

## 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

LE CONSEIL DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté économique européenne, et notamment son article 84 paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission <sup>(1)</sup>,

vu l'avis du Parlement européen <sup>(2)</sup>,

vu l'avis du Comité économique et social <sup>(3)</sup>,

considérant que les mesures de libéralisation adoptées par le Conseil en juillet 1990 constituent un nouveau pas vers une politique commune à part entière dans le domaine des transports aériens ;

considérant qu'une action commune dans le domaine de la protection des intérêts des usagers des transports aériens est nécessaire afin d'assurer le développement harmonieux d'un secteur appelé à évoluer dans un environnement en pleine mutation ;

considérant que la pratique en matière de compensation du refus d'embarquement varie considérablement d'un transporteur aérien à l'autre ;

considérant que l'établissement de certaines normes minimales communes en ce qui concerne la compensation du refus d'embarquement doit permettre le maintien de la qualité des services offerts par les transporteurs aériens dans un contexte de concurrence accrue ;

considérant que les transporteurs aériens doivent être tenus de fixer des règles pour l'embarquement en cas de surréservation ;

considérant qu'il y a lieu de définir les droits des passagers en cas de refus d'embarquement ;

considérant que les transporteurs aériens doivent être tenus de compenser les passagers refusés à l'embarquement et de leur fournir des services complémentaires ;

considérant que les passagers doivent être clairement informés des règles applicables en la matière,

A ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT :

*Article premier*

Le présent règlement établit les règles minimales communes applicables aux passagers refusés à l'embarquement d'un vol régulier surréservé pour lequel ils

disposent d'un billet en cours de validité et ayant fait l'objet d'une confirmation de réservation, au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre et soumis aux dispositions du traité, quels que soient l'État dans lequel est établi le transporteur aérien, la nationalité du passager et le lieu de destination.

*Article 2*

Aux fins du présent règlement, on entend par :

- a) « refus d'embarquement », le refus d'embarquer des passagers qui :
- disposent d'un billet en cours de validité,
  - disposent d'une réservation confirmée pour le vol concerné
- et
- se sont présentés à l'enregistrement dans les délais et conditions requis ;
- b) « réservation confirmée », le fait qu'un billet vendu par le transporteur aérien ou par son agent de voyage agréé :
- précise le numéro, la date et l'heure du vol
- et
- porte dans le cadre réservé à cet effet la mention « OK » ou toute autre mention, par laquelle le transporteur aérien indique qu'il a enregistré et expressément confirmé la réservation ;
- c) « vol régulier », un vol qui présente chacune des caractéristiques suivantes :
- effectué, à titre onéreux, au moyen d'aéronefs destinés à transporter des passagers ou des passagers et du fret et/ou du courrier, dans des conditions telles que, sur chaque vol, des places sont mises à la disposition du public, soit directement par le transporteur aérien, soit par ses agents agréés,
  - organisé de façon à assurer la liaison entre deux points ou plus :
    - i) soit selon un horaire publié ;
    - ii) soit avec une régularité ou une fréquence telle qu'il fait partie d'une série systématique évidente ;
- d) « vol surréservé », un vol sur lequel le nombre de passagers disposant d'une réservation confirmée et se présentant à l'enregistrement dans les délais et conditions requis dépasse le nombre de sièges disponibles ;

<sup>(1)</sup> JO n° C 129 du 24. 5. 1990, p. 15.

<sup>(2)</sup> JO n° C 19 du 28. 1. 1991.

<sup>(3)</sup> JO n° C 31 du 6. 2. 1991.

- e) « volontaire », une personne qui :
- dispose d'un billet en cours de validité,
  - dispose d'une réservation confirmée
- et
- s'est présentée à l'enregistrement dans les délais et conditions requis et est prête à céder, lorsque le transporteur aérien en fait la demande, sa réservation confirmée en échange d'une compensation ;
- f) « destination finale », la destination figurant sur le billet présenté à l'enregistrement ou, s'il y a plusieurs vols successifs, sur le coupon correspondant au dernier vol. Les vols de correspondance qui peuvent être effectués sans problème, même si le refus d'embarquement a provoqué un retard, ne sont pas pris en considération.

#### Article 3

1. Le transporteur aérien doit fixer les règles qu'il suivra pour l'embarquement des passagers dans le cas d'un vol sursréservé. Il notifie ces règles et toutes les éventuelles modifications à l'État membre concerné et à la Commission, qui les mettra à la disposition des autres États membres. Les éventuelles modifications entreront en vigueur un mois après leur notification.

2. Les règles visées au paragraphe 1 sont mises à la disposition du public dans les agences et les comptoirs d'enregistrement du transporteur.

3. Les règles visées au paragraphe 1 devraient prévoir l'éventualité d'un recours à des volontaires disposés à renoncer à l'embarquement.

4. En tout état de cause, le transporteur aérien devrait prendre en considération les intérêts de passagers devant être acheminés en priorité pour des raisons légitimes, tels que les personnes à mobilité réduite et les enfants non accompagnés.

#### Article 4

1. En cas de refus d'embarquement, le passager a le droit de choisir entre :

- le remboursement sans pénalité du prix du billet pour la partie du voyage non effectuée,
  - le réacheminement dans les meilleurs délais jusqu'à la destination finale
- ou
- le réacheminement à une date ultérieure à la convenance du passager.

2. Indépendamment du choix effectué par le passager dans le cas visé au paragraphe 1, le transporteur aérien paie, immédiatement après le refus d'embarquement, une compensation minimale, sans préjudice des paragraphes 3 et 4, égale à :

- 150 écus pour les vols jusqu'à 3 500 kilomètres,
  - 300 écus pour les vols de plus de 3 500 kilomètres,
- compte tenu de la destination finale prévue dans le billet.

3. Lorsque le transporteur offre un réacheminement jusqu'à la destination finale sur un autre vol dont l'heure

d'arrivée n'excède pas celle programmée pour le vol initialement réservé de deux heures dans le cas des liaisons allant jusqu'à 3 500 kilomètres et de quatre heures dans le cas des liaisons de plus de 3 500 kilomètres, les compensations prévues au paragraphe 2 peuvent être réduites de 50 %.

4. Les montants des compensations peuvent être limités au prix du billet correspondant à la destination finale.

5. Les compensations seront payées en espèces ou, en accord avec le passager, en bons de voyage et/ou d'autres services.

6. Au cas où, sur un vol sursréservé, le passager accepte de voyager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été payé, il a droit au remboursement de la différence du prix.

7. Les distances indiquées aux paragraphes 2 et 3 sont mesurées en fonction de la méthode de la distance du plus grand cercle (route orthodromique).

#### Article 5

1. En cas de refus d'embarquement sur un vol commercialisé dans le cadre d'un voyage à forfait, le transporteur aérien est tenu de compenser l'opérateur qui a contracté avec le passager et qui est responsable vis-à-vis de lui de la bonne exécution du contrat de ce voyage à forfait, en vertu de la directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait<sup>(1)</sup>.

2. Sans préjudice des droits et obligations qui découlent de la directive 90/314/CEE, l'opérateur est tenu de répercuter sur le passager les sommes perçues au titre du paragraphe 1.

#### Article 6

1. Outre les compensations minimales prévues à l'article 4, le transporteur aérien offre gratuitement aux passagers refusés à l'embarquement :

- a) le coût d'une communication téléphonique et/ou d'un message adressé par télex/télécopie au lieu de destination ;
- b) la possibilité de se restaurer suffisamment compte tenu du délai d'attente ;
- c) l'hébergement dans un hôtel au cas où les passagers se trouveraient bloqués pour une ou plusieurs nuits.

2. Lorsqu'une ville ou une région est desservie par plusieurs aéroports et qu'un transporteur aérien propose à un passager refusé à l'embarquement un vol en direction d'un autre aéroport que celui réservé par le passager, les

<sup>(1)</sup> JO n° L 158 du 23. 6. 1990, p. 59.

frais de déplacement entre les aéroports de remplacement ou vers une destination de rechange toute proche, convenu avec le passager, sont à la charge du transporteur.

*Article 7*

Le transporteur aérien n'est pas tenu au paiement d'une compensation de refus d'embarquement lorsque le passager voyage gratuitement ou à des tarifs réduits non disponibles directement ou indirectement au public.

*Article 8*

Les transporteurs aériens doivent fournir à chaque passager refusé à l'embarquement un formulaire exposant

les règles de compensation en cas de refus d'embarquement.

*Article 9*

1. Les dispositions du présent règlement s'appliquent sans préjudice d'un recours ultérieur devant les juridictions compétentes en vue de dédommagements supplémentaires.

2. Le paragraphe 1 ne s'applique pas aux volontaires tels que définis à l'article 2 point) e) qui ont accepté une compensation en application des règles visées à l'article 3.

*Article 10*

Le présent règlement entre en vigueur deux mois après sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

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

Fait à Bruxelles, le 4 février 1991.

*Par le Conseil*

*Le président*

J. F. POOS

---