

Paris le 29 septembre 2014

Par courrier électronique

Objet : Révision du Règlement CE N°261/2004

Monsieur le Commissionnaire aux Transports,

Monsieur le Président de la Commission TRAN,

Messieurs les Vice-Présidents de la Commission TRAN,

Mesdames et Messieurs les Députés membres de la Commission TRAN,

C'est dans l'intérêt des consommateurs européens, et notamment des passagers du transport aérien, que nous vous écrivons la présente lettre.

En effet, Il nous apparaît indispensable de renforcer les moyens à la disposition de chacune et de chacun pour faire valoir ses droits en application du règlement communautaire n°261/2004.

Vous n'êtes pas sans savoir que la législation pour laquelle vous avez œuvrée, pose le cadre d'une responsabilité de plein droit des compagnies aériennes en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important de vol. Une telle présomption contraint les compagnies à réparer le préjudice de leurs passagers par l'octroi d'une compensation financière.

Poursuivant votre action de législateur, les juges de la Cour ont eu à plusieurs reprises l'occasion d'interpréter favorablement le règlement et par là, réaffirment la vive volonté de l'Union de garantir un niveau élevé de protection des passagers.

En dépit de l'affirmation claire d'un droit à indemnisation, il s'avère en pratique fréquent, que des raisons exceptionnelles obscures ou tout du moins absconses soient invoquées par les compagnies pour s'exonérer de toute responsabilité et partant, refuser le versement de l'indemnité monétaire.

A la veille d'une révision du règlement, il nous a semblé nécessaire et pertinent de vous interpeller sur les difficultés rendant incertain, sinon difficile le respect effectif des droits des passagers aériens.

- L'heure officielle et incontestable d'ouverture des portes de l'avion – laquelle a été récemment désignée par la Cour comme l'heure devant être prise pour référence – devrait pouvoir être établie sans équivoque par une tierce partie objective.



Sur ce point, nous suggérons que les aéroports soient tenus d'horodater l'heure d'ouverture des portes de chaque avion dans une base de données librement accessible sur Internet, au nom des principes de transparence et de libre information des consommateurs.

- Les dommages matériels au sol, notamment sur les pistes, sont parfois invoqués comme des défaillances imprévisibles par le transporteur, lequel en profite pour réfuter sa responsabilité estimant que l'immobilisation de l'aéronef rendue alors nécessaire ne peut lui être imputée.

A l'appui des mêmes principes régissant le droit de la consommation, nous suggérons, que les compagnies aériennes et/ou aéroports soient tenus de rendre accessible mais aussi intelligible le journal des événements et incidents identifiés par leurs agents respectifs. De sorte que de tels incidents fassent l'objet de descriptions assez précises pour être incontestables au regard de la législation et notamment de l'interprétation à donner à la notion de « circonstance extraordinaire ».

Ainsi, munis de ces informations, les consommateurs européens seraient mieux armés pour faire valoir leurs droits face aux compagnies aériennes dont la taille, l'organisation, la politique commerciale et, parfois, l'aplomb dont certaines font preuve dans leurs réponses en déni, sont autant de facteurs déséquilibrant l'échange.

Par ailleurs et parce que l'actualité est brûlante en France comme en Allemagne, nous tenons également à partager avec vous notre questionnement quant aux grèves des salariés des compagnies aériennes.

Une grève - alors interne - répond-elle de la notion de « circonstance extraordinaire » au sens du règlement ? De sorte que la compagnie aérienne puisse se soustraire de sa responsabilité et dénier le droit à indemnisation de ses passagers ?

En effet, nous avons le sentiment, que nous partageons d'ailleurs avec nombre de voyageurs que nous représentons, que :

- Les grèves donnent lieu à un préavis légal qui offre la possibilité à la compagnie de prendre un certain nombre de mesures préventives,
- Le climat social interne des compagnies aériennes résulte des rapports entre la Direction et les différents Corps de son personnel. Il est donc sous le contrôle, ou tout du moins la responsabilité, des compagnies aériennes.

Nous avons ainsi la conviction que les voyageurs ne peuvent plus rester les victimes collatérales de la dégradation de ces rapports au sein des compagnies aériennes sans que la responsabilité des parties prenantes à la grève ne soit engagée.



La force probatoire des causes invoquées par le transporteur pour justifier la perturbation d'un vol est charnière du droit à indemnisation.

A notre sens, il faudrait orienter les débats sur les solutions suivantes :

- Alourdir la charge de la preuve pesant sur la compagnie, et établir une réelle responsabilité de plein droit dont les causes exonératoires seraient établies limitativement et de manière stricte. Dans cette optique, quelle position législative proposez-vous d'offrir aux voyageurs quant à leur indemnisation en cas de grève du personnel du transporteur?
- Rendre accessibles et intelligibles à tout un chacun les informations permettant de rendre compte de la véracité des causes invoquées par les compagnies.

Dans l'espoir que vos travaux en vue de réviser le règlement CE n°261/2004 sauront renforcer la protection des voyageurs, nous restons à votre disposition à toutes fins utiles et vous prions d'agréer, Monsieur le Commissaire aux Transports, Monsieur le Président de la Commission TRAN, Messieurs les Vice-Présidents de la Commission TRAN, Mesdames et Messieurs les Députés membres de la Commission TRAN, de notre parfaite considération.



Thomas Benita
Directeur des Opérations
thomas@airrefund.com