



ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE

A35-WP/90

EC/16

12/8/04

Anglais, espagnol et français seulement¹

ASSEMBLÉE — 35^e SESSION

COMMISSION ÉCONOMIQUE

Point 27 : Réglementation des services de transport aérien international et résultats de la cinquième Conférence mondiale de transport aérien

REFUS D'EMBARQUEMENT ET ANNULATION OU RETARD D'UN VOL

(Note présentée par la Commission européenne)

NOTE D'INFORMATION

SOMMAIRE

Le présent document d'information décrit le règlement adopté par la Communauté européenne au début de 2004, qui établit 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.

1. Le Parlement européen et le Conseil ont adopté le règlement (CE) n° 261/2004, 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. Ce règlement entrera en vigueur un an après sa publication au Journal officiel (le 17 février 2004), et remplacera l'actuel règlement relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, à savoir le règlement (CEE) n° 295/91 du Conseil, du 4 février 1991.

2. Le nouveau règlement étendra les droits des passagers au-delà de ce qui est garanti par la législation actuelle à plusieurs égards. Premièrement, alors que le règlement antérieur est limité aux cas de refus d'embarquement, le nouveau règlement protégera les passagers également en cas d'annulation ou de retard important d'un vol. Deuxièmement, le nouveau règlement s'appliquera aussi bien aux vols réguliers qu'aux vols non réguliers, alors que le règlement antérieur s'applique uniquement aux vols réguliers. Troisièmement, le règlement s'applique non seulement aux passagers qui partent d'un aéroport situé dans un État membre mais également à ceux qui quittent un aéroport situé dans un pays tiers à

¹ Les versions espagnole et française sont fournies par la Commission européenne.

destination d'un aéroport situé dans un État membre, lorsque le vol est assuré par un transporteur communautaire si l'indemnisation et l'assistance n'est pas donnée dans le pays de départ.

3. En ce qui concerne les dispositions relatives au refus d'embarquement, le nouveau règlement diffère du règlement actuel en ce sens qu'il vise autant à dissuader les compagnies d'avoir recours au refus d'embarquement, qu'à indemniser et à assister les passagers qui en sont victimes. Dans une situation où ils seraient amenés à refuser des passagers, et avant de faire toute autre chose, les transporteurs aériens effectifs seront obligés de faire appel à des volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages. Ce n'est que si le nombre de volontaires n'est pas suffisant qu'ils auront le droit de refuser l'embarquement. Dans ce cas l'indemnisation à accorder sera plus élevée que celle qui prévue actuellement. En combinant l'obligation de faire appel à des volontaires avec celle de payer des indemnités, on devrait réduire sensiblement la fréquence des cas de refus d'embarquement.

4. Le nouveau règlement établit des taux d'indemnisation dissuasifs :

- a) 250 euros pour des vols de 1 500 km maximum;
- b) 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres;
- c) 600 euros pour tous les autres vols.

Ces taux s'appliquent indépendamment du prix du billet. Lorsqu'un passager se voit proposer un réacheminement sur un autre vol lui permettant d'arriver à destination à une heure qui ne dépasse pas de plus d'un laps de temps déterminé l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé, le transporteur peut réduire de moitié le montant de l'indemnisation.

5. En outre, les passagers refusés à l'embarquement continueront de bénéficier des droits suivants :

- a) le droit de choisir entre le remboursement du billet et le réacheminement vers leur destination finale; et
- b) le droit d'être pris en charge, comprenant une offre de repas et de rafraîchissements, l'hébergement à l'hôtel, et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, selon les besoins.

6. Le nouveau règlement assure aussi la protection des passagers en cas d'annulation de leur vol. En cas d'annulation, le transporteur aérien effectif devra indemniser financièrement les passagers aux mêmes taux que ceux fixés pour le refus d'embarquement, sauf :

- a) si les passagers sont informés de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue; ou
- b) s'ils sont informés moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et qu'on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de deux heures après l'heure prévue d'arrivée.

7. En outre, le règlement accordera les droits suivants aux passagers dont le vol a été annulé pour quelque motif que ce soit :

- a) le droit de choisir entre le remboursement du billet et le réacheminement vers leur destination finale; et
- b) le droit d'être pris en charge, comprenant une offre de repas et de rafraîchissements, l'hébergement à l'hôtel, et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, selon les besoins.

8. En ce qui concerne les retards, lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit qu'un vol sera retardé de plus d'un nombre d'heures déterminé, il est tenu d'offrir aux passagers :

- a) des repas, des rafraîchissements, l'hébergement à l'hôtel, et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, selon les besoins; et
- b) le remboursement du prix du billet lorsque le retard est d'au moins cinq heures.

9. Le règlement contient également des dispositions concernant, entre autres, les droits des transporteurs effectifs de demander réparation à des tiers et inversement, l'information des passagers, la désignation des organismes chargés de l'application du règlement, et la fixation des sanctions en cas d'infraction.