la responsabilité du transporteur aérien ou de son sous-traitant", afin de préciser les cas dans lesquels la responsabilité du transporteur n'est pas engagée en cas d'annulation ou de retard important (amendement 6).

1.3. Article 2

- Une définition de la "force majeure" est donnée au point h bis). Cette définition reprend celle de la directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (amendement 8).
- Les points h ter) et h quater) définissent les notions de "refus d'embarquement" et de "volontaire", afin de préciser le texte. Les conditions justifiant les droits des passagers

(possession d'un billet en cours de validité, réservation confirmée et présentation à l'enregistrement dans les délais impartis) sont toutefois maintenues à l'article 3, car elles s'appliquent à l'ensemble des dispositions du règlement (amendements 9 et 10).

- L'"annulation" est définie au point h quinquies). Le délai concernant l'annulation est mentionné à l'article 10, paragraphe 2 (amendement 11).
- Le point h sexies) introduit la définition standard de la "personne à mobilité à réduite" donnée par la Conférence européenne de l'aviation civile, de manière à répondre de manière cohérente aux besoins spécifiques de ces passagers (amendement 12).

1.4. Article 3

- Au paragraphe 1, point a), le délai de présentation à l'enregistrement, lorsque l'heure n'est pas indiquée par le transporteur ou l'organisateur de voyages, est de soixante minutes, contre trente minutes initialement. Ce délai est mieux adapté en raison du renforcement des mesures de sécurité depuis le 11 septembre (amendement 14).

1.5. Article 6

L'article fait état d'une "personne à mobilité réduite" et non plus d'un "passager handicapé", à la suite de l'introduction de ce nouveau terme à l'article 2, point h sexies). L'interdiction de refuser l'embarquement est étendue aux chiens-guides certifiés, car les passagers non ou mal voyants ne peuvent voyager sans eux (amendement 22).

1.6. Article 8

- La condition "et en fonction des disponibilités" figurant au paragraphe 1, point c), limite le droit de réacheminement à une date ultérieure et à la convenance du passager, de manière à préciser que le transporteur ou l'organisateur de voyages n'est pas tenu d'organiser un vol à la seule intention des passagers victimes d'un refus d'embarquement ou d'une annulation (amendement 25).
- Le droit d'effectuer gratuitement un appel téléphonique ou d'envoyer un message par télex, télécopie ou courrier électronique au lieu de départ (en plus du lieu de destination finale) est ajouté à la dernière phrase du paragraphe 1, de manière à permettre aux passagers d'avertir toutes les personnes concernées par la perturbation de leur voyage (amendement 26).

1.7. Article 9

- Le point b bis) offre aux passagers le transport aller-retour gratuit entre l'aéroport et leur lieu d'hébergement ou le remboursement de ces frais de transport, de manière à leur éviter des dépenses parfois lourdes en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important (amendement 27).

1.8. Article 10

- La notion de "force majeure" est introduite au paragraphe 1, afin de préciser les circonstances dans lesquelles le transporteur n'est pas responsable de l'annulation (amendement 28).

- Au paragraphe 2, les cas d'annulation sont limités à ceux survenant dans un certain laps de temps avant le départ, afin d'éviter que le transporteur ou l'organisateur de voyages maintienne son programme de vols sous la pression financière, sans tenir compte de la demande. Le délai est fixé à sept jours avant la date de départ prévue, ce qui donne le temps aux passagers de prendre d'autres dispositions (première partie de l'amendement 29). Les "48 heures" proposées dans l'amendement 29 ont été estimées trop courtes pour que les passagers puissent réorganiser leur voyage.
- Le même paragraphe introduit l'obligation pour le transporteur ou l'organisateur de voyages d'expliquer au passager concerné par une annulation les autres possibilités de transport lorsqu'il prend contact avec lui (troisième partie de l'amendement 29).

1.9. Article 11

- Au paragraphe 1, le choix entre un remboursement et un réacheminement est remplacé par la prise en charge (repas, hôtels, etc.) dans l'attente d'un vol ultérieur. Cette disposition garantit une bonne prise en charge des passagers victimes de retards importants, dont l'hébergement de nuit si nécessaire. Elle évite également les perturbations et les retards supplémentaires susceptibles de survenir en cas de remboursement ou de réacheminement (amendement 31).
- Une deuxième modification apportée au paragraphe 1 introduit l'idée de "force majeure", afin de préciser les cas où le transporteur et l'organisateur de voyages sont dégagés de toute prise en charge lors de retards importants (amendements 31 et 33).
- Le paragraphe 2 est supprimé et son contenu transféré dans le paragraphe 1, de manière à éclaircir et à simplifier le texte (amendement 32).

1.10. Article 12

Cette phrase supplémentaire permet d'éviter que des passagers demandent une compensation supplémentaire auprès des tribunaux alors qu'ils ont renoncé à leur réservation selon des conditions fixées d'un commun accord avec le transporteur ou l'organisateur de voyages (amendement 34).

1.11. Article 14

- L'amendement 36, selon lequel le transporteur et l'organisateur de voyages doivent indiquer aux passagers le nom de l'instance désignée pour recevoir les plaintes en cas de refus d'embarquement ou d'annulation, vise à faciliter le dépôt des plaintes. Cet amendement permet aux passagers d'exercer leurs droits.

1.12. Article 15

L'amendement 42 offre une protection lorsque le transporteur ou l'organisateur de voyages ajoute des clauses restrictives au contrat (malgré l'interdiction qui en est faite) et que le passager a accepté une compensation sur cette base contractuelle.

1.13. Article 18

L'amendement 38 a été introduit afin de préciser que le fait de porter plainte ne fait pas perdre aux passagers le droit de demander une compensation complémentaire auprès des tribunaux.

1.14. Article 19

La Commission doit présenter un rapport, non plus au 1er janvier 2008, mais cinq ans au plus tard après l'entrée en vigueur du règlement, ce qui lui donne suffisamment de temps pour tirer des conclusions exploitables sur le fonctionnement et les effets du règlement (amendement 39).

2. AMENDEMENTS REJETÉS

Les amendements suivants du Parlement européen n'ont pas été repris dans la proposition modifiée: amendements n° 2, 3, 4, 5, 7, 13, 14 (*en partie*), 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 (*en partie*), 23, 24, 25 (*en partie*), 28 (*en partie*), 29 (*en partie*), 30, 31 (*en partie*), 33 (*en partie*), 35, 37 et 39 (*en partie*). Pour être plus précis:

- L'exclusion des passagers voyageant à forfait afin d'appliquer le règlement aux seuls passagers ayant acheté un vol "sec", au motif que la directive 90/314/CEE prévoit une couverture appropriée pour ces voyageurs: aux termes de cette directive, la responsabilité de l'organisateur de voyages n'est engagée qu'en cas de non-exécution de contrat, auquel cas le client peut engager une poursuite pour dédommagement. Le règlement proposé donne aux passagers des droits bien définis, "automatiques", dont ils peuvent user immédiatement, sans devoir en appeler aux tribunaux. Rien ne justifie d'accorder une protection différente à des passagers confrontés à des problèmes similaires (amendements 2, 3, 13 et 15).
- L'attribution des places selon des critères uniformes, en cas de surréservation (amendements 4 et 21): la proposition a essentiellement pour but d'inciter les compagnies aériennes ou les organisateurs de voyages à trouver des personnes qui acceptent de renoncer à leur réservation et de réduire ainsi notablement le nombre de passagers qui se voient empêchés de poursuivre leur voyage. Si les compagnies aériennes devaient respecter des critères uniformes pour attribuer les places, elles seraient dans l'impossibilité de négocier avec des volontaires éventuels.
- Le montant des compensations proposé à l'amendement 23, soit 200, 400 ou 600 euros selon la distance: ces montants, qui sont inférieurs à ceux de la proposition, sont trop bas pour modifier le comportement des compagnies aériennes, c'est-à-dire les inciter à convaincre les passagers de renoncer volontairement à leur réservation plutôt que d'aller contre leur volonté en leur refusant l'embarquement. Le montant le moins élevé (200 euros) pose notamment un problème car il n'apporte aucun gain par rapport à l'inflation. Le fait que les compagnies aériennes continuent de refuser l'embarquement à un grand nombre de passagers montre que le montant actuel des compensations est inadapté. Les trois distances mentionnées dans les amendements 24 et 31 n'ont donc pas été reprises pour des raisons de cohérence.
- La prise en charge, prévue à l'article 9, dans un délai d'une heure: cette disposition serait difficile à mettre en œuvre et elle risquerait, si elle l'était, d'entraîner des retards supplémentaires (amendement 31).
- Le partage des responsabilités, en cas de partage de code, entre les transporteurs, et lorsque l'organisateur de voyages n'est pas en mesure, pour des raisons de logistique, de remplir les obligations prévues par le règlement (amendements 16, 17, 18, 19, 28, 29, 30 et 31): cette disposition risque de semer la confusion chez les passagers et d'engendrer des conflits entre les différentes parties. La solution proposée par la Commission vise à obliger l'organisateur de voyages ou le transporteur contractant à prendre toutes les dispositions nécessaires avec

le transporteur assurant le vol, qui dispose de personnel à l'aéroport. Cette disposition délimite clairement les responsabilités et peut être facilement mise en œuvre.

- La suppression de la compensation en cas de retard de moins d'une heure: cette disposition réduirait considérablement la motivation des volontaires éventuels (amendement 24).
- L'adaptation tous les trois ans du montant des compensations en fonction de l'inflation a été rejetée parce que la Commission doit préparer un rapport cinq ans après l'entrée en vigueur du règlement et présenter éventuellement des propositions appropriées (amendement 23).
- Déterminer la destination finale en se référant au coupon correspondant au dernier vol, en cas de vols successifs (amendement 7): cette disposition ne concernerait que les billets sur papier. La proposition de la Commission couvre en revanche tous les formats de billets, dont les billets électroniques, qui remplacent de plus en plus les documents sur papier.
- La suppression de l'indication de l'heure par écrit: pour que les passagers puissent exercer leurs droits, il leur faut des informations écrites, que ce soit sur papier ou sous forme électronique (amendement 14).
- L'interdiction faite aux transporteurs aériens et aux organisateurs de voyages de refuser l'embarquement aux passagers voyageant avec des enfants en bas âge: cette disposition étendrait considérablement le champ d'application de l'article et réduirait la souplesse dont les transporteurs et les organisateurs de voyages ont besoin pour que le système du volontariat fonctionne bien. Par ailleurs, le terme "enfants en bas âge" n'est pas assez précis pour engendrer une obligation claire et dénuée d'ambiguïté (amendement 22).
- Restreindre l'obligation de rembourser les billets ou de réacheminer les passagers dans la limite de validité du billet: cette restriction des droits des passagers serait peu justifiée et peu pratique, car le règlement obligerait à offrir des compensations et une aide immédiates aux passagers, pendant la durée de validité des billets (amendement 25).
- L'amendement 5, qui propose d'appliquer à d'autres modes de transport un traitement identique à celui mentionné dans le règlement, ne peut être accepté. La Commission prévoit de prendre des mesures pour défendre les droits des passagers qui utilisent d'autres modes de transport, mais ces mesures sortent du cadre de la présente proposition.
- La suppression de la définition du prix sur la base duquel le remboursement sera calculé en cas de voyage dans une classe inférieure: cette suppression entraîne une incertitude juridique préjudiciable aux passagers (amendement 20).
- La Commission ne peut pas accepter de restreindre l'obligation d'assistance aux passagers lorsque les conditions locales l'exigent. Cette disposition affaiblirait la protection des passagers et elle n'est pas assez précise pour apporter une certitude juridique (amendement 33).
- La responsabilité des autorités en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retards: la responsabilité de ces instances, qui fournissent notamment des services de contrôle aérien et de la capacité aéroportuaire, et d'autres prestataires de services, est en dehors du champ d'application de la présente proposition (amendement 35).
- L'amendement 37 concernant la convivialité: la Commission étant en train de mettre au point des rapports sur les performances des compagnies aériennes, cet amendement sort du champ d'application de la proposition.

- La Commission ne voit pas pourquoi il faudrait lier l'obligation de préparer un rapport sur le fonctionnement et les effets du règlement à la désignation de l'organe responsable de l'application du règlement visé à l'article 17 (amendement 39).
3. La Commission amende par conséquent sa proposition, conformément à l'article 250, paragraphe 2, du traité CE.

Proposition modifiée de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

établissant des règles communes en matière d'indemnisation des passagers aériens et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne et notamment son article 80, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission¹,

vu l'avis du Comité économique et social²,

vu l'avis du Comité des régions³,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité⁴,

considérant ce qui suit :

- (1) L'action de la Communauté dans le domaine des transports aériens doit notamment viser à garantir un niveau élevé de protection des passagers; il convient de surcroît de tenir pleinement compte des exigences de protection des consommateurs.
- (2) Le refus d'embarquement et l'annulation ou le retard important d'un vol entraînent des difficultés et des désagréments sérieux pour les passagers.
- (3) La Communauté doit fixer des normes minimales communes de protection, à la fois pour renforcer les droits des passagers et pour faire en sorte que les transporteurs aériens puissent exercer leurs activités dans des conditions équivalentes sur un marché libéralisé.
- (4) Bien que le règlement (CEE) n° 295/91⁵ ait mis en place une protection de base pour les passagers, le nombre de passagers refusés à l'embarquement reste excessivement élevé. La meilleure façon de limiter cette pratique consiste d'une part, à exiger des transporteurs aériens qu'ils fassent appel à des volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages et d'autre part, à dissuader les

¹ JO C ..., ..., p. ...

² JO C ..., ..., p. ...

³ JO C ..., ..., p. ...

⁴ JO C ..., ..., p. ...

⁵ JO L 36 du 8.2.1991, p. 5.

transporteurs aériens de refuser des passagers à l'embarquement en les obligeant à verser une compensation d'un montant dissuasif.

- (5) Les passagers refusés à l'embarquement doivent avoir la possibilité d'annuler leur voyage et de se faire rembourser leur billet ou de poursuivre leur voyage dans des conditions satisfaisantes, et doivent bénéficier d'une prise en charge adéquate durant l'attente d'un vol ultérieur.
- (6) Les volontaires doivent également avoir la possibilité d'annuler leur voyage ou de le poursuivre dans des conditions satisfaisantes, puisqu'ils se trouvent confrontés aux mêmes difficultés de déplacement que les passagers refusés à l'embarquement.
- (7) Il convient également d'atténuer les difficultés et les désagréments occasionnés par les annulations de vols, ~~sauf lorsque celles-ci sont dues à des circonstances exceptionnelles dans lesquelles la responsabilité du transporteur aérien ou de son sous-traitant n'est pas engagée.~~ Le meilleur moyen d'y parvenir est d'exiger qu'avant l'heure de départ prévue, les transporteurs aériens prennent contact avec les passagers concernés et conviennent avec eux des conditions dans lesquelles ils accepteraient de renoncer à leur réservation.
- (8) Les passagers dont les vols sont annulés et qui ne se portent pas volontaires pour renoncer à leur réservation doivent avoir la possibilité de se faire rembourser leur billet ou de poursuivre leur voyage dans des conditions satisfaisantes, et bénéficier d'une prise en charge adéquate durant l'attente d'un vol ultérieur.
- (8bis) La responsabilité du transporteur aérien, de l'organisateur de voyages ou de son agent n'est pas engagée lorsque l'annulation est due à un cas de force majeure tel que l'instabilité politique, des conditions météorologiques extrêmes, des déficiences en matière de sûreté ou de sécurité malgré toute la diligence déployée et le respect intégral des normes de sûreté et de sécurité, ou des mouvements de grève affectant des services essentiels.**
- (9) De la même façon, les passagers dont les vols sont retardés d'un laps de temps défini doivent avoir la possibilité d'annuler leur voyage ou de le poursuivre dans des conditions satisfaisantes.
- (10) Dans la mesure où la distinction entre services aériens réguliers et non réguliers tend à s'estomper, la protection doit s'appliquer aux passagers des vols réguliers, mais aussi à ceux des vols non réguliers, y compris les vols faisant partie de voyages, vacances et circuits à forfait.
- (11) Étant donné que les organisateurs de voyages sont généralement responsables des décisions commerciales concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, c'est à eux que doit incomber l'indemnisation et la prise en charge des passagers de vols faisant partie de ces voyages, vacances et circuits à forfait en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.
- (12) Puisque les billets sous forme immatérielle se généralisent, le présent règlement doit s'appliquer à toutes les formes de billets de manière à garantir une protection exhaustive des passagers.

- (13) Les passagers doivent être pleinement informés de leurs droits en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, afin d'être en mesure d'exercer efficacement ces droits.
- (14) Les États membres doivent définir le régime des sanctions applicables en cas d'infraction aux dispositions du présent règlement. Ces sanctions doivent être efficaces, proportionnées et dissuasives.
- (15) Le règlement (CEE) n°295/91 doit en conséquence être abrogé,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT :

Article premier

Objet

Le présent règlement reconnaît des droits minimum aux passagers aériens dans les situations suivantes :

- a) en cas de refus d'embarquement;
- b) en cas d'annulation d'un vol, **sauf en cas de force majeure;**
- c) en cas de vol retardé d'un laps de temps défini.

Article 2

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- a) "transporteur aérien", une entreprise de transport aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité;
- b) "transporteur communautaire", un transporteur aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité, délivrée par un État membre conformément aux dispositions du règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil⁶;
- c) "organisateur de voyages", à l'exclusion d'un transporteur aérien, un organisateur ou un détaillant au sens de l'article 2, points 2 et 3, de la directive 90/314/CEE du Conseil⁷;
- d) "forfait", les services définis à l'article 2, point 1, de la directive 90/314/CEE;
- e) "billet", un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou un équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur aérien ou son agent agréé;

⁶ JO L 240 du 24.8.1992, p. 8.

⁷ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

- f) “réservation confirmée”, le fait pour un passager d’être en possession d'un billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été enregistrée et confirmée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages;
- g) "partage de code", une situation dans laquelle le passager a passé un contrat avec un transporteur aérien et est en possession d'une réservation confirmée auprès de ce dernier (transporteur contractant), mais dont le vol est assuré par un autre transporteur (transporteur assurant le vol);
- h) “destination finale”, la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement, ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol;
- h bis) “force majeure”, circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toute la diligence déployée;**
- h ter) “refus d'embarquement”, refus d'accueillir des passagers sur un vol;**
- h quater) “volontaire”, personne qui accepte, à la demande du transporteur, de renoncer à sa réservation confirmée, en échange de certains avantages;**
- h quinquies) “annulation”, vol sur lequel des places ont été vendues et qui n'a pas eu lieu;**
- h sexies) “personne à mobilité réduite”, toute personne dont la mobilité est réduite, par suite d'une incapacité physique (sensorielle ou motrice), d'une déficience intellectuelle, de l'âge ou de toute autre cause génératrice d'un handicap lors de l'usage du transport, et dont la situation requiert une attention particulière et une adaptation des services offerts d'ordinaire à l'ensemble des passagers.**

Article 3
Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité, ainsi qu'aux passagers liés par contrat à un transporteur communautaire ou à un organisateur de voyages pour un forfait proposé à la vente sur le territoire de la Communauté, au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité, à moins que ces passagers ne bénéficient d'une compensation et d'une assistance dans ce pays tiers, qui
 - (a) disposent d'une réservation confirmée sur un vol et se présentent à l'enregistrement comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit par le transporteur aérien, l'organisateur de voyages ou un agent de voyage autorisé, ou en l'absence d'indication d'heure au plus tard **soixante** minutes avant l'heure de départ publiée, ou
 - (b) ont été transférés par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages, du vol pour lequel ils possédaient une réservation confirmée vers un autre vol, quelle qu'en soit la raison.

2. Le présent règlement ne s'applique pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public. Cependant, les passagers en possession d'un billet émis par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programme commerciaux sont couverts par les dispositions du présent règlement.
3. Le présent règlement est applicable à tout transporteur aérien ou organisateur de voyages lié par contrat à un passager. L'organisateur de voyages ou, en cas de partage de code, le transporteur contractant, prend avec le transporteur assurant le vol toutes les dispositions nécessaires pour garantir la mise en œuvre des dispositions du présent règlement.
4. Les dispositions du présent règlement ne portent pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE.

Article 4

Règles définies par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages

Le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages définit, conformément au présent règlement, les règles qu'il observera en cas de refus d'embarquement de passagers, notamment en ce qui concerne les priorités d'embarquement, et les rend publiques. Ces règles font partie du contrat ou des conditions de transport du transporteur aérien ou de l'organisateur de voyages.

Article 5

Obligations envers les passagers en cas de refus d'embarquement

1. Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il recense dans un premier temps tous les passagers qui attendent toujours leur enregistrement sur ce vol à l'heure de clôture de l'enregistrement, et fait ensuite appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certains avantages, suivant des modalités à convenir entre le passager concerné et le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages.
2. Les volontaires bénéficient, en plus des avantages mentionnés au paragraphe 1, d'une assistance conformément aux dispositions de l'article 8. Lorsque le nombre de volontaires se manifestant n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des passagers disposant d'une réservation confirmée qui sont en surnombre, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages peut alors refuser l'embarquement de passagers conformément aux règles définies par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages visées à l'article 4.
3. S'il refuse des passagers à l'embarquement, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages indemnise immédiatement ces derniers conformément aux dispositions de l'article 7 et leur offre une assistance conformément aux dispositions des articles 8 et 9.
4. Un transporteur ou un organisateur de voyages qui place un passager dans une classe supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté ne peut réclamer aucun paiement ni supplément. Un transporteur aérien ou un organisateur de voyages qui place un passager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté

rembourse la différence de prix entre le billet du passager et le plus bas tarif publié pour la classe dans laquelle le passager est placé pour cette partie du voyage.

Article 6

Embarquement des passagers handicapés et des autres passagers ayant des besoins particuliers

Un transporteur aérien ou un organisateur de voyages ne refuse pas l'embarquement à **une personne à mobilité réduite, à une personne ou au chien-guide certifié qui l'accompagne, ni** à un enfant non accompagné.

Article 7

Droit à compensation

1. En cas de refus d'embarquement, les passagers reçoivent une compensation dont le montant est fixé à :
 - (a) 750 euros pour les vols de moins de 3500 kilomètres;
 - (b) 1500 euros pour les vols de plus de 3500 kilomètres.

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement.

2. Lorsque, en application des dispositions de l'article 8, un passager accepte un réacheminement vers sa destination finale sur un autre vol arrivant au plus tard deux heures après l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé dans le cas d'un vol de moins de 3500 kilomètres, et au plus tard quatre heures après l'heure d'arrivée prévue dans le cas d'un vol de plus de 3500 kilomètres, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages peut réduire de 50 % le montant de la compensation prévue au paragraphe 1.
3. La compensation visée au paragraphe 1 est payée en espèces ou, avec l'accord signé du passager, par virement bancaire, par chèque, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.
4. Les distances indiquées aux paragraphes 1 et 2 sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.

Article 8

Droit à une assistance

1. En cas de refus d'embarquement, les passagers se voient offrir le choix entre:
 - (a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi qu'un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais,

- (b) un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou
- (c) un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance **et en fonction des disponibilités.**

Les passagers peuvent aussi effectuer gratuitement un appel téléphonique et/ou envoyer un message par télex ou télécopie et/ou par courrier électronique à leur **lieu de départ et de destination finale.**

- 2. Dans le cas d'une ville, d'une agglomération ou d'une région desservie par plusieurs aéroports, si le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages propose au passager un vol à destination d'un aéroport autre que celui qui était initialement prévu, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages prend à sa charge les frais de transfert entre l'aéroport d'arrivée et l'aéroport initialement prévu ou une autre destination proche convenue avec le passager.

Article 9

Droit à une prise en charge durant l'attente d'un vol ultérieur

- 1. En cas de refus d'embarquement, les passagers se voient offrir gratuitement:
 - (a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente;
 - (b) un hébergement à l'hôtel au cas où l'attente se prolonge durant une ou plusieurs nuits ou davantage.
- (b bis) le transport gratuit ou le remboursement des dépenses pour le trajet aller-retour entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (hôtel ou autre).**

Article 10

Annulation

- 1. En cas d'annulation d'un vol, les dispositions suivantes s'appliquent, sauf si le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages peut prouver que cette décision n'a été motivée que par **la force majeure.**
- 2. Lorsque, **moins de sept jours avant l'heure de départ prévue**, un transporteur aérien ou un organisateur de voyages annule ou prévoit raisonnablement d'annuler un vol, il met tout en œuvre pour prendre contact avec les passagers concernés **afin de leur expliquer les autres solutions possibles et de** convenir avec eux des conditions dans lesquelles ils accepteraient de renoncer à leur réservation confirmée. Au strict minimum, les passagers se voient offrir le choix entre:
 - (a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi qu'un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais, ou

- (b) un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou
 - (c) un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance.
3. Les passagers avec lesquels le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages ne parvient pas à un accord conformément aux dispositions du paragraphe 2 et qui se présentent à l'enregistrement conformément aux dispositions de l'article 3, paragraphe 1, se voient offrir la compensation et l'assistance offertes en cas de refus d'embarquement, comme spécifié aux articles 7, 8 et 9.

Article 11

Retards

1. Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé, par rapport à l'heure de départ prévue, d'au moins deux heures pour les vols de moins de 3500 kilomètres et d'au moins quatre heures pour les vols de 3500 kilomètres ou plus, les passagers se voient offrir **la prise en charge** prévue en cas de refus d'embarquement conformément aux dispositions de l'article 9, **sauf s'il peut être prouvé que le retard est uniquement dû à la force majeure.**
2. En tout état de cause, cette **prise en charge est offerte dans les délais mentionnés au paragraphe 1 pour chaque distance. Elle est proposée immédiatement aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant et aux enfants non accompagnés, quelle que soit la distance du vol.**

Article 12

Compensation complémentaire

Le présent règlement s'applique sans préjudice des démarches ultérieurement entreprises par un passager auprès des juridictions compétentes en vue d'obtenir une compensation complémentaire. **Il ne s'applique pas aux volontaires qui ont renoncé à leur réservation conformément à l'article 5, paragraphe 1, ou à l'article 10, paragraphe 2.**

Article 13

Compensation par un tiers

Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages verse une compensation ou s'acquitte d'autres obligations lui incombant en vertu du présent règlement, aucune disposition de ce dernier ne peut être interprétée comme limitant son droit à demander réparation à un tiers conformément au droit national applicable.

Article 14

Obligation d'informer les passagers de leurs droits

1. La personne morale responsable de l'enregistrement des passagers veille à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères bien lisibles soit affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement : "Si vous êtes refusés à l'embarquement ou si

votre vol est retardé d'au moins deux heures, demandez le texte énonçant vos droits notamment en matière d'indemnisation et d'assistance au guichet d'enregistrement ou à la porte d'embarquement".

2. Le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages qui refuse l'embarquement ou qui annule un vol présente à chaque passager concerné une notice reprenant les règles de compensation et d'assistance conformément aux dispositions du présent règlement. Il présente également cette notice à tout passager subissant un retard d'au moins deux heures. **Les modalités de contact avec l'organe mentionné à l'article 18 doivent également être communiquées au passager sous forme écrite.**

Article 15

Irrecevabilité des dérogations

Les obligations envers les passagers qui sont énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport. **Si une telle dérogation ou clause restrictive est néanmoins appliquée au passager et que celui-ci a accepté une compensation inférieure à celle prévue par le présent règlement, il sera habilité à intenter une action devant les tribunaux compétents pour obtenir une compensation supplémentaire.**

Article 16

Sanctions

Les États membres définissent le régime des sanctions applicables en cas d'infraction aux dispositions du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions prévues doivent être efficaces, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission au plus tard le 1er janvier 2004 et l'informent dans les meilleurs délais de toute modification ultérieure.

Article 17

Application

Chaque État membre désigne l'organe responsable de l'application du présent règlement et rend l'information publique. Cet organe est chargé de veiller à l'application du règlement en ce qui concerne les aéroports situés sur le territoire de l'État membre concerné, et les vols entre un pays tiers et un aéroport situé sur ce territoire. Il est notamment chargé d'examiner les plaintes concernant le non-respect du présent règlement et de prendre les mesures nécessaires pour que les droits des passagers soient respectés.

Article 18

Plaintes

Sans préjudice de l'article 12, un passager peut saisir tout organe désigné par un État membre d'une plainte concernant une infraction au présent règlement survenue dans tout aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité ou concernant tout vol entre un pays tiers et un aéroport situé sur ce territoire. Si l'organe saisi n'est pas compétent, il transmet la plainte à l'organe responsable de l'application du règlement

dans le cas considéré. L'organe compétent examine la plainte et prend toutes les mesures nécessaires pour que les droits du passager soient respectés.

Article 19
Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, **au plus tard cinq ans après l'entrée en vigueur du règlement**, sur le fonctionnement et les effets **globaux de celui-ci**, notamment en ce qui concerne l'incidence du refus d'embarquement et des annulations de vols.

Ce rapport est au besoin accompagné de propositions législatives.

Article 20
Abrogation

Le règlement (CEE) n° 295/91 du Conseil est abrogé.

Article 21
Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles,

Par le Parlement européen
Le Président

Par le Conseil
Le Président