



Amélioration attendue des droits des passagers

Fiche pratique publié le **19/02/2015**, vu **1543 fois**, Auteur : [Le défenseur des voyageurs](#)

Le Parlement européen a voté un texte le 5 février 2015 visant à améliorer les droits des passagers.

DE NOUVEAUX DROITS POUR LES PASSAGERS AERIENS.

Par un texte adopté à 480 voix pour, les parlementaires ont manifesté le 5 février 2015 en session plénière leur volonté d'améliorer la protection des passagers du transport aérien. En effet ces derniers, particulièrement concernés, savent d'autant plus de quoi ils parlent puisqu'ils sont souvent amenés à voyager en avion entre Bruxelles et la France.

Les voyageurs n'ayant pas eu la possibilité de prendre leur vol aller auront dorénavant la possibilité d'utiliser leur billet retour. En effet, la logique commande de distinguer le vol aller du vol retour, c'est donc une disposition de bon sens qui interdit enfin la pratique dite du no show.

En ce qui concerne les indemnités forfaitaires dues par les compagnies aérienne en cas de retard important, il y'a toujours trois niveaux d'indemnisation pour ce qui est du retard. Le parlement a augmenté le montant des indemnisations pour retard de plus de **3 heures** passant ainsi **de 250 à 300 euros** non plus pour un vol d'une distance inférieure ou égale à **1500 km**, mais pour une distance inférieure ou égale à **2500 km**. L'indemnité est de **400 euros** pour les retards supérieurs à **5 heures** et d'une distance comprise entre **2500 et 6000 km**. Enfin, pour un vol de **plus de 6000 km**, l'indemnité s'élève à **600 euros pour un retard supérieur à 7 heures**. Certaines compagnies, notamment les compagnies à bas coûts entretiennent parfois le flou sur les droits des passagers en **matière de bagages autorisés**. Le Parlement européen a voulu apporter plus de clarté et prévoit le droit de prendre en plus d'un bagage à main, un manteau, un sac shopping et un sac à main ou une sacoche pour ordinateur portable.

En cas de retard survenu sur le tarmac, les passagers doivent avoir accès à de l'eau portable, au chauffage ou à la climatisation. A partir de 2 heures, les passagers ont en principe le droit de descendre de l'avion sauf impératifs d'ordre sécuritaires. A partir de 3 heures de retard, les passagers peuvent choisir d'abandonner le vol, de demander un remboursement du billet, un vol retour et un nouvel itinéraire.

En cas de retard de plus de 2 heures survenu avant l'embarquement, une prise en charge doit être proposé par le transporteur peu importe la distance du vol. Pour ce qui est du retard supérieur à 3 heures, les clients ont également le droit au remboursement du billet ou un réacheminement mais également à une prise en charge. La compagnie doit informer les passagers d'un éventuel retard, au mois 30 min avant l'heure de départ initialement prévu, et ces derniers peuvent refuser les solutions de réacheminement par d'autre mode de transport.

En cas de retard dû à des circonstances extraordinaires, le transporteur est dispensé d'indemniser

les voyageurs mais il reste tenu de fournir une assistance et un hébergement d'une durée limitée allant jusqu'à 5 jours et ce afin de ne pas porter atteinte à la survie économique du secteur et en prévision de l'augmentation des événements de type nuage de cendre d'Islande. Pour rappel la commission avait proposé de limiter la durée à 3 jours maximum[1].

Selon l'article 5.3 du Règlement européen 261/2004 : « le transporteur aérien n'est pas tenu de verser l'indemnité prévue s'il est en mesure de prouver que l'annulation est due à des **circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises** ». Le règlement européen ne donne pas d'exemples dans ce texte mais il donne néanmoins une définition. Ainsi, une **circonstance extraordinaire** est caractérisée « *lorsqu'une décision relative à la gestion du trafic aérien concernant un avion précis pour une journée précise génère un retard important, un retard jusqu'au lendemain ou l'annulation d'un ou de plusieurs vols de cet avion, bien que toutes les mesures raisonnables aient été prises par le transporteur aérien afin d'éviter ces retards ou annulations* ».

La définition est assez vague et n'élimine pas complètement le doute quant à certains événements. **La grève** fait partie de ces événements. Il faut distinguer deux types de grèves, la **grève du personnel** de la compagnie est considéré comme un événement prévisible, la compagnie en es, il doit donc prendre les mesures nécessaires préalablement informée, elle doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de respecter ses obligations et éviter les annulations de vols. A défaut, la compagnie doit informer les passagers des vols concernés au moins 15 jours avant la date de départ et de proposer soit le remboursement du billet d'avion soit de reporter ou d'avancer la date de leurs départ.

S'il s'agit d'une **grève extérieure** à son personnel, exemple d'une grève des contrôleurs aériens, la dispense d'indemnisation des voyageurs n'est plus valable, la compagnie doit indemniser les voyageurs dont le vol a été annulé. Néanmoins, le transporteur peut revendiquer l'existence d'un cas de force majeure, pour cela, **deux conditions cumulables** doivent être remplies: la première condition est de prouver que la grève n'était pas prévisible à la date de vente des billets, la seconde condition est de démontrer qu'il n'a pas à sa disposition de moyens de réacheminement.

L'autre catégorie d'évènement dont le doute subsiste est la survenance de problèmes techniques sur l'avion. La Cour de Justice de l'Union européenne a considéré dans un arrêt du 19 novembre 2009 qu' « un problème technique survenu sur un aéronef ne peut être considéré comme une circonstance extraordinaire, sauf si ce problème découle d'évènements qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérents à l'exercice normale de l'activité de la compagnie aérienne concernée et échappent à sa maîtrise effective. ». à la lumière de cet arrêt, on peut considérer in extenso que les circonstances extraordinaires doivent désormais être **étrangères à l'exercice normale de l'activité du transporteur et donc hors du champs de leurs compétence et de leur maîtrise.**

Tout autre innovation, la collision d'un avion avec un oiseau, les troubles politiques ou les conflits de travail imprévus sont désormais clairement identifiées comme étant des circonstances exceptionnelles exonérant le transporteur de l'indemnisation forfaitaire. Les transporteurs ont désormais l'obligation de fournir aux passagers victimes de ces événements **une justification écrite**. D'ailleurs, en cas de retards, de refus d'embarquement ou d'annulation, chaque passager a tout intérêt à exiger une attestation écrite au comptoir de la compagnie afin de faciliter la revendication des droits.

En ce qui concerne **les plaintes**, elles sont présumées acceptées en cas de défaut d'absence de réponse de la compagnie au bout de 2 mois à compter de la date de réception par la compagnie.

Ce texte risque toutefois d'être modifié puisqu'il requiert encore l'accord du Conseil.

Qu'en pensez-vous ?

Sources :

1. **Europe-consommateurs.eu**
2. **Session Plénière - Communiqué de presse du Parlement européen- Transports ? 05-02-2014**
3. **CJUE Affaire C12-11**

[1] Le transporteur aérien doit prendre en charge les passagers dont le vol a été annulé en raison de circonstances extraordinaires telles que la fermeture de l'espace aérien à la suite de l'éruption du volcan Eyjafjallajökull - CJUE Affaire C12-11.