

Bruxelles, 24. 10. 2014
HH/vm Ares(2014) D 354 8175

M. Thomas BENITA
Directeur des Opérations
AirRefund
59 Route des Jeunes
1227 Carouge
Genève
Suisse
thomas@airrefund.com

Monsieur le Directeur,

Je vous remercie pour votre lettre du 29 septembre 2014, par laquelle vous exposez vos suggestions relatives à la révision des droits des passagers aériens.

La révision du règlement 261/2004 proposée par la Commission le 13 mars 2013 vise avant tout à mieux permettre aux passagers de faire valoir leurs droits vis-à-vis des compagnies aériennes. La clarification des zones d'ombre actuelles d'ordre juridique réduira les sources de conflits potentiels entre passagers et compagnies aériennes. La surveillance accrue des transporteurs aériens par les autorités nationales et de nouveaux moyens pour faire appliquer les droits individuels contribueront à relever le faible niveau de mise en œuvre observé aujourd'hui.

Les transporteurs aériens devront, 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. De plus, la création d'organismes de traitement des plaintes offrira des moyens aux passagers pour le traitement extrajudiciaire de leurs plaintes. La Commission espère qu'il en résultera que les passagers n'auront à recourir que dans de rares cas à des procédures judiciaires complexes, lesquelles nécessitent souvent l'intervention onéreuse d'un représentant légal.

Pour ce qui concerne les trois points particuliers que vous mentionnez:

- la Commission a proposé, dans sa proposition de révision du règlement, de définir **l'heure d'arrivée** d'un vol comme étant le moment où l'aéronef atteint la porte de débarquement et où les freins de stationnement sont enclenchés (heure d'arrivée au bloc). Ce choix se justifie par le fait qu'il s'agit d'une heure objectivement enregistrée et vérifiable. Tel n'est pas le cas pour l'heure d'ouverture des portes – choix retenu par la Cour dans le contexte du règlement actuel qui ne définit pas l'heure d'arrivée – dont la vérification sera très compliquée;

- aussi bien dans le règlement actuel que dans la proposition, la charge de la preuve concernant les circonstances extraordinaires incombe à la compagnie aérienne. La publication d'un **journal des événements** ou d'incidents n'est donc pas utile, car tant que la compagnie ne fournit pas la preuve irréfutable des circonstances extraordinaires, la compensation reste due;

- pour ce qui concerne les **grèves du personnel**, la Commission a proposé de les considérer comme des circonstances extraordinaires. Notez, toutefois, que dans la proposition de la Commission un double test sera imposé: même en cas de circonstances extraordinaires, la compagnie devra prouver qu'elle n'aurait pas pu éviter le retard ou l'annulation moyennant la prise en compte de mesures raisonnables (par exemple, via une réallocation du personnel resté en activité ou via la sous-traitance du vol concerné à une compagnie tierce).

J'espère que les informations fournies vous auront été utiles. L'unité "Droits des Passagers" de la Direction Générale de la Mobilité et des Transports de la Commission européenne reste à votre disposition si vous l'estimez utile.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, en l'expression de ma considération distinguée.



Siim KALLAS