

Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation des passagers aériens et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol

(2002/C 103 E/17)

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

COM(2001) 784 final — 2001/0305(COD)

(Présentée par la Commission le 21 décembre 2001)

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

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

vu la proposition de la Commission,

vu l'avis du comité économique et social,

vu l'avis du comité des régions,

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

considérant ce qui suit:

- (1) L'action de la Communauté dans le domaine des transports aériens doit notamment viser à garantir un niveau élevé de protection des passagers; il convient de surcroît de tenir pleinement compte des exigences de protection des consommateurs.
- (2) Le refus d'embarquement et l'annulation ou le retard important d'un vol entraînent des difficultés et des désagréments sérieux pour les passagers.
- (3) La Communauté doit fixer des normes minimales communes de protection, à la fois pour renforcer les droits des passagers et pour faire en sorte que les transporteurs aériens puissent exercer leurs activités dans des conditions équivalentes sur un marché libéralisé.
- (4) Bien que le règlement (CEE) n° 295/91 du Conseil du 4 février 1991 établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers ⁽¹⁾ ait mis en place une protection de base pour les passagers, le nombre de passagers refusés à l'embarquement reste excessivement élevé. La meilleure façon de limiter cette pratique consiste d'une part, à exiger des transporteurs aériens qu'ils fassent appel à des volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages et d'autre part, à dissuader les transporteurs aériens de refuser des passagers à l'embarquement en les obligeant à verser une compensation d'un montant dissuasif.
- (5) Les passagers refusés à l'embarquement doivent avoir la possibilité d'annuler leur voyage et de se faire rembourser

leur billet ou de poursuivre leur voyage dans des conditions satisfaisantes, et doivent bénéficier d'une prise en charge adéquate durant l'attente d'un vol ultérieur.

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

⁽¹⁾ JO L 36 du 8.2.1991, p. 5.

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

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Objet

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

- a) en cas de refus d'embarquement;
- b) en cas d'annulation d'un vol, sauf pour des raisons n'engageant pas la responsabilité du transporteur aérien ou de son sous-traitant;
- c) en cas de vol retardé d'un laps de temps défini.

Article 2

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- a) «transporteur aérien», une entreprise de transport aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité;
- b) «transporteur communautaire», un transporteur aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité, délivrée par un État membre conformément aux dispositions du règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil ⁽¹⁾;
- c) «organisateur de voyages», à l'exclusion d'un transporteur aérien, un organisateur ou un détaillant au sens de l'article 2, points 2 et 3, de la directive 90/314/CEE du Conseil ⁽²⁾;

- d) «forfait», les services définis à l'article 2, point 1, de la directive 90/314/CEE;
- e) «billet», un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou un équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur aérien ou son agent agréé;
- f) «réservation confirmée», le fait pour un passager d'être en possession d'un billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été enregistrée et confirmée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages;
- g) «partage de code», une situation dans laquelle le passager a passé un contrat avec un transporteur aérien et est en possession d'une réservation confirmée auprès de ce dernier (transporteur contractant), mais dont le vol est assuré par un autre transporteur (transporteur assurant le vol);
- h) «destination finale», la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement, ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol.

Article 3

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité, ainsi qu'aux passagers liés par contrat à un transporteur communautaire ou à un organisateur de voyages pour un forfait proposé à la vente sur le territoire de la Communauté, au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité, à moins que ces passagers ne bénéficient d'une compensation et d'une assistance dans ce pays tiers, qui

- a) disposent d'une réservation confirmée sur un vol et se présentent à l'enregistrement comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit par le transporteur aérien, l'organisateur de voyages ou un agent de voyage autorisé, ou en l'absence d'indication d'heure au plus tard trente minutes avant l'heure de départ publiée, ou
- b) ont été transférés par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages, du vol pour lequel ils possédaient une réservation confirmée vers un autre vol, quelle qu'en soit la raison.

2. Le présent règlement ne s'applique pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public. Cependant, les passagers en possession d'un billet émis par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux sont couverts par les dispositions du présent règlement.

⁽¹⁾ JO L 240 du 24.8.1992, p. 8.

⁽²⁾ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

3. Le présent règlement est applicable à tout transporteur aérien ou organisateur de voyages lié par contrat à des passagers visés au paragraphe 1 ou au paragraphe 2, second alinéa. L'organisateur de voyages ou, en cas de partage de code, le transporteur contractant, prend avec le transporteur assurant le vol toutes les dispositions nécessaires pour garantir la mise en œuvre des dispositions du présent règlement.

4. Les dispositions du présent règlement ne portent pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE.

Article 4

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

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

Article 5

Obligations envers les passagers en cas de refus d'embarquement

1. Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il recense dans un premier temps tous les passagers qui attendent toujours leur enregistrement sur ce vol à l'heure de clôture de l'enregistrement, et fait ensuite appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certains avantages, suivant des modalités à convenir entre le passager concerné et le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages.

2. Les volontaires bénéficient, en plus des avantages mentionnés au paragraphe 1, d'une assistance conformément aux dispositions de l'article 8. Lorsque le nombre de volontaires se manifestant n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des passagers disposant d'une réservation confirmée qui sont en surnombre, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages peut alors refuser l'embarquement de passagers conformément aux règles définies par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages visées à l'article 4.

3. S'il refuse des passagers à l'embarquement, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages indemnise immédiatement ces derniers conformément aux dispositions de l'article 7 et leur offre une assistance conformément aux dispositions des articles 8 et 9.

4. Un transporteur ou un organisateur de voyages qui place un passager dans une classe supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté ne peut réclamer aucun paiement ni supplément. Un transporteur aérien ou un organisateur de voyages qui place un passager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté rembourse la différence de prix entre le billet du passager et le plus bas tarif publié pour la

classe dans laquelle le passager est placé pour cette partie du voyage.

Article 6

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

Un transporteur aérien ou un organisateur de voyages ne refuse pas l'embarquement d'un passager handicapé et de toute personne l'accompagnant, ni celui d'un passager à mobilité réduite ou d'un enfant non accompagné.

Article 7

Droit à compensation

1. En cas de refus d'embarquement, les passagers reçoivent une compensation dont le montant est fixé à:

- 750 euros pour les vols de moins de 3 500 kilomètres
- 1 500 euros pour les vols de plus de 3 500 kilomètres ou plus.

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

2. Lorsque, en application des dispositions de l'article 8, un passager accepte un réacheminement vers sa destination finale sur un autre vol arrivant au plus tard deux heures après l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé dans le cas d'un vol de moins de 3 500 kilomètres, et au plus tard quatre heures après l'heure d'arrivée prévue dans le cas d'un vol de 3 500 kilomètres ou plus, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages peut réduire de 50 % le montant de la compensation prévue au paragraphe 1.

3. La compensation visée au paragraphe 1 est payée en espèces ou, avec l'accord signé du passager, par virement bancaire, par chèque, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

4. Les distances indiquées aux paragraphes 1 et 2 sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.

Article 8

Droit à une assistance

1. En cas de refus d'embarquement, les passagers se voient offrir le choix entre:

- le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi qu'un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais,
- un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou

- c) un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance.

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

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

Article 9

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

En cas de refus d'embarquement, les passagers se voient offrir gratuitement:

- a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente;
- b) un hébergement à l'hôtel au cas où l'attente se prolonge durant une ou plusieurs nuits ou davantage.

Article 10

Annulations

1. En cas d'annulation d'un vol, les dispositions suivantes s'appliquent, sauf si le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages peut prouver que cette décision n'a été motivée que par des circonstances exceptionnelles n'engageant pas responsabilité ou celle de son sous-traitant.

2. Lorsque, avant l'heure prévue de départ, un transporteur aérien ou un organisateur de voyages annule ou prévoit raisonnablement d'annuler un vol, il met tout en œuvre pour prendre contact avec les passagers concernés et convenir avec eux des conditions dans lesquelles ils accepteraient de renoncer à leur réservation confirmée. Au strict minimum, les passagers se voient offrir le choix entre:

- a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi qu'un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais, ou

- b) un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou

- c) un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance.

3. Les passagers avec lesquels le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages ne parvient pas à un accord conformément aux dispositions du paragraphe 2 et qui se présentent à l'enregistrement conformément aux dispositions de l'article 3, paragraphe 1, se voient offrir la compensation et l'assistance offertes en cas de refus d'embarquement, comme spécifié aux articles 7, 8 et 9.

Article 11

Retards

1. Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé, par rapport à l'heure de départ prévue, d'au moins deux heures pour les vols de moins de 3 500 kilomètres et d'au moins quatre heures pour les vols de 3 500 kilomètres ou plus, les passagers se voient offrir l'assistance prévue en cas de refus d'embarquement conformément aux dispositions de l'article 8.

En tout état de cause, cette assistance est proposée au plus tard dans les deux heures suivant l'heure de départ prévue du vol dans le cas d'un vol de moins de 3 500 kilomètres, et au plus tard dans les quatre heures suivant l'heure de départ prévue dans le cas d'un vol de 3 500 kilomètres ou plus.

2. Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé de deux heures ou plus par rapport à l'heure de départ prévue, il offre immédiatement aux passagers handicapés et à leurs accompagnateurs, ainsi qu'aux autres passagers à mobilité réduite et aux enfants non accompagnés l'assistance prévue en cas de refus d'embarquement conformément aux dispositions de l'article 9, ainsi que toute forme d'assistance nécessaire pour répondre aux besoins particuliers de ces passagers.

Article 12

Compensation complémentaire

Le présent règlement s'applique sans préjudice des démarches ultérieurement entreprises par un passager auprès des juridictions compétentes en vue d'obtenir une compensation complémentaire.

Article 13

Compensation par un tiers

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

*Article 14***Obligation d'informer les passagers de leurs droits**

1. La personne morale responsable de l'enregistrement des passagers veille à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères bien lisibles soit affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement: «Si vous êtes refusés à l'embarquement ou si votre vol est retardé d'au moins deux heures, demandez le texte énonçant vos droits notamment en matière d'indemnisation et d'assistance au guichet d'enregistrement ou à la porte d'embarquement».

2. Le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages qui refuse l'embarquement ou qui annule un vol présente à chaque passager concerné une notice reprenant les règles de compensation et d'assistance conformément aux dispositions du présent règlement. Il présente également cette notice à tout passager subissant un retard d'au moins deux heures.

*Article 15***Irrecevabilité des dérogations**

Les obligations envers les passagers qui sont énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

*Article 16***Sanctions**

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

*Article 17***Application**

Chaque État membre désigne l'organe responsable de l'application du présent règlement et rend l'information publique. Cet organe est chargé de veiller à l'application du règlement en ce qui concerne les aéroports situés sur le territoire de l'État

membre concerné, et les vols entre un pays tiers et un aéroport situé sur ce territoire. Il est notamment chargé d'examiner les plaintes concernant le non-respect du présent règlement et de prendre les mesures nécessaires pour que les droits des passagers soient respectés.

*Article 18***Plaintes**

Un passager peut saisir tout organe désigné par un État membre d'une plainte concernant une infraction au présent règlement survenue dans tout aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité ou concernant tout vol entre un pays tiers et un aéroport situé sur ce territoire. Si l'organe saisi n'est pas compétent, il transmet la plainte à l'organe responsable de l'application du règlement dans le cas considéré. L'organe compétent examine la plainte et prend toutes les mesures nécessaires pour que les droits du passager soient respectés.

*Article 19***Rapports**

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le 1^{er} janvier 2008 sur le fonctionnement et les effets du présent règlement, notamment en ce qui concerne l'incidence du refus d'embarquement et des annulations de vols. Ce rapport est au besoin accompagné de propositions législatives.

*Article 20***Abrogation**

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

*Article 21***Entrée en vigueur**

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

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