



COMMISSION EUROPEENNE

MÉMO

Bruxelles, le 13 mars 2013

Révision des droits des passagers aériens – Foire aux questions

Quelle est la situation actuelle?

L'UE garantit et défend les droits des passagers avec succès, ce qui constitue l'une des réalisations les plus retentissantes de sa politique des transports. Le règlement (CE) n° 261/2004¹, entré en vigueur en février 2005, fixe des règles de l'UE sur les droits des passagers aériens et établit des niveaux minimaux d'assistance et d'indemnisation pour les passagers refusés à l'embarquement ou concernés par un retard important ou une annulation.

Ces nouvelles règles ont entraîné un changement significatif des comportements dans le secteur du transport aérien et ont notamment permis, d'une part, de réduire le nombre de refus d'embarquement et d'annulations de vols commerciaux par les transporteurs aériens (ces pratiques entraînant de nombreuses perturbations pour les voyageurs) et, d'autre part, de garantir dans l'ensemble un traitement beaucoup plus équitable des passagers lors de leurs voyages.

L'application des règles de l'UE sur les droits des passagers n'a cessé de s'améliorer depuis l'entrée en vigueur du règlement il y a huit ans. Pourtant, les mesures non législatives (orientations et accords volontaires, par exemple) ont atteint leurs limites et il est devenu nécessaire de réviser la législation elle-même afin de garantir l'application effective des droits des passagers.

Quels sont les principaux problèmes?

Si, dans ce domaine, la législation de l'UE définit des droits d'une grande fermeté, les passagers peuvent avoir du mal à les faire valoir et ressentir une certaine frustration lorsque les transporteurs aériens semblent ne pas les appliquer. Ce problème concerne les droits dont jouissent les passagers en vertu du règlement (CE) n° 261/2004, mais également les droits dont ils peuvent se prévaloir en cas de perte, de détérioration ou de retard des bagages, tels que définis par la convention de Montréal et le règlement (CE) n° 2027/97².

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,

Par exemple, des enquêtes effectuées en Allemagne, au Danemark et au Royaume-Uni³ font apparaître les éléments suivants:

- 75 % des passagers interrogés et confrontés à des problèmes de retard ou d'annulation se sont vu proposer un réacheminement qui leur a permis de poursuivre leurs plans de voyage.
- Ces enquêtes ont cependant révélé que d'autres formes de prise en charge, telles que les repas, les rafraîchissements et l'hébergement, n'avaient été proposées que dans moins de 50 % des cas.
- Les passagers sondés n'étaient que très peu nombreux à avoir reçu l'indemnisation financière à laquelle ils pouvaient prétendre (2 à 4 % dans le cadre de l'enquête effectuée au Danemark).
- En Allemagne, l'enquête a par ailleurs montré que plus de 20 % des passagers ayant introduit une plainte n'avaient reçu aucune réponse du transporteur aérien.

Quatre raisons principales expliquent pourquoi les droits des passagers ne sont pas appliqués:

- **Zones d'ombre juridiques:** le règlement (CE) n° 261/2004 ne fournit pas assez de définitions et contient des dispositions imprécises, ce qui crée des zones d'ombre en matière de droits des passagers, lesquelles ont donné lieu à des incohérences et à des normes vagues pour l'application du droit.
- **Traitement des plaintes:** les passagers ont des difficultés à faire valoir leurs droits du fait que les procédures de traitement des plaintes des transporteurs aériens ne sont pas clairement définies ou qu'il n'existe pas d'organisme chargé du traitement des plaintes à qui ils pourraient s'adresser.
- **Application des sanctions:** l'incohérence ou le manque d'efficacité dans l'application des politiques de sanctions par les autorités nationales n'incitent pas suffisamment au respect des droits.
- **Charges financières disproportionnées:** les coûts financiers liés à certaines des obligations contenues dans le règlement peuvent, dans certaines circonstances, devenir disproportionnés pour les transporteurs aériens (par exemple, hébergement pour une durée illimitée dans des circonstances extraordinaires).

Quel est l'objectif de la proposition de la Commission?

La proposition de la Commission clarifie des aspects importants de la législation de l'UE qui ont causé des difficultés tant pour les passagers que pour les transporteurs aériens. Lorsque nécessaire, elle introduit de nouveaux droits des passagers. Elle prévoit des procédures efficaces de traitement des plaintes et renforce les politiques de contrôle de l'application, de suivi et de sanctions afin de garantir un meilleur respect de l'ensemble des droits des passagers. Elle veille également à ce que les obligations restent réalistes d'un point de vue financier, elle prévoit des mesures sur la transparence des prix et vise à améliorer la protection des passagers en cas d'insolvabilité d'un transporteur aérien.

p.1), tel que 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).

³ Les données d'enquête ont été fournies par Verbraucherzentrale Brandenburg, par le Conseil danois des consommateurs, *Which?* et par l'autorité de l'aviation civile du Royaume-Uni (pour en savoir plus, voir l'analyse d'impact).

1: Clarification des zones d'ombre

Informations en cas de retard ou d'annulation d'un vol

Le règlement (CE) n° 261/2004 en vigueur fait obligation aux transporteurs aériens d'informer les passagers de leurs droits, mais ne contient aucune exigence en ce qui concerne la fourniture d'informations, sur place, quant à l'événement lui-même. La proposition introduit une obligation explicite de **tenir les passagers informés de la situation** relative au retard ou à l'annulation dans les plus brefs délais.

Le transporteur doit informer les passagers de la situation dans les plus brefs délais et, **en tout état de cause, au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue.**

Il doit informer les passagers de l'heure de départ estimée dès que cette information est disponible.

Circonstances extraordinaires

La définition du terme «circonstances extraordinaires» revêt une importance particulière étant donné que, dans ce type de circonstances, les transporteurs aériens ne sont pas tenus d'indemniser les passagers. L'actuel règlement (CE) n° 261/2004 ne définit pas assez clairement ce terme.

La proposition clarifie le principe essentiel permettant de déterminer les types de circonstances qui peuvent être qualifiés d'extraordinaires. La proposition de la Commission définit le terme «circonstances extraordinaires» comme étant des événements qui ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à sa maîtrise effective. Elle va plus loin dans la mesure où elle fournit des exemples de circonstances considérées comme extraordinaires. Ainsi, les catastrophes naturelles ou les grèves de contrôleurs du trafic aérien devraient être considérées comme circonstances extraordinaires, mais pas les problèmes techniques décelés lors de l'entretien courant d'un aéronef. Cette modification permettra d'apporter beaucoup plus de clarté, tant pour les transporteurs aériens que pour les passagers.

Retards importants et retards sur l'aire de trafic

Actuellement, les passagers ont droit à une assistance en cas de retard de 2, 3 ou 4 heures selon la distance du vol. Conformément à un arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne, les passagers peuvent réclamer une indemnisation pour un retard à partir de 3 heures (sauf dans des circonstances extraordinaires).

En cas de retard, les passagers ont avant tout besoin de recevoir des informations claires, d'être pris en charge et de bénéficier d'une assistance pendant leur temps d'attente. C'est pourquoi, outre les nouvelles exigences prévues en matière d'information (voir ci-dessus), la proposition renforce les droits des passagers en matière de prise en charge et d'assistance de manière à ce que ces droits soient activés dans tous les cas après 2 heures de retard, quelle que soit la distance du vol.

Toutefois, la vraie priorité pour les passagers immobilisés est simplement de rentrer chez eux ou d'atteindre la destination de leur choix dans les plus brefs délais. Par conséquent, en ce qui concerne l'indemnisation, le texte de la proposition consolide l'arrêt de la Cour, mais relève le seuil de déclenchement de l'indemnisation pour le faire passer à 5 heures pour tous les vols intra-UE et les vols internationaux court-courriers de moins de 3 500 km. Pour les autres vols internationaux, le seuil est de 9 heures pour les vols de moins de 6 000 km et de 12 heures pour les vols de plus de 6 000 km. L'objectif est de laisser aux transporteurs aériens un délai raisonnable pour résoudre le problème et les encourager à assurer le vol au lieu de simplement l'annuler. Dans la plupart des cas, un seuil de 3 heures est trop court pour permettre l'acheminement de pièces de rechange ou d'un avion de remplacement, notamment en cas de défaillance technique survenant dans un aéroport situé loin de la base d'affectation du transporteur concerné. Les dispositions actuelles incitent les transporteurs aériens à annuler leurs vols au détriment des passagers (étant donné que les problèmes ne peuvent être résolus dans un délai très court).

De manière implicite, les règles actuellement en vigueur en matière d'assistance s'appliquent également aux retards sur l'aire de trafic, c'est-à-dire dans les cas où les passagers doivent attendre à bord de l'aéronef. Ces règles prévoient le droit à des rafraîchissements/repas, ainsi que le droit à renoncer au vol après 5 heures. La proposition vise à rendre ces droits explicites et prévoit par ailleurs, dans les cas où le retard sur l'aire de trafic est supérieur à une heure, le droit à pouvoir bénéficier du conditionnement d'air, à avoir accès aux toilettes et à de l'eau potable, et à recevoir une assistance médicale. En outre, afin que le droit de renoncer au voyage devienne effectif, le passager peut demander le débarquement après un retard de 5 heures.

Réacheminement

Actuellement, il arrive que des passagers soient immobilisés pour une longue durée et restent dans l'attente d'un réacheminement sur un autre vol assuré par le même transporteur aérien. Rien n'indique clairement à partir de quand le transporteur doit autoriser le passager à être réacheminé par un autre transporteur aérien, et ce flou a donné lieu à de nombreux litiges entre transporteurs aériens et passagers.

La proposition de la Commission apporte la clarté nécessaire en établissant que, lorsque le transporteur aérien n'est pas en mesure d'assurer le réacheminement dans un délai de 12 heures sur ses propres services, il doit proposer de réacheminer les passagers par d'autres transporteurs aériens ou d'autres modes de transport, selon les disponibilités.

Correspondances

Actuellement, les droits à une assistance et à une indemnisation lorsqu'un passager manque une correspondance suite au retard de son premier vol ne sont pas clairement précisés. La proposition définit ces droits de manière claire, à savoir une assistance après 2 heures et une indemnisation en cas de retard à l'arrivée de plus de 5 heures pour tous les vols intra-UE et les vols internationaux court-courriers de moins de 3 500 km. Pour les autres vols internationaux, le seuil est de 9 heures pour les vols de moins de 6 000 km et de 12 heures pour les vols de plus de 6 000 km.

2. Nouveaux droits

Réaménagement des horaires

Actuellement, il n'est pas clairement établi si les passagers dont l'horaire de vol est réaménagé bénéficient des mêmes droits que les passagers dont le vol est retardé ou annulé. La proposition définit clairement cette égalité de traitement lorsque l'horaire d'un vol est réaménagé moins de 2 semaines avant son heure de départ initiale.

Noms mal orthographiés

Aux termes de la proposition, les passagers peuvent demander que les fautes d'orthographe dans leur nom soient corrigées gratuitement jusqu'à 48 heures avant le départ.

Politique en cas de non-présentation (utilisation partielle du billet/vols aller-retour)

Donnant suite à des plaintes introduites par des passagers, la proposition établit qu'un passager titulaire d'un billet aller-retour ne peut être refusé à l'embarquement du vol retour au motif qu'il ne s'est pas présenté à l'embarquement du vol aller du même billet.

Nouveaux droits en cas d'erreur de manipulation des bagages

• Équipements de mobilité

En raison de la limite de responsabilité définie dans la convention de Montréal, il peut souvent arriver, en cas de perte ou de détérioration d'équipements de mobilité appartenant à des passagers à mobilité réduite, que les transporteurs aériens versent une indemnité inférieure à la valeur réelle des équipements concernés. Aux termes de la proposition, les transporteurs aériens doivent offrir à cette catégorie de passagers la possibilité, sans aucun frais supplémentaire, de déclarer la **valeur réelle des équipements de mobilité** lors de l'enregistrement et, partant, d'étendre la limite de responsabilité du transporteur à cette valeur réelle.

• Instruments de musique

Les musiciens ignorent souvent à l'avance les conditions dans lesquelles ils peuvent transporter des instruments fragiles et souvent très onéreux. Aux termes de la proposition, les transporteurs aériens doivent **autoriser le transport des petits instruments dans la cabine passagers** et doivent clairement indiquer les modalités et conditions du transport en soute d'instruments plus grands.

• Dépôt de plaintes

Aux termes de la proposition, les transporteurs aériens doivent délivrer, **à l'aéroport**, un formulaire permettant aux passagers de **déposer une réclamation immédiate**. Les transporteurs aériens doivent reconnaître ces plaintes comme valables (de cette manière, les passagers pourront facilement introduire une plainte relative aux bagages tout en respectant les délais stricts fixés par la convention de Montréal).

• Autorités nationales chargées du contrôle de l'application

Actuellement, aucune autorité n'est chargée de faire appliquer les droits des passagers relatifs aux bagages, tels que définis dans la convention de Montréal. Aux termes de la proposition, les organismes nationaux chargés de l'application désignés conformément au règlement (CE) n° 261/2004 seront également responsables de contrôler l'application des règles d'indemnisation en cas d'erreur de manipulation des bagages.

• Transparence

La proposition prévoit de nouvelles exigences quant à la transparence des informations relatives aux bagages à main et aux bagages de soute de manière à ce que les passagers soient informés, au moment de la réservation et aux aéroports, des règles précises concernant les bagages autorisés et de tous frais supplémentaires liés au transport de bagages.

3. Contrôle de l'application des règles, traitement des plaintes et sanctions

Suivi et sanctions

Les organismes nationaux qui sont chargés de l'application et du contrôle de l'application des droits des passagers mettent en œuvre des politiques différentes en matière de sanctions et ont des interprétations différentes des diverses parties du règlement. La proposition renforce la **coordination et l'échange d'informations** entre ces organismes nationaux chargés de l'application (ONA) avec le soutien de la Commission, qui peut également demander l'ouverture d'enquêtes. Les ONA doivent également jouer un **rôle plus actif en matière de prévention** en ne se contentant pas seulement de réagir aux plaintes mais en assurant aussi le suivi constant des politiques des transporteurs aériens. Ils fourniront par ailleurs un appui technique aux organismes chargés de traiter les plaintes individuelles des passagers.

Traitement des plaintes et contrôle de l'application des droits individuels

Actuellement, il arrive souvent que les passagers ignorent la marche à suivre pour introduire une réclamation auprès d'un transporteur aérien ou que ce dernier n'y donne aucune suite.

Aux termes de la proposition, les transporteurs aériens devront prévoir des **procédures bien définies de traitement des plaintes** (formulaire en ligne, adresse électronique). Ils devront également répondre aux passagers dans des délais donnés (une semaine pour l'envoi d'un accusé de réception et 2 mois pour l'envoi d'une réponse officielle).

En cas de litige, les passagers auront la possibilité de s'adresser à des **organismes de traitement extrajudiciaire des plaintes**, qui s'efforceront de résoudre le différend (de manière simple et peu onéreuse).

Insolvabilité

Si, en théorie, les droits des passagers sont pleinement applicables lorsque l'annulation d'un vol est due à l'insolvabilité du transporteur aérien, dans la pratique, ce dernier n'est souvent pas en mesure d'appliquer ces droits, notamment en ce qui concerne le réacheminement.

Les autorités nationales seront invitées à coordonner leurs actions afin d'assurer un suivi adéquat de la situation financière des transporteurs aériens et, si nécessaire, à adopter une approche coordonnée en matière de suspension des activités, afin de réduire au maximum les répercussions sur les passagers. Les associations du secteur du transport aérien de l'UE seront encouragées à formaliser les accords volontaires existants relatifs à l'offre de tarifs de sauvetage et à leur promotion efficace. La proposition vise également à faire en sorte que des produits d'assurance adaptés soient proposés plus largement et de manière plus systématique dans toute l'UE, et que des informations sur les formules de remboursement des versements effectués par carte de crédit ou sur des produits similaires soient disponibles plus largement et de manière plus systématique, afin que les passagers puissent se prémunir contre les risques d'insolvabilité en vertu du droit national.

La Commission suivra de près l'application de ces mesures et réexaminera leur performance et leur efficacité deux ans après l'adoption de la proposition.

Transparence des prix

La proposition n'aborde pas directement la question de la transparence des prix, mais celle-ci constitue un élément essentiel de la protection des consommateurs conférée par les règles de l'UE⁴. La liberté qu'ont les transporteurs de déterminer leurs prix constitue l'une des pierres angulaires de la libéralisation du marché européen des transports aériens; elle permet la mise en concurrence et contribue à l'abondance de services aériens disponibles à des prix abordables. Cette liberté n'est toutefois pas absolue puisque des règles s'appliquent en matière de transparence des prix.

L'application de ces règles n'est pas encore au niveau adéquat. Des mesures de contrôle de l'application au quotidien sont déjà prises aux niveaux des Etats membres pour veiller à l'application correcte des règles de protection des passagers en matière de transparence des prix, dans le respect total de la réglementation de l'Union. Une plus grande coopération dans ce domaine est toutefois nécessaire. La Commission évalue actuellement les mesures de coordination à prendre pour mieux encourager les opérateurs à la traîne et faire en sorte qu'ils se conforment aux exigences de transparence des prix dans l'intérêt des passagers.

4. Charges financières disproportionnées

Limitation en matière d'assistance

En vertu des règles actuellement en vigueur, les transporteurs aériens doivent fournir une assistance sous la forme de rafraîchissements, de repas et d'hébergement pendant une durée indéterminée, ce qui peut menacer leur survie financière (comme, par exemple, lors de la crise due au nuage de cendres). L'assistance n'est pas limitée, même en cas de perturbation majeure échappant à la maîtrise du transporteur. Aux termes de la proposition, la fourniture d'une solution d'hébergement sera limitée à trois nuits dans des circonstances exceptionnelles. Cette limitation ne s'applique ni aux passagers à mobilité réduite, ni à leurs accompagnants, aux enfants non accompagnés, aux femmes enceintes ou aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

Établissement de plans d'urgence

L'impact de la limitation, dans la durée, du droit à l'hébergement dans des circonstances extraordinaires est atténué, d'une part, par l'obligation précédemment citée d'organiser plus rapidement le réacheminement et, d'autre part, par une obligation pour les aéroports, les transporteurs aériens et les autres usagers de l'aéroport d'élaborer des plans d'urgence afin d'assurer la prise en charge des passagers immobilisés en raison de perturbations majeures.

Opérations régionales

En ce qui concerne les opérations régionales à petite échelle (vols effectués avec de petits aéronefs sur de courtes distances), le coût des obligations prévues par le règlement peut devenir disproportionné par rapport aux recettes des transporteurs. La proposition supprime l'obligation de fournir une solution d'hébergement aux passagers de vols d'une distance de moins de 250 km effectués avec des aéronefs d'une capacité de moins de 80 sièges. Là encore, cette limitation ne s'applique ni aux passagers à mobilité réduite, ni à leurs accompagnants, aux enfants non accompagnés, aux femmes enceintes ou aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

⁴ La transparence des prix est régie par le règlement (CE) n° 1008/2008 du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (refonte).

Partage de la charge économique

Actuellement, certaines dispositions nationales peuvent empêcher les transporteurs aériens d'introduire un recours contre des tiers responsables de la perturbation d'un vol. Aux termes de la proposition, la législation nationale ne peut pas limiter le droit des transporteurs aériens de demander un dédommagement à des tiers responsables. Cette disposition n'a aucune incidence sur les passagers, pour qui le transporteur aérien demeure le seul point de contact responsable.

[IP/13/219](#)

Droits des passagers aériens – Résumé

Les 10 droits fondamentaux des passagers (voir MEMO ci-joint pour plus de détails)

10 droits fondamentaux (situation actuelle)	La nouvelle proposition
<p>1. DROIT A LA NON-DISCRIMINATION DANS L'ACCES AUX TRANSPORTS</p> <p>Tous les passagers disposent de l'égalité d'accès au transport et sont notamment protégés contre toute discrimination en raison de la nationalité, du lieu de résidence ou d'un handicap.</p>	<p>Pas de modification nécessaire.</p>
<p>2. DROIT A LA MOBILITE, A L'ACCESSIBILITE ET A L'ASSISTANCE SANS FRAIS SUPPLEMENTAIRE POUR LES PASSAGERS HANDICAPES ET LES PASSAGERS A MOBILITE REDUITE</p> <p>Les passagers à mobilité réduite voyageant par tous les modes de transport ont droit à une assistance sans frais supplémentaire, de façon à pouvoir bénéficier des mêmes possibilités de voyager que les autres citoyens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de limitation du droit à une prise en charge pour les personnes à mobilité réduite; • indemnisation de la valeur totale des équipements de mobilité perdus ou détériorés (s'ils ont été enregistrés).
<p>3. DROIT A L'INFORMATION AVANT L'ACHAT ET AUX DIFFERENTES ETAPES DU VOYAGE, NOTAMMENT EN CAS D'INTERRUPTION DE CELUI-CI</p> <p>Les passagers ont le droit d'être correctement informés du prix du billet, de leurs droits et des détails de leur voyage en temps utile et d'une manière pertinente, avant le voyage, pendant celui-ci et après celui-ci en cas d'interruption.</p>	<p>Meilleure information des passagers sur les circonstances et la nature des perturbations et sur leurs droits. Le transporteur doit informer les passagers de la situation dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, <u>au plus tard 30 minutes après</u> l'heure de départ prévue, et les informer de l'heure de départ estimée dès que cette information est disponible.</p> <p>Les transporteurs aériens doivent également fournir des informations précises concernant les bagages autorisés, que ce soit les bagages à main ou les bagages de soute, au moment de la réservation et à l'aéroport.</p>
<p>4. DROIT A LA RENONCIATION AU VOYAGE (REMBOURSEMENT) EN CAS D'INTERRUPTION</p> <p>En cas de retard important, d'annulation du voyage par le transporteur ou de refus d'embarquement, les passagers ont droit au remboursement de la totalité du prix du billet.</p>	<p>Clarification du droit de renoncer au voyage en cas de retard sur l'aire de trafic: à partir d'un retard de 5 heures, le passager a le droit de renoncer au voyage et d'obtenir le remboursement du prix du billet. En cas de retard sur l'aire de trafic, le passager peut demander à être débarqué.</p>
<p>5. DROIT A L'EXECUTION DU CONTRAT</p>	<p>Renforcement du droit des passagers de</p>

<p>DE TRANSPORT (REACHEMINEMENT OU NOUVELLE RESERVATION) EN CAS D'INTERRUPTION</p> <p>En cas de retard important, d'annulation du voyage par le transporteur ou de refus d'embarquement, les passagers ont droit à un service de transport de substitution dans les meilleurs délais ou à une nouvelle réservation à leur meilleure convenance. Le transporteur doit proposer ce choix dès l'interruption du service, d'une manière claire et ne prêtant pas à controverse.</p>	<p>choisir entre trois possibilités: remboursement, réacheminement immédiat ou autre vol à une date ultérieure. En ce qui concerne plus particulièrement le réacheminement: si le transporteur n'est pas en mesure d'assurer le réacheminement sur ses propres services dans un délai de 12 heures, il doit offrir une solution de réacheminement par d'autres transporteurs aériens ou d'autres modes de transport, s'ils sont disponibles.</p>
<p>6. DROIT A UNE ASSISTANCE EN CAS DE RETARD IMPORTANT AU DEPART OU AUX POINTS DE CORRESPONDANCE</p> <p>Les passagers bloqués ont droit à un niveau minimal de prise en charge immédiate sur place dans les terminaux/gares et/ou à bord dans l'attente que leur voyage retardé commence ou se poursuive, ou dans l'attente de leur réacheminement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clarification des droits des passagers en cas de correspondance manquée (prise en charge/assistance); • la priorité est mise sur le droit à la prise en charge: celle-ci ne dépend plus de la distance du vol mais est fournie dans tous les cas après 2 heures; • clarification du droit à une prise en charge en cas de retard sur l'aire de trafic: lorsqu'un retard de ce type est supérieur à 1 heure, le transporteur doit fournir un accès gratuit aux installations sanitaires et à de l'eau potable, il doit veiller à ce que la cabine passagers soit chauffée ou climatisée de manière adéquate, et garantir la disponibilité d'une assistance médicale appropriée si nécessaire; • les aéroports, les transporteurs aériens et les autres usagers de l'aéroport doivent élaborer des plans d'urgence afin d'assurer la prise en charge des passagers immobilisés en raison de perturbations majeures (y compris en cas d'insolvabilité d'un transporteur aérien).
<p>7. DROIT A UNE INDEMNISATION</p> <p>Dans certaines conditions en cas de retard important ou d'annulation du voyage par le transporteur, et dans tous les cas en cas de refus d'embarquement dans le transport aérien, les passagers ont droit à une indemnisation standardisée pour le préjudice subi. Cette indemnisation varie pour chaque mode en fonction du temps perdu à cause de l'interruption, du</p>	<p>Le texte de la proposition confirme le droit à une indemnisation en cas de retard important: le seuil de déclenchement de l'indemnisation passe de 3 à 5 heures pour tous les vols intra-UE et les vols internationaux court-courriers (afin d'encourager les transporteurs à assurer le vol au lieu de l'annuler). Pour les autres vols internationaux, les seuils sont de 9 ou 12 heures.</p>

<p>kilométrage du trajet et/ou du prix du billet.</p>	<p>Nouveau droit à une indemnisation en cas de réaménagement de l'horaire d'un vol (lorsque le réaménagement est notifié moins de 2 semaines à l'avance).</p> <p>Clarification du droit à une indemnisation en cas de correspondance manquée: selon les circonstances, le passager peut réclamer une indemnisation auprès du transporteur assurant le vol retardé.</p> <p>Renforcement des droits en cas de refus d'embarquement, droit de faire corriger des erreurs d'orthographe dans son nom et interdiction partielle de la politique en cas de non-présentation (pas de refus d'embarquement pour un vol retour au simple motif que le passager n'a pas pris le vol aller).</p>
<p>8. RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR A L'EGARD DES PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES</p> <p>En vertu de conventions internationales et de la législation de l'Union, les transporteurs sont responsables des passagers et de leurs bagages. En cas de décès, de blessure et de problème de bagages et, dans certains cas de retard, le passager peut prétendre à une indemnisation à déterminer en fonction du préjudice subi. Cette indemnisation peut être plafonnée en fonction de la législation applicable.</p>	<p>Renforcement du contrôle de l'application des règles relatives aux bagages, et règles spécifiques pour les équipements de mobilité et les instruments de musique: les autorités nationales seront responsables de contrôler l'application des règles d'indemnisation en cas d'erreur de manipulation des bagages; les nouvelles règles relatives au transport d'instruments de musique permettent de garantir que le refus de les transporter n'est pas motivé par d'autres raisons que la sécurité ou les spécificités techniques de l'aéronef.</p>
<p>9. DROIT A UN SYSTEME DE TRAITEMENT DES PLAINTES RAPIDE ET ACCESSIBLE</p> <p>Les passagers ont le droit de déposer plainte auprès du transporteur s'ils ne sont pas satisfaits. S'ils n'obtiennent pas de réponse à l'issue d'un délai déterminé, ou s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse du transporteur, les passagers ont le droit de déposer plainte auprès de l'organisme national compétent chargé de l'application, qui doit traiter cette plainte dans un délai raisonnable. Des procédures extrajudiciaires et judiciaires sont également disponibles en vertu du droit de l'UE et des législations nationales (par exemple les mécanismes alternatifs de résolution des litiges, ou les procédures européennes ou nationales de règlement des petits litiges devant une juridiction).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les transporteurs aériens doivent fournir aux passagers des moyens efficaces d'introduire des plaintes. Si les passagers doivent déposer leur plainte dans un délai de 3 mois à compter de l'heure de départ, les transporteurs doivent également réagir dans des délais donnés (une semaine pour l'envoi d'un accusé de réception et 2 mois pour l'envoi d'une réponse officielle); • les passagers auront la possibilité de s'adresser à des organismes de traitement extrajudiciaire des plaintes, qui traiteront ces dernières dans des délais raisonnables et agiront avec le soutien des organismes nationaux chargés de l'application.

10. DROIT A LA PLEINE APPLICATION ET A LA MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE DES DROITS DES PASSAGERS DANS L'UE

Les passagers ont le droit d'escompter une application correcte des règles de l'UE par les transporteurs et un contrôle d'application efficace de la part des organismes nationaux chargés de l'application.

- La proposition renforce la coordination et l'échange d'informations entre les organismes nationaux chargés de l'application avec le soutien de la Commission, qui peut également demander l'ouverture d'enquêtes (conjointes) par les autorités nationales.