

EUROPE

Nouveaux droits en vue pour les passagers

La Commission Européenne a proposé un toilettage des droits des passagers de compagnies aériennes, renforçant l'accès à l'information, la nourriture ou l'hébergement mais limitant le remboursement de ce dernier à trois nuits en cas de force majeure.

Les propositions révélées le 13 mars 2013, qui doivent être avalisées par le Parlement européen et les états, concernent deux règlements : le n° 261/2004 honni par la low cost Ryanair qui établit les « 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 », ainsi que le n° 2027/97 « relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages ». Les changements s'appliqueront à toutes les compagnies européennes partout dans le monde, et à toutes les compagnies décollant de l'Union Européenne quelque soit leur nationalité.

Information : les compagnies devront informer les voyageurs au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue des raisons des retards ou annulations. Les règles écrites d'indemnisation et d'assistance devront en outre être fournies à tous les passagers au comptoir d'enregistrement, ainsi que les coordonnées de l'organisme compétent pour le traitement des plaintes.

Retards importants : La Commission propose que les services habituels (boisson, nourriture, hébergement si nécessaire et communications, plus indemnité de 250 à 600 euros selon la distance à partir de trois heures de retards) soient obligatoires dès les deux heures de retards, quelque soit le trajet.

Retard sur l'aire de trafic : la proposition définit clairement les droits des passagers lorsque leur aéronef est retardé sur l'aire de trafic, notamment le droit de débarquer après cinq heures (en conformité avec le droit au remboursement).

Réacheminement : si le transporteur aérien ne peut pas réacheminer le voyageur sur ses propres services dans un délai de 12 heures, il doit envisager d'autres transporteurs ou d'autres modes de transport, sous réserve de la disponibilité de sièges.

Correspondance manquée: la proposition confirme que les passagers ayant manqué une correspondance en raison d'un retard de leur vol précédent ont droit à une prise en charge (à fournir par le transporteur aérien effectif assurant le vol manqué) et ont droit, dans certaines circonstances, à une indemnisation (à fournir par le transporteur aérien assurant le vol retardé). Toutefois, ce droit ne s'appliquerait que lorsque les vols de correspondance font partie d'un contrat de transport unique, puisque dans ce cas les transporteurs aériens concernés sont informés de la correspondance prévue entre les vols et se sont engagés à l'assurer.

Interdiction partielle de la politique en cas de non-présentation: la proposition confirme qu'un passager titulaire d'un billet aller-retour ne peut pas être refusé à l'embarquement sur le trajet du retour pour le motif qu'il n'a pas utilisé le trajet aller du même billet. Toutefois, cette interdiction ne porte pas atteinte au droit des transporteurs aériens d'appliquer des règles particulières en ce qui concerne l'utilisation séquentielle des vols au cours d'un même trajet. La Commission a choisi de ne pas interdire totalement la politique de non-présentation, parce qu'une interdiction totale empêcherait les transporteurs aériens de proposer des vols indirects à des prix moins élevés que les vols directs et nuirait de ce fait à la concurrence.

Circonstances extraordinaires :

Définition des « circonstances extraordinaires » : pour renforcer la sécurité juridique, la proposition introduit une liste non exhaustive de circonstances à considérer comme étant extraordinaires ou pas. La grève rejoint la première catégorie aux côtés des catastrophes naturelles ou conditions météo incompatibles (enneigement par exemple), tandis que les problèmes techniques décelés lors de l'entretien courant d'un aéronef dont partie de la seconde.

Indemnisations : afin d'éviter une augmentation des annulations (qui sont généralement plus gênantes pour les passagers), il est proposé de relever le seuil de déclenchement ouvrant le droit à une indemnisation en faisant passer la durée minimale du retard de 3 heures à 5 heures pour l'ensemble des trajets au sein de l'UE. Le seuil de déclenchement, qui sera donc unique pour les trajets intra-UE, dépendra en revanche de la distance pour les trajets en provenance et à destination de pays tiers de manière à tenir compte des problèmes pratiques rencontrés par les transporteurs aériens pour régler les causes des retards dans des aéroports éloignés : seuil de 5 heures pour les vols hors-UE inférieurs ou égaux à 3 500 km, seuil de 9 heures pour les vols hors-UE entre 3 500 et 6 000 km et seuil de 12 heures pour les vols hors-UE supérieurs ou égaux à 6 000 km.

Dans le cas des retards et des annulations en raison de circonstances extraordinaires, le transporteur aérien peut limiter le droit à un hébergement à 3 nuits avec un maximum de 100 euros par nuit et par voyageur (limitation ne s'appliquant pas aux passagers à mobilité réduite et leurs accompagnants, aux femmes enceintes, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique ou aux enfants non accompagnés s'ils ont informé le transporteur 48 heures avant l'heure de départ prévue). L'incidence pour les passagers est cependant atténuée par deux mesures supplémentaires: premièrement, le réacheminement accéléré devrait réduire le risque de voir les passagers immobilisés aussi longtemps (voir ci-dessus); deuxièmement, les aéroports, les transporteurs aériens et les autres acteurs de la chaîne devront mettre en place des plans d'urgence permettant d'optimiser la prise en charge et l'assistance aux passagers immobilisés.

Orthographe : s'il y a eu des erreurs typographiques lors de la réservation, le transporteur aérien doit corriger cette erreur au moins une fois et au plus tard 48 heures avant le départ sans supplément de frais pour le passager ou pour l'intermédiaire, sauf s'il en est empêché par le droit national ou international.

Délai de recours : toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'aéronef, ou suivant la date à laquelle l'aéronef aurait dû atterrir.

Le commissaire européen Siim Kallas a résumé la raison de ces changements lors de sa conférence de presse hier : « je déteste être coincé dans un aéroport et je suis certain que beaucoup d'entre vous partagent ce sentiment ; c'est désagréable lorsque vous voyagez pour affaires, mais lorsque cela se produit pendant les vacances et que vous êtes accompagnés de vos jeunes enfants, cela tourne au cauchemar ». Mais il a aussi souligné que la Commission avait cherché un équilibre entre le renforcement des droits des passagers et l'impact financier sur le transport aérien. Le surcoût des propositions est estimé à 1 euro par passager, que les transporteurs pourront imputer sur le prix du billet d'avion – comme l'ont fait depuis longtemps certaines low cost...