



Bruxelles, le 13.3.2013
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages

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

{SWD(2013) 62 final}
{SWD(2013) 63 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

1.1. Le cadre juridique actuel

Le **règlement (CE) n° 261/2004**¹ impose aux transporteurs aériens, en fonction des circonstances des perturbations pendant le voyage:

- de fournir aux passagers une assistance, en leur offrant par exemple des repas, des rafraîchissements, la possibilité d'effectuer des appels téléphoniques et un hébergement à l'hôtel;
- de proposer un réacheminement ou un remboursement;
- de payer une indemnisation forfaitaire à concurrence de 600 EUR par passager, selon la distance du vol; et
- d'informer les passagers de manière proactive de leurs droits.

Le transporteur aérien n'est pas tenu de payer d'indemnisation financière s'il peut prouver que l'annulation ou le retard est imputable à des circonstances extraordinaires, mais les obligations de prise en charge et d'assistance sont néanmoins maintenues dans ces situations.

Le règlement impose aussi aux États membres de mettre en place des organismes nationaux chargés de contrôler l'application du droit (ONA: organismes nationaux chargés de l'application) afin de garantir l'application correcte du règlement.

Les droits des passagers au titre du règlement ne devraient pas être confondus avec leurs droits au titre de la **convention de Montréal**: alors que la convention prévoit des dommages individualisés pour les voyageurs, évalués au cas par cas en fonction des circonstances individuelles du passager, le règlement (CE) n° 261/2004 fixe des droits normalisés (en ce qui concerne l'assistance et la prise en charge) applicables à tous les passagers, indépendamment des circonstances qui leur sont propres.

Aux termes de la **convention de Montréal** [intégrée dans le droit de l'UE par le règlement (CE) n° 2027/97²], les passagers ont droit à une indemnisation en cas d'**erreur de manipulation de leurs bagages** (à concurrence de 1 200 EUR environ), sauf si le transporteur aérien peut démontrer qu'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour éviter le préjudice ou qu'il lui était impossible de prendre de telles mesures. Contrairement au règlement (CE) n° 261/2004, ni le règlement (CE) n° 2027/97 ni la convention de Montréal n'exigent la création d'organismes de contrôle chargés d'assurer leur application correcte.

1.2. Évolution récente

Il arrive fréquemment que les transporteurs aériens ne respectent pas les droits dont les passagers peuvent se prévaloir en cas de refus d'embarquement, de retard important,

¹ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

² Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages (JO L 285 du 17.10.1997, p. 1), modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil du 13 mai 2002 (JO L 140 du 30.5.2002, p. 2).

d'annulation ou d'erreur de manipulation des bagages, notamment en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 (ci-après le «règlement») et du règlement (CE) n° 2027/97.

Le **rapport sur la citoyenneté** de l'Union «Lever les obstacles à l'exercice des droits des citoyens de l'Union»³, adopté par la Commission en octobre 2010, annonçait des mesures visant à garantir un ensemble de droits communs aux usagers de tous les modes de transport dans l'UE et à veiller de manière adéquate au respect de ces droits.

Le **Livre blanc sur les transports** adopté le 28 mars 2011 par la Commission mentionnait, parmi ses initiatives, la nécessité d'«élaborer une interprétation uniforme du droit européen sur les droits des passagers et assurer l'harmonisation et l'effectivité de sa mise en œuvre pour garantir à la fois des conditions de concurrence égales pour les entreprises et une protection européenne normalisée pour les usagers»⁴.

La **communication de la Commission du 11 avril 2011**⁵ fait le point sur les divergences d'interprétation des dispositions du règlement (CE) n° 261/2004, dues à l'existence de zones d'ombre et de lacunes dans le texte actuel, et sur le manque de contrôle uniforme de son application dans tous les États membres. De plus, il est difficile pour les passagers de faire valoir leurs droits individuels.

Le 29 mars 2012, le **Parlement européen** (PE) a adopté une résolution⁶ en réponse à la communication de la Commission précitée. Le PE estime qu'une application adéquate des règles existantes par les États membres et les transporteurs aériens, la mise en place de voies de recours suffisantes et simples et la fourniture d'informations précises aux passagers sur leurs droits devraient constituer les mesures prioritaires en vue de regagner leur confiance. Le PE constate avec regret que les organismes chargés de faire appliquer la réglementation ne garantissent pas toujours que les droits des passagers sont réellement respectés. En ce qui concerne le règlement (CE) n° 261/2004, le PE demande à la Commission de proposer des éclaircissements concernant les droits des passagers, et notamment la notion de «circonstances extraordinaires».

La législation de l'UE doit être parfaitement conforme à la **Charte des droits fondamentaux**.⁷ Il découle plus particulièrement de l'article 38 qu'un niveau élevé de protection des consommateurs devrait être assuré dans toutes les politiques de l'Union. D'autres dispositions pertinentes concernent le droit à la protection des données à caractère personnel (article 8), l'interdiction de toute forme de discrimination et l'intégration des personnes handicapées (articles 21 et 26) ainsi que le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial (article 47).

La **jurisprudence** a eu une incidence décisive sur l'interprétation du règlement. Dans l'arrêt C-344/04 IATA, la CJUE a confirmé l'entière compatibilité du règlement avec la convention de Montréal et la complémentarité de ces deux instruments juridiques. Dans l'affaire C-549/07 Wallentin-Herrmann, la Cour a précisé qu'un problème technique sur un aéronef ne pouvait

³ COM (2010) 603 du 16 octobre 2010.

⁴ Feuille de route pour un espace européen unique des transports – Vers un système de transport compétitif et économe en ressources, COM(2011)144 final. Voir page 23: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:FR:PDF>

⁵ Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur l'application du règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:FR:PDF>). COM (2011) 174 final.

⁶ Résolution du Parlement européen du 29 mars 2012 sur le fonctionnement et l'application des droits établis des personnes voyageant par avion, 2011/2150 (INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=FR&reference=P7-TA-2012-99>

⁷ JO C 364 du 18.12.2000, p. 1.

être considéré comme une «circonstance extraordinaire». Dans l'affaire Sturgeon (affaires jointes C-402/07 et C-432/07), la CJUE a indiqué qu'un retard d'au moins trois heures à l'arrivée pouvait ouvrir droit à indemnisation des passagers.

La présente proposition vise promouvoir l'intérêt des passagers aériens en veillant à ce que les transporteurs aériens respectent un niveau élevé de protection des passagers aériens au cours des perturbations pendant le voyage, tout en tenant compte des conséquences financières pour le secteur du transport aérien et en veillant à ce que les transporteurs aériens puissent exercer leurs activités dans des conditions équivalentes sur un marché libéralisé.

2. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DE L'ANALYSE D'IMPACT

2.1. Processus de consultation

Une consultation publique a eu lieu du 19 décembre 2011 au 11 mars 2012. Elle a recueilli 410 contributions. Les résultats peuvent être consultés sur le site web de la Commission⁸. Par ailleurs, un consultant a mené des entretiens et des consultations de manière individuelle et plus détaillée avec 98 parties prenantes issues de tous les groupes de parties intéressées.

Enfin, le 30 mai 2012, la Commission et le Comité économique et social européen ont co-organisé une conférence offrant aux parties intéressées la possibilité de formuler des observations sur les résultats de la consultation publique. Les présentations et le compte rendu de la conférence peuvent être consultés sur le site web de la Commission⁹.

Les **représentants des consommateurs et des passagers** ont principalement souligné un respect insuffisant des droits et un contrôle inadéquat de l'application des règles, notamment en ce qui concerne l'indemnisation financière en cas de retard. Les **transporteurs aériens et leurs associations** ont jugé pour la majorité que le coût financier de ce règlement était excessif, notamment le fait que les transporteurs aériens sont confrontés à une responsabilité illimitée pour des incidents qui ne sont pas imputables à une faute de leur part (par exemple, la crise due au nuage de cendres volcaniques en avril 2010). Les transporteurs aériens ont fortement critiqué les conséquences de l'arrêt Sturgeon, estimant qu'il entraînait des coûts excessifs. Le point de vue des **associations d'organismes de voyages et d'agents de voyages** était similaire à celui des transporteurs aériens, sauf quelques exceptions notables concernant par exemple le droit au réacheminement ou l'utilisation isolée de certaines parties d'un billet d'avion (politique en cas de non-présentation). Les **aéroports** se sont fermement opposés à ce que des responsabilités leur soient attribuées en vertu du règlement modifié.

Les autorités **nationales et infranationales** qui ont répondu à la consultation publique ont exprimé, sur la plupart des questions, des points de vue similaires à ceux des associations de consommateurs/passagers, mais se sont montrées plus sensibles aux contraintes économiques, budgétaires et juridiques.

2.2. Analyse d'impact

La Commission a évalué quatre options en vue d'améliorer l'application des droits des passagers aériens et le contrôle de cette application. Elles diffèrent en ce qui concerne le compromis choisi entre un renforcement du contrôle de l'application et le recours à des incitations économiques adaptées pour les transporteurs aériens: des coûts plus élevés inciteront les transporteurs aériens à minimiser les coûts liés au respect des droits et à tenter de ne pas octroyer leurs droits aux passagers. Une politique de sanctions plus rigoureuse incite

⁸ http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm

⁹ http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm

à respecter les droits. Par conséquent, la politique de contrôle de l'application doit être plus rigoureuse et mieux coordonnée pour les options dans lesquelles les obligations du règlement impliquent des coûts plus élevés, et inversement.

Cette approche sélective a été envisagée car si l'on mettait entièrement l'accent sur le contrôle de l'application sans remédier aux éléments économiques dissuasifs qui freinent le respect des droits, il faudrait consacrer des ressources publiques considérables aux organismes chargés du contrôle l'application.

Option 1: privilégier les incitations économiques (changement modéré du contrôle de l'application) - Dans l'option 1, le contrôle de l'application est mieux coordonné, principalement via un meilleur flux d'informations entre les ONA et la Commission. L'accent est mis sur la réduction des coûts en remplaçant certaines des obligations en matière de prise en charge (repas, hébergement, par exemple) par l'obligation pour les transporteurs aériens de proposer une assurance facultative aux passagers.

Option 2: trouver un équilibre entre une politique de contrôle de l'application plus rigoureuse et des incitations économiques - La politique de contrôle de l'application est renforcée grâce à une coordination plus soutenue des ONA. Les ONA seraient tenus d'améliorer l'information qu'ils fournissent à la Commission au sujet de leurs activités, et la Commission pourrait demander l'ouverture d'enquêtes, en particulier dans les affaires impliquant plusieurs États membres. Les coûts supplémentaires liés au renforcement de la prise en charge et de l'assistance sont compensés par des ajustements dans le montant global d'indemnisation financière. Cet objectif peut être atteint en diminuant la fréquence des paiements d'indemnisations de deux manières:

- **Variante 2a:** allonger la durée au-delà de laquelle le passager a droit à une indemnisation en cas de retard, en faisant passer l'actuel seuil de déclenchement de trois heures à cinq heures au moins;
- **Variante 2b:** élargir la définition des «circonstances extraordinaires» de manière à inclure la plupart des défaillances techniques.

Pour les deux variantes 2a et 2b, le rapport de l'analyse d'impact examine l'opportunité de procéder à une adaptation supplémentaire des montants de l'indemnisation forfaitaire.

Dans l'option 2, l'obligation d'hébergement en cas d'événements extraordinaires de longue durée serait limitée à 3 ou 4 jours. Les incidences pour les passagers sont atténuées grâce à la mise en place de plans d'urgence et à l'accélération du réacheminement.

Option 3: privilégier le contrôle de l'application - Cette option est totalement centrée sur un contrôle plus rigoureux de l'application et clarifie les droits des passagers en vigueur afin de favoriser leur application effective.

Option 4: centraliser le contrôle de l'application - L'option 4 met intégralement l'accent sur une politique de contrôle de l'application totalement centralisée devant neutraliser les effets dissuasifs des coûts liés au respect des droits: elle comprend donc un organisme central chargé de contrôler l'application à l'échelle de l'UE.

Dans les options 3 et 4, un fonds sectoriel (financé par une taxe prélevée sur chaque billet d'avion) devrait assurer la continuité de la prise en charge en cas d'événements extraordinaires de longue durée en remboursant au moins partiellement les coûts encourus par les transporteurs aériens.

Toutes les options présentent certaines caractéristiques communes, notamment:

- la clarification d'un certain nombre de questions (par exemple, les circonstances extraordinaires citées plus haut, les obligations de réacheminement, la prise en charge en cas de retard sur l'aire de trafic, les droits en cas de correspondance manquée, etc.);
- une séparation fonctionnelle entre le contrôle général de l'application et le traitement des plaintes des particuliers lorsque ces dernières peuvent être prises en charge par des organismes de résolution extrajudiciaire des litiges. Tant les transporteurs aériens que les organismes en charge des plaintes déposées par les passagers seraient soumis à des procédures claires de traitement des plaintes (comprenant des temps de réponse maximaux);
- la participation d'autres acteurs du marché: possibilité accrue de recours des transporteurs aériens contre les tiers responsables de perturbations; la mise en place de plans d'urgence entre les usagers des aéroports.

L'analyse d'impact conclut que l'option 2 est préférable aux autres car elle serait plus efficace et efficiente pour renforcer les droits des passagers tout en tenant compte de l'impact financier sur le secteur du transport aérien. La variante 2a est légèrement préférable à la variante 2b, car le maintien d'un seuil de déclenchement trop court (comme dans la variante 2b) pourrait entraîner davantage d'annulations et car la variante 2a garantit une meilleure cohérence entre le droit à une indemnisation et le droit à un remboursement (retard de 5 heures au minimum dans les deux cas). L'analyse d'impact n'indique aucune préférence entre les autres sous-variantes de l'option 2a (c'est-à-dire ajustement des niveaux d'indemnisation et/ou seuils de déclenchement multiples pour l'indemnisation en cas de retard).

Par rapport au règlement actuel, les coûts liés au respect des droits pour les transporteurs aériens seraient similaires dans l'option 2, mais ils risqueraient moins d'augmenter en cas de hausse de la proportion de passagers réclamant une indemnisation ou en cas d'événement extraordinaire de longue durée.

La Commission a décidé de présenter une proposition conforme aux conclusions de l'analyse d'impact, qui correspond donc à son option 2a et prévoit un seuil de déclenchement uniforme de cinq heures pour l'indemnisation en cas de retard pour tous les trajets à l'intérieur de l'UE. Pour ce qui est des sous-options, la proposition ne modifie pas les niveaux d'indemnisation mais relève le seuil de déclenchement de l'indemnisation en cas de retard pour les trajets hors-UE de plus de 3 500 km, compte tenu des problèmes spécifiques des trajets longs-courriers pour régler les causes des retards en étant loin de la base d'affectation du transporteur aérien (seuil de 9 heures pour les trajets hors-UE entre 3 500 et 6 000 km et seuil de 12 heures pour les trajets hors-UE de 6 000 km et plus).

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

3.1. Base juridique

La proposition est fondée sur l'article 100, paragraphe 2, du TFUE.

3.2. Subsidiarité et proportionnalité

Tout d'abord, les États membres disposent d'une marge de manœuvre limitée pour agir seuls en matière de protection des consommateurs, étant donné que le règlement (CE)

n° 1008/2008¹⁰ sur les services aériens ne leur permet pas d'imposer des exigences supplémentaires aux transporteurs aériens qui fournissent des services intra-UE.

Deuxièmement, la plupart des problèmes ayant trait aux droits des passagers aériens porte sur des divergences concernant l'application ou le contrôle de l'application des règlements (CE) n° 261/2004 et (CE) n° 2027/97 entre les États membres, qui affaiblissent les droits des passagers et nuisent à l'égalité des conditions de concurrence entre les transporteurs aériens. Seule une intervention coordonnée de l'UE peut permettre de résoudre ces problèmes.

Par ailleurs, la proposition est conforme au principe de proportionnalité. Les éventuels suppléments de coûts pour les opérateurs économiques et les autorités nationales sont limités aux coûts nécessaires pour améliorer l'application des droits des passagers et le contrôle de cette application. Les augmentations de coût liées à la fourniture d'une prise en charge et d'une assistance ou au paiement d'une indemnisation en cas de retard important sont compensées par une modification des seuils de déclenchement ouvrant le droit à une indemnisation.

3.3. Explication détaillée de la proposition

3.3.1. Assurer un contrôle efficace et cohérent de l'application des droits des passagers

La proposition vise à améliorer le contrôle de l'application en apportant des éclaircissements sur les principes clés et les droits implicites des passagers qui ont été à l'origine de nombreux litiges entre les transporteurs aériens et les passagers dans le passé, et en permettant de renforcer et de mieux coordonner les politiques de contrôle de l'application menées au niveau national.

3.3.1.1. Clarification des principes clés

- **Définition des «circonstances extraordinaires»:** la proposition définit clairement l'expression conformément à la décision de la Cour de justice dans l'affaire C-549/07 (Wallentin-Herman). Il s'agit des circonstances qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérentes à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à sa maîtrise effective. En outre, pour renforcer la sécurité juridique, la proposition introduit une liste non exhaustive de circonstances à considérer comme étant extraordinaires et de circonstances à considérer comme non extraordinaires [article 1^{er}, paragraphe 1, point e), de la proposition, relatif à l'article 2, point m), du règlement (CE) n° 261/2004 modifié, et annexe 1 de la proposition].
- **Droit à une indemnisation en cas de retard important:** la proposition introduit explicitement dans le texte du règlement (CE) n° 261/2004 le droit à une indemnisation en cas de retard important – comme l'avait annoncé la Cour de justice dans les affaires jointes C-407/07 et C-432/07 (Sturgeon). Néanmoins, afin d'éviter une augmentation des annulations (qui sont généralement plus gênantes pour les passagers), il est proposé de relever le seuil de déclenchement ouvrant le droit à une indemnisation en faisant passer la durée minimale du retard de 3 heures à 5 heures pour l'ensemble des trajets au sein de l'UE. Le seuil de déclenchement, qui sera donc unique pour les trajets intra-UE, dépendra en revanche de la distance pour les trajets en provenance et à destination de pays tiers de manière à tenir compte des problèmes pratiques rencontrés par les transporteurs aériens pour régler les causes des retards dans des aéroports éloignés (voir le point 3.3.2 ci-après) [article 1^{er}, paragraphe 5, de

¹⁰ Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008).

la proposition, relatif à l'article 6, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].

- **Droit au réacheminement:** la proposition précise que, si le transporteur aérien ne peut pas réacheminer le voyageur sur ses propres services dans un délai de 12 heures, il doit envisager d'autres transporteurs ou d'autres modes de transport, sous réserve de la disponibilité de sièges [article 1^{er}, paragraphe 8, de la proposition, relatif à l'article 8, paragraphe 5, du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].
- **Droit à une prise en charge:** alors que le seuil de déclenchement ouvrant le droit à une prise en charge dépend actuellement de la distance de vol (2, 3 ou 4 heures), la proposition apporte une simplification en introduisant un seuil de déclenchement unique de 2 heures pour toutes les distances de vol [article 1^{er}, paragraphe 5, de la proposition, relatif à l'article 6, paragraphe 1, point i), du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].
- **Correspondance manquée:** la proposition confirme que les passagers ayant manqué une correspondance en raison d'un retard de leur vol précédent ont droit à une prise en charge (à fournir par le transporteur aérien effectif assurant le vol manqué qui est le mieux placé pour fournir cette prise en charge) et ont droit, dans certaines circonstances, à une indemnisation (à fournir par le transporteur aérien effectif assurant le vol retardé car il est à l'origine du retard global). Toutefois, ce droit ne s'appliquerait que lorsque les vols de correspondance font partie d'un contrat de transport unique, puisque dans ce cas les transporteurs aériens concernés sont informés de la correspondance prévue entre les vols et se sont engagés à l'assurer. Les transporteurs aériens conservent le droit de convenir d'une répartition des coûts entre eux [article 1^{er}, paragraphe 6, de la proposition, relatif à l'article 6 *bis* du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].
- **Réaménagement des horaires:** la proposition confirme que les passagers dont l'horaire de vol est réaménagé avec un préavis inférieur à deux semaines avant la date prévue initialement jouissent des mêmes droits que les passagers retardés [article 1^{er}, paragraphe 5, de la proposition, relatif à l'article 6 du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].
- **Retard sur l'aire de trafic:** la proposition définit clairement les droits des passagers lorsque leur aéronef est retardé sur l'aire de trafic, notamment le droit de débarquer après cinq heures (en conformité avec le droit au remboursement) [article 1^{er}, paragraphe 5, de la proposition, relatif à l'article 6, paragraphe 5, du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].
- **Interdiction partielle de la politique en cas de non-présentation:** la proposition confirme qu'un passager titulaire d'un billet aller-retour ne peut pas être refusé à l'embarquement sur le trajet du retour pour le motif qu'il n'a pas utilisé le trajet aller du même billet. Toutefois, cette interdiction ne porte pas atteinte au droit des transporteurs aériens d'appliquer des règles particulières en ce qui concerne l'utilisation séquentielle des vols au cours d'un même trajet. La Commission a choisi de ne pas interdire totalement la politique de non-présentation, parce qu'une interdiction totale empêcherait les transporteurs aériens de proposer des vols indirects à des prix moins élevés que les vols directs et nuirait de ce fait à la concurrence [article 1^{er}, paragraphe 3, point b), de la proposition, relatif à l'article 4, paragraphe 4, du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].

- **Droit à l'information:** les passagers devraient avoir le droit d'être informés de la perturbation des vols dès que les informations sont disponibles [article 1^{er}, paragraphe 13, de la proposition, relatif à l'article 14 du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].

3.3.1.2. Assurer l'efficacité et la cohérence des sanctions

La proposition clarifie le rôle des ONA en leur attribuant de manière claire le contrôle général de l'application, tandis que le traitement extrajudiciaire des plaintes des particuliers incombera à des organismes de traitement des plaintes qui sont susceptibles de prendre la forme d'«organismes de résolution extrajudiciaire des litiges» en vertu de la nouvelle directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges¹¹. Les deux types d'organismes travailleront en étroite coopération [article 1^{er}, paragraphe 15, de la proposition, relatif aux articles 16 et 16 *bis* du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].

Les ONA adopteront une **politique de surveillance plus proactive** qu'aujourd'hui et leur rôle sera étendu à la surveillance du respect des dispositions relatives aux bagages prévues dans le règlement (CE) n° 2027/97 (et dans la convention de Montréal) [article 2, paragraphe 4, de la proposition, relatif à l'article 6 *ter* du règlement (CE) n° 2027/97 modifié].

L'échange d'informations et la coordination entre les ONA ainsi qu'entre les ONA et la Commission sera renforcé par des obligations en matière d'information et des procédures formelles de coordination [article 1^{er}, paragraphe 15, de la proposition, relatif à l'article 16 *ter* du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].

3.3.1.3. Assurer le traitement efficace des réclamations et des plaintes des passagers.

Aux termes de la proposition, les transporteurs aériens devraient, lors de la réservation, informer les passagers des procédures de traitement de leurs réclamations et plaintes, offrir des moyens électroniques pour introduire les plaintes et fournir des informations sur les organismes compétents pour traiter les plaintes. Les transporteurs aériens seront tenus de répondre aux passagers dans un délai de deux mois [article 1^{er}, paragraphe 15, de la proposition, relatif à l'article 16 *bis* du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].

3.3.2. Mieux prendre en compte la capacité financière des transporteurs aériens

Un petit nombre de mesures visent à réduire les aspects les plus coûteux du règlement (CE) n° 261/2004:

- Le droit à une indemnisation en cas de retard commence à partir d'un retard de cinq heures pour tous les trajets à l'intérieur de l'UE. En ce qui concerne les trajets à destination et en provenance de pays tiers et afin de tenir compte des problèmes spécifiques rencontrés par les transporteurs aériens pour régler les causes des retards dans des aéroports éloignés, le seuil dépendra de la distance du trajet: seuil de 5 heures pour les vols hors-UE inférieurs ou égaux à 3 500 km, seuil de 9 heures pour les vols hors-UE entre 3 500 et 6 000 km et seuil de 12 heures pour les vols hors-UE supérieurs ou égaux à 6 000 km [article 1^{er}, paragraphe 5, de la proposition, relatif à l'article 6, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].
- Dans le cas des retards et des annulations en raison de circonstances extraordinaires, le transporteur aérien peut limiter le droit à un hébergement à 3 nuits avec un maximum de 100 EUR par nuit et par voyageur [article 1^{er}, paragraphe 9, de la proposition, relatif à l'article 9, paragraphe 4, du règlement (CE) n° 261/2004

¹¹ Voir les propositions de la Commission:
http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

modifié]. L'incidence pour les passagers est cependant atténuée par deux mesures supplémentaires: premièrement, le réacheminement accéléré devrait réduire le risque de voir les passagers immobilisés aussi longtemps (voir ci-dessus); deuxièmement, les aéroports, les transporteurs aériens et les autres acteurs de la chaîne du transport aérien devront mettre en place des plans d'urgence permettant d'optimiser la prise en charge et l'assistance aux passagers immobilisés [article 1^{er}, paragraphe 4, de la proposition, relatif à l'article 5, paragraphe 5, du règlement (CE) n° 261/2004 modifié]. De plus, la limitation concernant la fourniture d'un hébergement ne s'applique pas aux passagers à mobilité réduite (PMR) ni aux personnes qui les accompagnent, aux femmes enceintes, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique et aux enfants non accompagnés – à condition qu'ils aient préalablement informé le transporteur aérien 48 heures avant l'heure de départ prévue [article 1^{er}, paragraphe 11, de la proposition, relatif à l'article 11, paragraphes 3 et 4, du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].

- Vu les spécificités des opérations (régionales) à petite échelle, les transporteurs aériens ne sont pas obligés de fournir un hébergement aux passagers des vols de moins de 250 km effectués dans des aéronefs d'une capacité maximale de 80 sièges (sauf dans le cas des correspondances). Une fois de plus, cette dérogation ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite ni aux personnes qui les accompagnent, aux femmes enceintes, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique et aux enfants non accompagnés [article 1^{er}, paragraphes 9 et 11, de la proposition, relatifs à l'article 9, paragraphe 5 et à l'article 11, paragraphes 3 et 4, du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].
- La proposition précise que la législation nationale ne peut pas limiter le droit des transporteurs de demander un dédommagement aux tiers responsables de retards ou d'annulations [article 1^{er}, paragraphe 12, de la proposition, relatif à l'article 13 du règlement (CE) n° 261/2004 modifié].

3.3.3. Assurer un meilleur contrôle de l'application des droits des passagers en ce qui concerne les erreurs de manipulation des bagages

Compte tenu de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et de la Charte des droits fondamentaux de l'UE (articles 21 et 26), les **passagers à mobilité réduite** devraient avoir le même droit à la libre circulation, au libre choix et à la non-discrimination que les autres citoyens.

La responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne les **équipements de mobilité** sera augmentée jusqu'à la valeur réelle de l'équipement. Cet objectif est atteint, en conformité avec la convention de Montréal, en obligeant les transporteurs aériens à offrir automatiquement la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt définie dans la convention, sans supplément de coût [article 2, paragraphe 4, de la proposition, relatif à l'article 6 *bis* du règlement (CE) n° 2027/97 modifié].

La proposition renforce la transparence en ce qui concerne les **bagages autorisés**. Elle oblige explicitement les transporteurs aériens à indiquer les bagages de cabine et de soute autorisés, lors de la réservation et à l'aéroport [article 2, paragraphe 4, de la proposition, relatif à l'article 6 *quinquies* du règlement (CE) n° 2027/97 modifié].

La proposition comprend des mesures relatives aux **instruments de musique**. Elle oblige les transporteurs aériens à accepter les petits instruments à l'intérieur de la cabine passagers, sous réserve de certaines conditions, et à clarifier leurs règles concernant le transport en soute des

instruments plus volumineux [article 2, paragraphe 4, de la proposition, relatif à l'article 6 *sexies* du règlement (CE) n° 2027/97 modifié].

Étant donné que la convention de Montréal fixe des délais stricts pour le dépôt des réclamations introduites par les passagers auprès des transporteurs aériens en cas d'**erreur de manipulation des bagages**, il est proposé que les transporteurs aériens délivrent dans l'aéroport un formulaire de réclamation permettant aux passagers de se plaindre concernant le retard, la détérioration ou la perte de bagages (tel que le document PIR – *Property Irregularity Report* – couramment utilisé pour signaler une anomalie concernant un bien) et l'acceptent ensuite à titre de réclamation aux fins du règlement (CE) n° 2027/97 et de la convention de Montréal [article 2, paragraphe 1, de la proposition, relatif à l'article 3, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 2027/97 modifié].

Aux termes de la proposition, les organismes nationaux chargés de l'application désignés conformément au règlement (CE) n° 261/2004 seront également responsables du **contrôle de l'application** des dispositions du règlement (CE) n° 2027/97 qui portent sur les droits des passagers en ce qui concerne le retard, la détérioration ou la perte de bagages [article 2, paragraphe 4, de la proposition, relatif à l'article 6 *ter* du règlement (CE) n° 2027/97 modifié].

3.3.4. Adapter les limites de la responsabilité en fonction de l'inflation générale des prix

Le règlement (CE) n° 2027/97, modifié par le règlement (CE) n° 889/2002, intègre la convention de Montréal dans le droit de l'Union et étend son champ d'application aux vols domestiques (en plus des vols internationaux). La convention fixe des limites de responsabilité en ce qui concerne le transport des passagers, des bagages et du fret, qui ont été revues à la hausse et relevées de 13,1 % à compter du 30 décembre 2009. La présente proposition actualise les limites prévues dans le règlement de l'UE de manière à tenir compte de ces montants révisés dans la convention [article 2, paragraphes 2 et 3, et annexe 2 de la proposition, relatifs à l'article 5, paragraphe 2, à l'article 6, paragraphe 1, et à l'annexe du règlement (CE) n° 2027/97 modifié].

4. INCIDENCE BUDGETAIRE

La proposition n'a aucune incidence sur le budget de l'UE.

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages

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

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

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 100, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen¹²,

vu l'avis du Comité des régions¹³,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

- (1) Le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91¹⁴, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages¹⁵ ont sensiblement contribué à la protection des droits des passagers aériens lorsque leur plans de voyage sont perturbés par un refus d'embarquement, un retard important, une annulation ou une erreur de manipulation des bagages.
- (2) Plusieurs lacunes décelées lors de la mise en œuvre des droits prévus par les règlements ont cependant empêché la réalisation de leur potentiel intégral en ce qui concerne la protection des passagers. Afin de garantir une application plus efficace, efficiente et cohérente des droits des passagers aériens dans toute l'Union, il y a lieu de procéder à une série d'adaptations du cadre juridique actuel. Ce point a été souligné dans le rapport de la Commission intitulé «Rapport 2010 sur la citoyenneté de l'Union - Lever les obstacles à l'exercice des droits des citoyens de l'Union»¹⁶, qui présentait

¹² JO C du..., p. .

¹³ JO C du..., p. .

¹⁴ JO L 49 du 17.2.2004, p. 1.

¹⁵ JO L 285 du 17.10.1997, p. 1; modifié dans le JO L 140 du 30.5.2002, p. 2

¹⁶ COM (2010) 603 final.

des mesures visant à garantir un ensemble de droits communs, notamment pour les passagers aériens, et à veiller de manière adéquate au respect de ces droits.

- (3) Afin d'accroître la sécurité juridique pour les transporteurs et les passagers aériens, il y a lieu de clarifier la définition de la notion de «circonstances extraordinaires», et d'y intégrer l'arrêt rendu par la Cour de justice de l'Union européenne dans l'affaire C-549/07 (Wallentin-Hermann). Cette définition devrait être précisée par l'introduction d'une liste non exhaustive de circonstances clairement considérées comme étant extraordinaires ou non extraordinaires.
- (4) Dans l'affaire C-173/07 (Emirates), la Cour de justice de l'Union européenne a estimé que la notion de «vol» au sens du règlement n° 261/2004 doit être interprétée de telle manière qu'il consiste, en substance, en une opération de transport aérien, étant ainsi, d'une certaine manière, une «unité» de ce transport, réalisée par un transporteur aérien qui fixe son itinéraire. Afin d'éviter toute incertitude, il y a lieu de définir clairement le terme «vol», ainsi que les notions associées de «correspondance» et de «trajet».
- (5) Dans l'affaire C-22/11 (Finnair), la Cour de justice de l'Union européenne a établi que la notion de «refus d'embarquement» doit être interprétée en ce sens qu'elle vise non seulement les refus d'embarquement dus à des situations de surréservation, mais également les refus d'embarquement pour d'autres motifs, tels que des motifs opérationnels. Compte tenu de cette confirmation, il n'y a aucune raison de modifier la définition actuelle du terme «refus d'embarquement».
- (6) Le règlement (CE) n° 261/2004 s'applique également aux passagers ayant réservé leur transport aérien dans le cadre d'un voyage à forfait. Il convient toutefois de préciser que les passagers ne peuvent pas cumuler des droits correspondants, notamment en vertu du présent règlement et de la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait¹⁷. Les passagers devraient avoir le choix déposer leur réclamation au titre du présent règlement ou au titre de la directive, mais ils ne devraient pas avoir le droit de cumuler des indemnisations au titre des deux actes législatifs pour une même réclamation. Les passagers ne devraient pas se soucier de la manière dont les transporteurs aériens et les agents de voyages se répartissent les réclamations ainsi déposées.
- (7) Afin de renforcer les niveaux de protection, les passagers titulaires d'un billet aller-retour ne devraient pas être refusés à l'embarquement sur le trajet du retour pour le motif qu'ils n'ont pas utilisé le trajet aller du même billet.
- (8) Actuellement, les passagers dont les noms sont mal orthographiés sont parfois sanctionnés en devant s'acquitter de frais administratifs. Il y a lieu de prévoir la possibilité de corriger, gratuitement et de manière raisonnable, des erreurs typographiques survenues lors de la réservation, pour autant que les corrections apportées n'entraînent pas de changement d'horaire, de date, d'itinéraire ou de passager.
- (9) Il convient de clarifier qu'en cas d'annulation, c'est au passager, et non au transporteur aérien, qu'il appartient de choisir entre le remboursement, le réacheminement ou un autre vol à une date ultérieure.
- (10) Les aéroports et les usagers des aéroports, tels que les transporteurs aériens et les sociétés d'assistance en escale, devraient coopérer pour réduire au minimum l'impact des perturbations des vol multiples sur les passagers en veillant à ce qu'ils soient pris

¹⁷ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

en charge et réacheminés. À cette fin, ils devraient préparer des plans d'urgence pour ce type de situations et travailler ensemble à l'élaboration de ces plans.

- (11) Le règlement (CE) n° 261/2004 devrait explicitement prévoir le droit à une indemnisation pour les passagers subissant un retard important, conformément à l'arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07 (Sturgeon). Parallèlement, les seuils de déclenchement ouvrant le droit à une indemnisation devraient être relevés pour tenir compte de l'incidence financière sur le secteur et pour éviter, comme conséquence, toute augmentation du taux d'annulations. Pour garantir l'homogénéité des conditions d'indemnisation pour les citoyens voyageant au sein de l'UE, le seuil devrait être identique pour tous les voyages au sein de l'Union, mais il devrait dépendre de la distance du trajet pour les voyages à destination/en provenance de pays tiers afin de tenir compte des difficultés opérationnelles rencontrées par les transporteurs aériens pour régler les causes des retards dans des aéroports éloignés.
- (12) Pour garantir la sécurité juridique, le règlement (CE) n° 261/2004 devrait explicitement confirmer que le réaménagement des horaires de vol a le même impact sur les passagers que les retards importants, et qu'il devrait donc ouvrir des droits similaires.
- (13) Les passagers qui manquent une correspondance devraient être correctement pris en charge pendant qu'ils attendent d'être réacheminés. Conformément au principe d'égalité de traitement, les passagers ayant manqué une correspondance devraient pouvoir réclamer une indemnisation sur la même base que les passagers dont le vol a été retardé ou annulé, en fonction de la perte de temps globale subie lorsqu'ils atteignent la destination finale de leur trajet.
- (14) Afin de renforcer la protection des passagers, il y a lieu de clarifier que les passagers retardés ont droit à une prise en charge et à une indemnisation, qu'ils soient en train d'attendre dans le terminal de l'aéroport ou qu'ils aient déjà embarqué. Etant donné cependant que les passagers ayant embarqué n'ont pas accès aux services disponibles dans le terminal, il convient de renforcer leurs droits en ce qui concerne les besoins élémentaires et le droit de débarquer.
- (15) Lorsqu'un passager a choisi le réacheminement dans les meilleurs délais, le transporteur aérien conditionne souvent ce réacheminement à la disponibilité de sièges sur ses propres services, refusant ainsi à leurs passagers la possibilité d'être réacheminés plus rapidement sur d'autres services. Il y a lieu d'établir que passé un certain délai, le transporteur devrait proposer de réacheminer les passagers sur les services d'un autre transporteur aérien ou par d'autres modes de transport, lorsque cette solution peut accélérer le réacheminement. Un réacheminement alternatif devrait dépendre de la disponibilité de sièges.
- (16) Les transporteurs aériens sont actuellement confrontés à une responsabilité illimitée en ce qui concerne l'hébergement de leurs passagers en cas de circonstances extraordinaires de longue durée. Cette incertitude liée à l'absence de toute limite prévisible dans le temps peut représenter un risque pour la stabilité financière d'un transporteur aérien. Un transporteur aérien devrait donc pouvoir limiter la fourniture de la prise en charge après une durée spécifique. Par ailleurs, les plans d'urgence et la rapidité du réacheminement devraient permettre de diminuer les risques pour les passagers d'être immobilisés pendant de longues périodes.

- (17) Il s'est avéré que la mise en œuvre de certains droits des passagers, notamment le droit à un hébergement, était disproportionnée par rapport aux recettes des transporteurs pour certaines opérations à petite échelle. Les transporteurs assurant des vols de courte distance sur de petits aéronefs devraient donc être exemptés de l'obligation de payer un hébergement, mais néanmoins continuer à aider les passagers à trouver cet hébergement.
- (18) Pour les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite et les autres personnes ayant des besoins particuliers, telles que les enfants non accompagnés, les femmes enceintes et les personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, il peut s'avérer plus difficile d'organiser un hébergement en cas de perturbation du vol. Par conséquent, ces catégories de passagers ne devraient pas être concernées par les limitations du droit à un hébergement en cas de circonstances extraordinaires ou d'opérations régionales.
- (19) Les transporteurs aériens ne sont pas les seuls responsables du taux actuel de retards importants ou d'annulations de vols dans l'UE. Afin d'inciter tous les acteurs de la chaîne du transport aérien à chercher des solutions efficaces en temps utile pour réduire au minimum les désagréments subis par les passagers en cas de retard important ou d'annulation, les transporteurs aériens devraient avoir le droit de demander réparation auprès de tout tiers en partie responsable de l'événement déclenchant l'obligation d'indemnisation ou d'autres obligations.
- (20) Il y a non seulement lieu d'informer correctement les passagers de leurs droits en cas d'interruption de vol mais aussi de les informer correctement de la cause de l'interruption même, dès que cette information est disponible. Cette information devrait également être fournie lorsque le passager a acheté son billet en passant par un intermédiaire établi dans l'Union.
- (21) Afin de garantir un meilleur contrôle de l'application des droits des passagers, le rôle des organismes nationaux chargés de l'application devrait être défini plus précisément et être clairement distingué du traitement des plaintes introduites par les passagers.
- (22) Les passagers devraient être informés de manière adéquate sur les procédures applicables pour introduire des réclamations et des plaintes auprès des transporteurs aériens et devraient recevoir une réponse dans un délai raisonnable. Les passagers devraient également avoir la possibilité d'introduire une plainte concernant les transporteurs aériens au moyen de mesures extrajudiciaires. Toutefois, dès lors que le droit à un recours effectif devant un tribunal est un droit fondamental reconnu par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, ces mesures ne devraient ni empêcher ni entraver l'accès des passagers aux tribunaux.
- (23) Dans l'affaire C-139/11 (Moré contre KLM), la Cour de justice de l'Union européenne a précisé que le délai dans lequel les actions ayant pour objet d'obtenir le versement de l'indemnité est déterminé conformément aux règles nationales de chaque État membre.
- (24) Un échange régulier d'informations entre la Commission et les organismes chargés de l'application devrait permettre à la Commission de mieux s'acquitter de son rôle de suivi et de coordination des organismes nationaux et de leur apporter un appui.
- (25) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du règlement (CE) n° 261/2004, il y a lieu de conférer des compétences d'exécution à la Commission. Il convient que ces compétences soient exercées conformément au règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes

généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission¹⁸.

- (26) La procédure consultative devrait être utilisée pour l'adoption de décisions d'exécution en ce qui concerne le contenu des rapports d'activité présentés par les États membres à la Commission.
- (27) Afin d'assurer que la détérioration ou la perte d'équipements de mobilité soit indemnisée pour la valeur intégrale, les transporteurs aériens devraient offrir gratuitement aux personnes à mobilité réduite la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt qui, en vertu de la convention de Montréal, leur permette?? d'obtenir une indemnisation intégrale pour la perte ou la détérioration de leur équipement.
- (28) Les passagers sont parfois dans le doute concernant les dimensions, le poids ou le nombre de pièces de bagage qu'ils sont autorisés à emporter à bord. Afin d'assurer qu'ils aient parfaitement connaissance des bagages autorisés qui sont compris dans leur billet, tant pour les bagages à main que pour les bagages de soute, les transporteurs aériens devraient indiquer clairement quels sont les bagages autorisés, lors de la réservation et à l'aéroport.
- (29) Les instruments de musique devraient autant que possible être admis comme bagages dans la cabine passagers et, en cas d'impossibilité, ils devraient si possible être transportés dans des conditions appropriées dans la soute de l'aéronef. Il y a lieu de modifier le règlement (CE) n° 2027/97 en conséquence.
- (30) Afin de garantir l'application correcte et cohérente des droits conférés aux passagers par le règlement (CE) n° 2027/97, les organismes nationaux chargés de l'application désignés conformément au règlement (CE) n° 261/2004 devraient également contrôler et faire appliquer les droits conférés par le règlement (CE) n° 2027/97.
- (31) Compte tenu de la brièveté des délais pour le dépôt de plaintes concernant la perte, la détérioration ou le retard de bagages, les transporteurs aériens devraient donner aux passagers la possibilité de déposer une plainte en fournissant un formulaire de plainte dans l'aéroport. Ce formulaire pourrait aussi se présenter sous la forme du document PIR (Property Irregularity Report) couramment utilisé pour signaler une anomalie concernant un bien.
- (32) L'article 3, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 2027/97¹⁹ est devenu obsolète puisque les questions d'assurance sont désormais régies par le règlement (CE) n° 785/2004. Il devrait donc être supprimé.
- (33) Il est nécessaire de modifier les limites pécuniaires indiquées dans le règlement (CE) n° 2027/97 afin de tenir compte de l'évolution de la situation économique, selon la révision effectuée par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) en 2009 en application de l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal.
- (34) Afin de maintenir la correspondance entre le règlement (CE) n° 2027/97 et la convention de Montréal, il convient de déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Ce pouvoir permettra à la Commission de modifier les limites pécuniaires

¹⁸ JO L 55 du 28.2.2011, p. 13.

¹⁹ Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages (JO L 285 du 17.10.1997, p. 1), modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil du 13 mai 2002 (JO L 140 du 30.5.2002, p. 2).

indiquées dans le règlement (CE) n° 2027/97 si celles-ci sont adaptées par l'OACI en vertu de l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal.

- (35) Le présent règlement devrait respecter les droits fondamentaux et observer les principes reconnus plus particulièrement par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, notamment la protection des consommateurs, le droit à la protection des données à caractère personnel, l'interdiction de toute forme de discrimination et l'intégration des personnes handicapées, le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Le règlement (CE) n° 261/2004 est modifié comme suit:

1. L'article 2 est modifié comme suit:
 - a) La définition au point c) est remplacée par le texte suivant:

«"transporteur aérien communautaire", un transporteur aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité, délivrée par un État membre conformément aux dispositions du règlement (CE) n° 1008/2008 du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté²⁰;».
 - b) La définition au point d) est remplacée par le texte suivant:

«"organisateur", une personne au sens de l'article 2, paragraphe 2, de la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait²¹;».
 - c) La définition au point i) est remplacée par le texte suivant:

«"personne à mobilité réduite": toute personne au sens de l'article 2, point a), du règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens²²;».
 - d) La phrase suivante est ajoutée à la définition de l'«annulation» au point l):

«Un vol pour lequel l'aéronef a décollé mais a ensuite été obligé, pour quelque raison que ce soit, d'atterrir dans un aéroport autre que l'aéroport de destination ou de revenir à l'aéroport de départ est considéré comme un vol annulé.».
 - e) Les définitions suivantes sont ajoutées:
 - «m) "circonstances extraordinaires", des circonstances qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérentes à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à sa maîtrise effective. Aux fins du présent règlement, les circonstances extraordinaires comprennent les circonstances énoncées dans l'annexe;
 - n) "vol", une opération de transport aérien entre deux aéroports; les escales effectuées à des fins techniques et opérationnelles uniquement ne sont pas prises en considération;

²⁰ JO L 293 du 31.10.2008, p. 3.

²¹ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

²² JO L 204 du 26.7.2006, p. 1.

- o) "correspondance", un vol qui, dans le cadre d'un contrat de transport unique, est soit un vol destiné à permettre au voyageur de parvenir à un point de transfert afin de partir sur un autre vol, soit, selon le contexte, cet autre vol au départ du point de transfert;
- p) "trajet", un vol ou une série continue de correspondances transportant le passager d'un aéroport de départ jusqu'à sa destination finale conformément au contrat de transport;
- q) "aéroport", toute zone spécifiquement aménagée pour l'atterrissage, le décollage et les manœuvres d'aéronefs, y compris les installations annexes que ces opérations peuvent impliquer pour les besoins du trafic et le service des aéronefs, y compris les installations nécessaires pour assister les services commerciaux de transport aérien;
- r) "entité gestionnaire d'aéroport", l'entité qui, conjointement ou non avec d'autres activités, tient de la législation nationale, de la réglementation ou de contrats la mission d'administration et de gestion des infrastructures de l'aéroport ou du réseau aéroportuaire, ainsi que de coordination et de contrôle des activités des différents opérateurs présents dans les aéroports ou le réseau aéroportuaire concernés;
- s) "prix du billet", le prix total versé pour un billet et comprenant le tarif aérien ainsi que l'ensemble des taxes, frais, surcharges et redevances payés pour tous les services facultatifs et non facultatifs inclus dans le billet;
- t) "prix du vol", la valeur obtenue en multipliant le prix du billet par le rapport entre la distance du vol et la distance totale du ou des trajets couverts par le billet;
- u) "heure de départ", le moment où l'aéronef quitte la porte d'embarquement, par repoussage ou aux moteurs (heure de départ du bloc);
- v) "heure d'arrivée", le moment où l'aéronef atteint la porte de débarquement et où les freins de stationnement sont enclenchés (heure d'arrivée au bloc);
- w) "retard sur l'aire de trafic", au départ, la période durant laquelle l'aéronef reste au sol entre le début de l'embarquement des passagers et l'heure de décollage de l'aéronef ou, à l'arrivée, la période écoulée entre le toucher des roues de l'aéronef et le début du débarquement des passagers;
- x) "nuit", la période comprise entre minuit et 6 heures du matin;
- y) "enfant non accompagné", un enfant qui voyage sans être accompagné d'un parent ou d'un tuteur et dont le transporteur aérien a accepté la responsabilité de la prise en charge conformément à ses règles publiées.».

2. L'article 3 est modifié comme suit:

a) Le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

« Le paragraphe 1 s'applique à condition que les passagers:

a) disposent d'une réservation confirmée pour le vol concerné et, sauf en cas d'annulation visée à l'article 5 et en cas de modification des horaires visée à l'article 6, se présentent à l'embarquement:

– comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, l'organisateur ou un agent de voyages autorisé,

ou, en l'absence d'indication d'heure,

– au plus tard quarante-cinq minutes avant l'heure de départ prévue, ou

b) aient été transférés par le transporteur aérien ou l'organisateur, du vol pour lequel ils possédaient une réservation vers un autre vol, quelle qu'en soit la raison.».

b) Le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Sans préjudice de l'article 8, paragraphe 6, le présent règlement ne s'applique qu'aux passagers transportés sur des avions motorisés à ailes fixes. Toutefois, lorsqu'une partie du trajet est effectuée, conformément à un contrat de transport, par un autre mode de transport ou par hélicoptère, le présent règlement s'applique à l'ensemble du trajet et la partie du trajet effectuée par un autre mode de transport est considérée comme une correspondance aux fins du présent règlement.».

c) Le paragraphe 6 est remplacé par le texte suivant:

«6. Le présent règlement s'applique également aux passagers transportés conformément aux contrats de voyages à forfait mais ne porte pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE. Le passager est en droit d'introduire des réclamations au titre du présent règlement et au titre de la directive 90/314/CEE du Conseil mais il ne peut pas, pour les mêmes faits, cumuler des droits au titre des deux actes législatifs dans le cas où les droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif. Le présent règlement ne s'applique pas lorsqu'un voyage à forfait est annulé ou retardé pour des raisons autres que l'annulation ou le retard du vol.».

3. L'article 4 est modifié comme suit:

a) Le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. S'il refuse des passagers à l'embarquement contre leur volonté, le transporteur aérien effectif indemnise immédiatement ces derniers conformément à l'article 7 et leur offre une assistance conformément à l'article 8. Lorsque le passager opte pour un réacheminement dans les meilleurs délais conformément à l'article 8, paragraphe 1, point b), et que l'heure de départ est au moins deux heures après l'heure de départ initiale, le transporteur effectif offre une assistance au passager conformément à l'article 9.».

b) Les deux paragraphes suivants sont ajoutés:

«4. Les paragraphes 1, 2 et 3 s'appliquent également aux billets de retour lorsque le passager est refusé à l'embarquement du trajet retour au motif qu'il n'a pas effectué le trajet aller ou ne s'est pas acquitté d'un supplément de frais à cet effet.

5. Lorsque le passager, ou un intermédiaire agissant pour le compte de ce dernier, signale une erreur typographique dans le nom d'un ou de plusieurs passagers inclus dans le même contrat de transport qui pourrait donner lieu à un refus d'embarquement, le transporteur aérien doit corriger cette erreur au moins une fois et au plus tard 48 heures avant le départ sans supplément de frais pour le passager ou pour l'intermédiaire, sauf s'il en est empêché par le droit national ou international.».

4. L'article 5 est modifié comme suit:

- a) Au paragraphe 1, les points a) et b) sont remplacés par le texte suivant:
- «a) se voient offrir par le transporteur aérien effectif la possibilité de choisir entre le remboursement, le réacheminement pour poursuivre leur voyage ou le report de leur voyage à une date ultérieure, conformément à l'article 8; et
- b) se voient offrir par le transporteur aérien effectif, dans le cas d'un réacheminement lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue du vol est au moins deux heures après le départ planifié pour le vol annulé, la prise en charge prévue à l'article 9, et».
- b) Le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:
- « 3. Un transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue à l'article 7 s'il est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires et que l'annulation n'aurait pas pu être évitée même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Ces circonstances extraordinaires ne peuvent être invoquées que dans la mesure où elles affectent le vol concerné ou le vol précédent effectué sur le même aéronef.».
- c) Le paragraphe 5 suivant est ajouté:
- «5. Dans les aéroports dont le trafic annuel est supérieur ou égal à trois millions de passagers depuis au moins trois années consécutives, l'entité gestionnaire d'aéroport doit s'assurer que les opérations de l'aéroport et des usagers de l'aéroport, notamment les transporteurs aériens et les prestataires de services d'assistance en escale, sont coordonnées au moyen d'un plan d'urgence adéquat dans la perspective d'éventuelles situations d'annulations multiples et/ou de retards multiples de vols entraînant l'immobilisation d'un grand nombre de passagers à l'aéroport, y compris dans les cas d'insolvabilité de transporteurs aériens ou de révocation de leur licence d'exploitation. Le plan d'urgence est établi de manière à assurer la fourniture d'informations et d'une assistance adéquates aux passagers immobilisés. L'entité gestionnaire d'aéroport communique le plan d'urgence et ses éventuelles modifications à l'organisme national chargé de l'application désigné conformément à l'article 16. Dans les aéroports dont le trafic annuel est inférieur au volume précité, l'entité gestionnaire d'aéroport s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de coordonner les usagers de l'aéroport et d'assister et informer les passagers immobilisés dans des situations de ce type».
5. L'article 6 est remplacé par le texte suivant:

«Article 6

Retard important

1. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé, ou qu'un transporteur effectif reporte l'heure de départ prévue, par rapport à l'heure de départ initialement prévue, les passagers se voient proposer par le transporteur aérien effectif:

- i) lorsque le retard est d'au moins deux heures, l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, point a), et à l'article 9, paragraphe 2; et
- ii) lorsque le retard est d'au moins cinq heures et inclut une ou plusieurs nuits, l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, points b) et c); et
- iii) lorsque le retard est d'au moins cinq heures, l'assistance prévue à l'article 8, paragraphe 1, point a).

2. Les passagers ont droit à une indemnisation du transporteur aérien effectif conformément à l'article 7 si le passager arrive à sa destination finale:

a) cinq heures ou plus après l'heure prévue d'arrivée pour tous les trajets à l'intérieur de l'UE et pour les trajets à destination/en provenance de pays tiers de 3 500 kilomètres ou moins;

b) neuf heures ou plus après l'heure prévue d'arrivée pour les trajets à destination/en provenance de pays tiers de 3 500 à 6 000 kilomètres;

c) douze heures ou plus après l'heure prévue d'arrivée pour les trajets à destination/en provenance de pays tiers de 6 000 kilomètres ou plus.

3. Le paragraphe 2 s'applique également lorsque le transporteur aérien effectif a modifié les heures prévues de départ et d'arrivée, entraînant un retard par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue, sauf si les passagers ont été informés du changement d'horaire plus de quinze jours avant l'heure de départ initialement prévue.

4. Un transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue à l'article 7 s'il est en mesure de prouver que le retard ou le changement d'horaire est dû à des circonstances extraordinaires et que le retard ou le changement d'horaire n'aurait pas pu être évité même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Ces circonstances extraordinaires ne peuvent être invoquées que dans la mesure où elles affectent le vol concerné ou le vol précédent effectué sur le même aéronef.

5. Sous réserve des contraintes liées à la sécurité, en cas de retard sur l'aire de trafic supérieur à une heure, le transporteur aérien effectif fournit gratuitement l'accès aux installations sanitaires et de l'eau potable, assure le chauffage ou la climatisation adéquats de la cabine passagers et veille à ce qu'une assistance médicale appropriée soit disponible au besoin. Lorsqu'un retard sur l'aire de trafic atteint un maximum de cinq heures, l'aéronef retourne à la porte ou vers un autre lieu approprié de débarquement où les voyageurs sont autorisés à débarquer et à bénéficier de la même assistance décrite au paragraphe 1, sauf si des motifs liés à la sécurité ou à la sûreté interdisent à l'aéronef de quitter sa position sur l'aire de trafic.».

6. L'article suivant est inséré:

«Article 6 bis

Correspondance manquée

1. Lorsqu'un passager manque une correspondance en raison d'un retard ou d'un changement d'horaire d'un vol précédent, il se voit offrir par le transporteur communautaire qui exploite la correspondance pour la poursuite du voyage :

i) l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, point a), et à l'article 9, paragraphe 2, si son temps d'attente de la correspondance est prolongé de deux heures au moins; et

ii) le réacheminement prévu à l'article 8, paragraphe 1, point b); et

iii) lorsque l'heure de départ prévue pour le vol de remplacement ou pour l'autre transport offert en application de l'article 8 est d'au moins cinq heures après l'heure de départ prévue du vol manqué et que le retard comprend une ou plusieurs nuits, l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, points b) et c).

2. Lorsqu'un passager manque une correspondance dans un aéroport de l'Union en raison d'un retard d'une correspondance précédente, il a droit à une indemnisation de la part du transporteur aérien communautaire qui exploite ce vol précédent, conformément à l'article 6, paragraphe 2. À cette fin, le retard est calculé par rapport à l'heure prévue d'arrivée à la destination finale.

3. Le paragraphe 2 s'applique sans préjudice des modalités d'indemnisation conclues entre les transporteurs aériens concernés.

4. Les paragraphes 1 et 2 s'appliquent également aux transporteurs aériens de pays tiers qui exploitent une correspondance à destination ou en provenance d'un aéroport de l'UE.».

7. L'article 7 est modifié comme suit:

a) Au paragraphe 1, le terme «vols» est remplacé par «trajets».

b) Les paragraphes 2, 3 et 4 sont remplacés par le texte suivant:

«2. Lorsque le passager a opté pour la poursuite de son voyage conformément à l'article 8, paragraphe 1, point b), le droit à une indemnisation ne peut se présenter qu'une seule fois au cours de son voyage jusqu'à la destination finale, même si une nouvelle annulation ou correspondance manquée devait survenir durant le réacheminement.

3. L'indemnisation visée au paragraphe 1 est payée en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque.

4. Les distances indiquées aux paragraphes 1 sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.

5. Le transporteur aérien peut conclure avec le passager un accord volontaire qui remplace les dispositions en matière d'indemnisation prévues au paragraphe 1, à condition que cet accord soit confirmé par un document signé par le passager et rappelant à ce dernier ses droits à une indemnisation en vertu du présent règlement.».

8. L'article 8 est remplacé par le texte suivant:

«Article 8

Droit au remboursement ou au réacheminement

1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers se voient offrir gratuitement le choix entre trois options:

a) - le remboursement du prix du vol dans un délai de sept jours à compter de la demande des passagers, selon les modalités visées à l'article 7, paragraphe 3, 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 que, le cas échéant,

- un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais;

b) la poursuite du voyage planifié par les passagers en les réacheminant 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, sous réserve de la disponibilité de sièges.

2. Le paragraphe 1, point a), s'applique également aux passagers dont le vol fait partie d'un voyage à forfait hormis en ce qui concerne le droit au remboursement si un tel droit découle de la directive 90/314/CEE.

3. Si un transporteur aérien effectif propose au passager un vol à destination ou en provenance d'un aéroport autre que celui indiqué dans la réservation, le transporteur aérien effectif prend à sa charge les frais de transfert du passager à partir de cet autre aéroport jusqu'à l'aéroport indiqué dans la réservation, ou, en ce qui concerne l'aéroport de destination, jusqu'à une autre destination voisine convenue avec le passager.

4. Sous réserve de l'accord du passager, le ou les vols de retour visés au paragraphe 1, point a), ou le réacheminement visé au paragraphe 1, points b) ou c), peuvent utiliser des services exploités par un autre transporteur aérien, comprendre un itinéraire différent ou utiliser un autre mode de transport.

5. Les passagers qui choisissent l'option visée au paragraphe 1, point b), ont droit, sous réserve de disponibilité, à un réacheminement au moyen d'un autre transporteur aérien ou d'un autre mode de transport si le transporteur aérien effectif ne peut pas les transporter sur ses propres services et dans les temps pour arriver à la destination finale dans un délai de douze heures après l'heure d'arrivée prévue. Nonobstant les dispositions de l'article 22, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1008/2008²³, ni l'autre transporteur aérien ni l'exploitant de l'autre moyen de transport ne facturent au transporteur avec lequel le contrat a été conclu un tarif supérieur au tarif moyen payé par leurs propres passagers au cours des trois derniers mois pour des services équivalents.

6. Lorsque des passagers se voient proposer, conformément au paragraphe 1, un réacheminement total ou partiel par un autre mode de transport, le présent règlement s'applique au transport effectué par cet autre mode de transport comme s'il avait été effectué sur des avions motorisés à ailes fixes.».

9. L'article 9 est modifié comme suit:

a) Au paragraphe 1, le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel, lieu de résidence du passager ou autre).».

b) Les paragraphes suivants sont ajoutés:

«4. Si le transporteur aérien effectif peut prouver que l'annulation, le retard le changement d'horaire est dû à des circonstances extraordinaires et que l'annulation, le retard ou le changement d'horaire n'auraient pas pu être évités même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, il peut limiter le coût total de l'hébergement fourni conformément au paragraphe 1, point b), à 100 EUR par nuit et par passager et à un maximum de 3 nuitées. Si le transporteur aérien effectif choisit d'appliquer cette limitation, il fournit néanmoins aux passagers des informations sur les hébergements disponibles après les trois nuitées, outre le maintien des obligations d'information énoncées à l'article 14.

5. L'obligation d'offrir un hébergement visée au paragraphe 1, point b), ne s'applique pas lorsque le vol concerné est inférieur ou égal à 250 km et qu'il est prévu de l'effectuer sur un aéronef d'une capacité maximale de 80 sièges, sauf s'il s'agit d'une

²³ JO L 293 du 31.10.2008, p. 3.

correspondance. Si le transporteur aérien effectif choisit d'appliquer cette exemption, il doit néanmoins fournir aux passagers des informations sur les hébergements disponibles.

6. Si un passager opte pour le remboursement en vertu de l'article 8, paragraphe 1, point a), alors qu'il se trouve à l'aéroport de départ de son trajet, ou opte pour un réacheminement à une date ultérieure en vertu de l'article 8, paragraphe 1, point c), il n'a pas d'autres droits en matière de prise en charge au titre de l'article 9, paragraphe 1, pour le vol en question.».

10. A l'article 10, paragraphe 2, points a), b) et c), les termes «prix du billet» sont remplacés par «prix du vol».

11. A l'article 11, le paragraphe suivant est ajouté:

«3. Le transporteur aérien effectif n'applique pas les limitations fixées par l'article 9, paragraphes 4 et 5, si le passager est une personne à mobilité réduite ou toute personne qui l'accompagne, un enfant non accompagné, une femme enceinte ou une personne nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur ait été informé de leurs besoins particuliers d'assistance au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol. Cette notification est réputée couvrir l'ensemble du trajet ainsi que le trajet retour si les deux trajets ont été contractuellement réservés auprès du même transporteur aérien.».

12. L'article 13 est remplacé par le texte suivant:

«Article 13

Droit de recours

Lorsqu'un transporteur aérien effectif verse une indemnité ou s'acquitte d'autres obligations lui incombant en vertu du présent règlement, aucune disposition du présent règlement ou du droit national ne peut être interprétée comme limitant son droit à demander réparation pour les frais engagés conformément au présent règlement à tout tiers ayant contribué à l'événement qui déclenche l'obligation d'indemnisation ou d'autres obligations.».

13. L'article 14 est remplacé par le texte suivant:

«Article 14

Obligation d'informer les passagers

1. L'entité gestionnaire d'aéroport et le transporteur aérien effectif veillent à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères bien lisibles, soit affiché bien en vue aux comptoirs d'enregistrement (y compris aux bornes d'enregistrement en libre service) et à la porte d'embarquement: "Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement la notice énonçant vos droits, notamment en matière d'assistance et d'éventuelle indemnisation."

2. Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement ou qui annule un vol présente à chaque passager concerné une notice écrite reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance conformément aux dispositions du présent règlement, et notamment des informations sur d'éventuelles limitations conformément à l'article 9, paragraphes 4 et 5. Il présente également cette notice à tout passager subissant un retard ou un changement d'horaire d'au moins deux heures. Les

coordonnées de l'organisme compétent pour le traitement des plaintes désigné conformément à l'article 16 *bis* sont également fournies par écrit au passager.

3. En ce qui concerne les non-voyants et les malvoyants, les dispositions du présent article s'appliquent avec d'autres moyens appropriés.

4. L'entité gestionnaire d'aéroport veille à ce que des informations générales sur les droits des passagers soient affichées de manière claire et bien visible dans les zones de l'aéroport destinées aux passagers. Elle veille également à ce que les passagers présents dans l'aéroport soient informés de l'annulation de leur vol et de leurs droits si le transporteur aérien arrête inopinément ses opérations, par exemple en cas d'insolvabilité ou de révocation de sa licence d'exploitation.

5. En cas d'annulation ou de retard au départ, le transporteur aérien effectif informe les passagers de la situation au plus vite et, en tout état de cause, au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue, et communique l'heure de départ estimée dès que cette information est disponible, pour autant que le transporteur aérien ait reçu les coordonnées des passagers conformément aux paragraphes 6 et 7 lorsque le billet a été acheté en passant par un intermédiaire.

6. Lorsque le passager n'achète pas son billet directement auprès du transporteur aérien effectif mais en passant par un intermédiaire établi dans l'Union, cet intermédiaire fournit les coordonnées du passager au transporteur aérien, à condition que le passager lui en ait explicitement donné l'autorisation par écrit. Cette autorisation peut uniquement être donnée par consentement explicite. Le transporteur aérien peut exclusivement utiliser ces coordonnées aux fins de respecter l'obligation d'information au titre du présent article et non à des fins commerciales, et supprime les coordonnées dans un délai de 72 heures après l'exécution du contrat de transport. L'accès aux données à caractère personnel, leur traitement et leur stockage s'effectuent conformément à la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données²⁴.

7. Un intermédiaire est exempté des dispositions du paragraphe 6 s'il peut prouver l'existence d'une autre système garantissant que le passager sera informé sans que ses coordonnées aient été transmises.».

14. L'article 16 est remplacé par le texte suivant:

«Article 16

Contrôle de l'application

1. Chaque État membre désigne un organisme national chargé de l'application du présent règlement en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports et provenant d'un pays tiers. Les États membres notifient à la Commission l'organisme qui a été désigné en application du présent paragraphe.

2. L'organisme national chargé de l'application contrôle attentivement le respect des exigences du présent règlement et prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des passagers. À cet effet, les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroport fournissent les documents pertinents à l'organisme national chargé de l'application, à sa demande. Pour l'exercice de ses fonctions, l'organisme

²⁴ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

national chargé de l'application tient également compte des informations que lui communique l'organisme désigné conformément à l'article 16 *bis*. Il peut également décider de mesures d'exécution fondées sur des plaintes de passagers transmises par l'organisme désigné conformément à l'article 16 *bis*.

3. Les sanctions établies par les États membres pour les violations du présent règlement sont efficaces, proportionnées et dissuasives.

4. Lorsque les organismes désignés conformément aux articles 16 et 16 *bis* diffèrent, des mécanismes de notification sont mis en place afin d'assurer l'échange d'informations entre les différents organismes en vue d'aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et de contrôle de l'application, et de permettre à l'organisme désigné conformément à l'article 16 *bis* de collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes des passagers.

5. Chaque année, au plus tard à la fin du mois d'avril de l'année civile suivante, les organismes nationaux chargés de l'application publient des statistiques concernant leur activité, et notamment les sanctions appliquées.

6. Les transporteurs aériens communiquent leurs coordonnées, pour les questions couvertes par le présent règlement, aux organismes nationaux chargés de l'application des États membres dans lesquels ils exercent leurs activités.».

15. Les articles suivants sont insérés:

«Article 16 bis

Réclamations et plaintes des passagers

1. Au moment de la réservation, les transporteurs aériens fournissent aux passagers des informations sur les procédures de traitement des réclamations et des plaintes qu'ils appliquent en ce qui concerne les droits énoncés dans le présent règlement, et communiquent les adresses de contact auxquelles les passagers peuvent envoyer leurs réclamations et plaintes, notamment par des moyens de transmission électroniques. Le transporteur aérien informe également les passagers du ou des organismes compétents pour le traitement de leurs plaintes.

2. Le passager qui souhaite déposer une plainte auprès du transporteur aérien en ce qui concerne ses droits au titre du présent règlement l'introduit dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle le vol a été effectué ou était prévu. Dans un délai de sept jours après réception de la plainte, le transporteur confirme au passager qu'il a reçu sa plainte. Dans un délai de deux mois après réception de la plainte, le transporteur fournit une réponse complète au passager.

3. Conformément aux dispositions pertinentes de la législation de l'UE et du droit national, chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes nationaux chargés de la résolution extrajudiciaire des litiges entre les transporteurs aériens et les passagers en ce qui concerne les droits visés par le présent règlement.

4. Tout passager peut saisir tout organisme désigné en application du paragraphe 3 concernant une violation présumée du présent règlement survenue dans tout aéroport situé sur le territoire d'un État membre ou concernant tout vol à destination d'un aéroport situé sur ce territoire et provenant d'un pays tiers. Ces plaintes peuvent être soumises au plus tôt deux mois après le dépôt d'une plainte auprès du transporteur concerné, sauf si le transporteur a déjà fourni une réponse définitive à cette plainte.

5. Dans un délai de sept jours après réception de la plainte, l'organisme désigné accuse réception de la plainte et en adresse une copie à l'organisme national chargé de l'application compétent. La réponse définitive est transmise à l'auteur de la plainte dans un délai de trois mois maximum à compter de la date de réception de la plainte. Une copie de la réponse définitive est également transmise à l'organisme national chargé de l'application.

Article 16 ter

Coopération entre les États membres et la Commission

1. La Commission facilite le dialogue entre les États membres concernant l'interprétation et l'application qui sont faites au niveau national du présent règlement par le truchement du comité visé à l'article 16 *quater*.

2. Les États membres fournissent chaque année un rapport sur leurs activités à la Commission, au plus tard à la fin du mois d'avril de l'année civile suivante. La Commission peut décider des questions à examiner dans ces rapports au moyen d'actes d'exécution. Ces actes d'exécution sont adoptés conformément à la procédure visée à l'article 16 *quater*.

3. Chaque État membre envoie régulièrement à la Commission les renseignements pertinents concernant l'interprétation et l'application au niveau national des dispositions du présent règlement et la Commission les transmet aux autres États membres sous forme électronique.

4. À la demande d'un État membre, ou de sa propre initiative, la Commission examine les dossiers faisant apparaître des différences dans l'application et le contrôle de l'application des dispositions du présent règlement, notamment en ce qui concerne l'interprétation de circonstances extraordinaires; et elle clarifie les dispositions du règlement en vue de favoriser une approche commune. À cet effet, la Commission peut adopter une recommandation après consultation du comité visé à l'article 16 *quater*.

5. À la demande de la Commission, les organismes nationaux chargés de l'application examinent certaines pratiques soupçonnées d'un ou de plusieurs transporteurs aériens et communiquent leurs constatations à la Commission dans les quatre mois qui suivent la demande.

Article 16 quater

Procédure de comité

1. La Commission est assistée par le comité des droits des passagers, composé de deux représentants de chaque État membre, dont l'un au moins représente un organisme national chargé de l'application. Il s'agit d'un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.».

16. L'article 17 est remplacé par le texte suivant:

«Article 17

Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le 1^{er} janvier 2017, sur le fonctionnement et les résultats du présent règlement,

notamment en ce qui concerne l'impact de l'indemnisation en cas de retard important et la limitation de la durée de l'hébergement dans des circonstances extraordinaires de longue durée. La Commission rend également compte du renforcement de la protection des passagers aériens sur les vols en provenance de pays tiers exploités par des transporteurs non communautaires, dans le cadre d'accords relatifs au transport aérien international. Ce rapport est au besoin accompagné de propositions législatives.».

17. L'annexe 1 du présent règlement est ajoutée sous forme d'annexe 1 au règlement (CE) n° 261/2004.

Article 2

Le règlement (CE) n° 2027/97 est modifié comme suit:

1. À l'article 3, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:
«2. Le transporteur aérien communautaire fournit dans l'aéroport un formulaire de plainte permettant au passager d'introduire immédiatement une plainte concernant la détérioration ou le retard de bagages. Ce formulaire de plainte, qui peut se présenter sous la forme d'un document PIR (Property Irregularity Report: signalement d'une anomalie concernant un bien), est accepté par le transporteur aérien à l'aéroport comme constituant une plainte au titre de l'article 31, paragraphe 2, de la convention de Montréal. Cette possibilité ne porte pas atteinte au droit du passager d'introduire une plainte par d'autres moyens dans les délais fixés par la convention de Montréal.».
2. À l'article 5, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:
«2. Sans préjudice du paragraphe 1, l'avance n'est pas inférieure à l'équivalent en euros de 18 096 DTS par passager en cas de décès. La Commission est habilitée, au moyen d'un acte délégué conformément à l'article 6 *quater*, d'adapter ce montant sur la base d'une décision prise par l'Organisation de l'aviation civile internationale en application de l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal. Toute adaptation du montant précité modifie également le montant correspondant figurant à l'annexe.».
3. À l'article 6, paragraphe 1, la phrase suivante est ajoutée:
«La Commission est habilitée, au moyen d'un acte délégué conformément à l'article 6 *quater*, à adapter les montants mentionnés dans l'annexe, à l'exception du montant visé à l'article 5, paragraphe 2, sur la base d'une décision prise par l'Organisation de l'aviation civile internationale en application de l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal.»
4. Les articles suivants sont insérés:

«Article 6 bis

1. Lorsqu'ils transportent des fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité ou équipements d'assistance enregistrés, le transporteur aérien et ses agents offrent à chaque personne à mobilité réduite au sens de l'article 2, point a), du règlement (CE) n° 1107/2006²⁵ l'option de faire gratuitement une déclaration spéciale d'intérêt au

²⁵ Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, JO L 204 du 26.7.2006, p. 1.

titre de l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal, lors de la réservation et au plus tard à la remise des équipements au transporteur.

2. En cas de destruction, de perte ou de détérioration des aides à la mobilité, la responsabilité du transporteur aérien est limitée à la somme déclarée par la personne au moment où les équipements de mobilité enregistrés sont remis au transporteur aérien communautaire.

3. En cas de destruction, de perte, de détérioration ou de retard dans le transport de fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité ou équipements d'assistance enregistrés, le transporteur aérien communautaire est tenu de payer un montant à concurrence de la somme déclarée par le passager; à moins qu'il prouve que la somme réclamée est supérieure à l'intérêt réel de la personne à la livraison à destination.

Article 6 ter

1. L'organisme national chargé de l'application désigné en vertu de l'article 16 du règlement (CE) n° 261/2004 veille au respect du présent règlement. À cet effet, il contrôle:

- les conditions des contrats de transport aérien;
- l'offre systématique d'une déclaration spéciale d'intérêt pour les équipements de mobilité enregistrés et d'un niveau adéquat d'indemnisation en cas de dommages causés à des équipements de mobilité;
- le paiement des avances en application de l'article 5, paragraphe 1, le cas échéant;
- l'application de l'article 6.

2. Aux fins du contrôle de la protection des passagers à mobilité réduite et des passagers handicapés en cas de détérioration de leurs équipements de mobilité, l'organisme national chargé de l'application examine également et prend en considération les informations relatives aux plaintes concernant des équipements de mobilité présentées aux organismes désignés conformément à l'article 16 *bis* du règlement (CE) n° 261/2004.

3. Les sanctions établies par les États membres pour les violations du présent règlement sont efficaces, proportionnées et dissuasives.

4. Dans leurs rapports annuels conformément à l'article 16, paragraphe 6, du règlement (CE) n° 261/2004, les organismes nationaux chargés de l'application publient également des statistiques sur leur activité et sur les sanctions appliquées relativement à l'application du présent règlement.

Article 6 quater

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués est conféré à la Commission sous réserve des conditions fixées au présent article.

2. La délégation de pouvoir visée à l'article 6, paragraphe 1, est conférée à la Commission pour une durée indéterminée à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement.

3. La délégation de pouvoir visée à l'article 6, paragraphe 1, peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou le Conseil. La décision de révocation met un terme à la délégation du pouvoir spécifié dans ladite décision. La révocation prend effet le jour suivant la publication de la décision au *Journal officiel de l'Union*

européenne, ou à une date ultérieure précisée dans ladite décision. Elle n'affecte pas la validité des actes délégués déjà en vigueur.

4. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie simultanément au Parlement européen et au Conseil.

5. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 6, paragraphe 1, n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas soulevé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen et au Conseil, ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas formuler d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 6 quinquies

1. Les transporteurs aériens, tout en ayant une totale liberté commerciale pour établir les conditions dans lesquelles ils permettent le transport de bagages, indiquent clairement, lors de la réservation et aux comptoirs d'enregistrement (y compris aux bornes d'enregistrement en libre service), le maximum de bagages autorisés que les passagers ont la permission d'emporter dans la cabine et dans la soute de l'aéronef sur chacun des vols inclus dans leur réservation, en précisant le cas échéant si le nombre de pièces composant ce maximum de bagages autorisés est limité. Lorsque des frais supplémentaires sont demandés pour le transport de bagages, les transporteurs aériens indiquent clairement le détail de ces frais, lors de la réservation et sur demande à l'aéroport.

2. Lorsque des circonstances extraordinaires, telles que des raisons liées à la sécurité ou un changement de type d'aéronef postérieurement à la réservation, empêchent de transporter dans la cabine des pièces de bagage faisant partie des bagages à main autorisés, le transporteur aérien peut les transporter dans la soute de l'aéronef mais sans frais supplémentaires pour le passager.

3. Ces droits n'affectent pas les restrictions relatives aux bagages à main fixées par les règles en matière de sûreté adoptées par l'UE et au niveau international, telles que les règlements (CE) n° 300/2008 et (CE) n° 820/2008.

Article 6 sexies

1. Un transporteur aérien communautaire autorise un passager à transporter un instrument de musique dans la cabine passagers d'un aéronef, sous réserve des règles applicables en matière de sécurité et des spécifications et contraintes techniques de l'aéronef concerné. Le transport d'instruments de musique est accepté dans la cabine d'un aéronef à condition que ces instruments puissent être entreposés en toute sécurité dans un compartiment à bagages en cabine ou sous un siège passager qui s'y prête. Un transporteur aérien peut déterminer qu'un instrument de musique fait partie des bagages à main autorisés d'un passager et qu'il n'est pas transporté en sus de ces bagages autorisés.

2. Dans le cas où un instrument de musique est trop volumineux pour être entreposé en toute sécurité dans un compartiment à bagages en cabine ou sous un siège passager qui s'y prête, le transporteur aérien peut demander le paiement d'un deuxième billet si cet instrument de musique est transporté comme bagage à main sur un deuxième siège. Lorsqu'un deuxième siège est acheté, le transporteur aérien devrait s'efforcer, dans la mesure du raisonnable, de placer le passager et l'instrument de musique sur des sièges voisins. Sur demande et selon la disponibilité, les

instruments de musique sont transportés dans une partie chauffée de la soute d'un aéronef, sous réserve des règles applicables en matière de sécurité, des contraintes liées à l'espace disponible et des spécifications techniques de l'aéronef concerné. Un transporteur aérien indique clairement, dans ses conditions contractuelles, les modalités de transport des instruments de musique et les frais applicables.».

5. L'article 7 est remplacé par le texte suivant:

«Article 7

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le 1^{er} janvier 2017, sur le fonctionnement et les résultats du présent règlement. Ce rapport est au besoin accompagné de propositions législatives.»

6. L'annexe du règlement (CE) n° 2027/97 est remplacée par l'annexe 2 du présent règlement.

Article 3

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

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

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le président

Par le Conseil
Le président

Annexe 1

Annexe: liste non exhaustive de circonstances considérées comme des circonstances extraordinaires aux fins du présent règlement

1. Les circonstances suivantes sont considérées comme étant extraordinaires:

- i) les catastrophes naturelles qui rendent impossible l'exploitation du vol en toute sécurité;
- ii) les problèmes techniques qui ne sont pas inhérents à l'exploitation normale de l'aéronef, tels qu'un défaut qui est mis en évidence durant l'exploitation du vol en cause et qui empêche la poursuite normale de l'exploitation, ou un vice de fabrication caché qui est mis au jour par le fabricant ou par une autorité compétente et qui affecte la sécurité du vol;
- iii) les risques liés à la sécurité, les actes de sabotage ou de terrorisme qui rendent impossible l'exploitation du vol en toute sécurité;
- iv) les risques sanitaires susceptibles de mettre la vie en danger ou les urgences médicales nécessitant l'interruption ou la déviation du vol en cause;
- v) les restrictions liées à la gestion du trafic aérien ou la fermeture de l'espace aérien ou d'un aéroport;
- vi) les conditions météorologiques incompatibles avec la sécurité du vol; et
- vii) les conflits du travail chez le transporteur aérien effectif ou chez des prestataires de services essentiels tels que les aéroports et les prestataires de services de navigation aérienne.

2. Les circonstances suivantes ne sont pas considérées comme étant extraordinaires:

- i) les problèmes techniques inhérents à l'exploitation normale de l'aéronef, tels qu'un problème mis en évidence au cours de l'entretien courant ou pendant la vérification de l'aéronef préalable au vol ou un problème survenant du fait que cet entretien ou cette vérification préalable au vol n'ont pas été effectués correctement; et
- ii) l'indisponibilité de l'équipage de conduite ou de l'équipage de cabine (à moins qu'elle soit due à des conflits du travail).

Annexe 2

«ANNEXE

RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR AERIEN A L'EGARD DES PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES

La présente note d'information résume les règles de responsabilité appliquées par les transporteurs aériens communautaires comme l'exigent la législation de l'UE et la convention de Montréal.

INDEMNISATION EN CAS DE DECES OU DE BLESSURE

Aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité, en cas de blessure ou de décès d'un passager causés par un accident à bord de l'aéronef ou au cours de toute opération d'embarquement et de débarquement. Pour tout dommage à concurrence de 113 100 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale), le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité. Au-delà de ce montant, le transporteur aérien n'est pas responsable s'il apporte la preuve qu'il n'a pas été négligent ou fautif d'une autre manière, ou que le dommage est uniquement dû à la négligence ou à une autre faute d'un tiers.

AVANCES

En cas de décès ou de blessure d'un passager, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 18 096 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale).

RETARD DES PASSAGERS

En cas de retard des passagers, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des passagers est limitée à 4 694 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale).

PERTE, DETERIORATION OU RETARD DES BAGAGES

En cas de perte, détérioration ou retard des bagages, le transporteur aérien est responsable des dommages à concurrence de 1 113 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale), cette limite d'indemnisation étant applicable par passager et non par bagage enregistré, sauf si une limite plus élevée a été convenue entre le transporteur et le passager au moyen d'une déclaration spéciale d'intérêt. Pour les bagages détériorés ou perdus, le transporteur aérien n'est pas responsable si la détérioration ou la perte est imputable à une qualité ou un défaut inhérents du bagage. Pour les bagages retardés, le transporteur aérien n'est pas responsable lorsqu'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour éviter le dommage découlant du retard des bagages ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. Dans le cas de bagages à main, notamment des effets personnels, le transporteur aérien est uniquement responsable si le dommage résulte de sa faute.

LIMITES DE RESPONSABILITE PLUS ELEVEES POUR LES BAGAGES

Un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en acquittant une redevance

supplémentaire au besoin. Cette redevance supplémentaire est fondée sur un tarif en rapport avec les coûts supplémentaires liés au transport et à l'assurance des bagages concernés au-delà de la limite de responsabilité de 1 131 DTS. Le tarif est communiqué aux passagers sur demande. Les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite se voient systématiquement offrir gratuitement la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt pour le transport de leurs équipements de mobilité.

DELAI DE DEPOT DES PLAINTES CONCERNANT DES BAGAGES

En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, le passager concerné doit dans tous les cas se plaindre par écrit auprès du transporteur aérien dès que possible. Le passager doit se plaindre dans un délai de 7 jours pour les bagages détériorés et de 21 jours pour les bagages retardés, dans les deux cas à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition. Afin de faciliter le respect de ces délais, le transporteur aérien doit offrir aux passagers la possibilité de remplir un formulaire de plainte à l'aéroport. Ce formulaire de plainte, qui peut également se présenter sous la forme d'un document PIR (Property Irregularity Report: signalement d'une anomalie concernant un bien), doit être accepté par le transporteur aérien à l'aéroport comme constituant une plainte.

RESPONSABILITE RESPECTIVE DU TRANSPORTEUR AVEC LEQUEL UN CONTRAT A ETE CONCLU ET DU TRANSPORTEUR EFFECTIF

Si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou à l'autre. Cela comprend les cas où une déclaration spéciale d'intérêt à la livraison a été convenue avec le transporteur effectif.

DELAI DE RECOURS

Toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'aéronef, ou suivant la date à laquelle l'aéronef aurait dû atterrir.

BASE DES REGLES SUSMENTIONNEES

Les règles décrites ci-dessus reposent sur la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans la Communauté par le règlement (CE) n° 2027/97 [tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 et par le règlement (UE) n° xxx] et par la législation nationale des États membres.».