

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE et  
de L'ÉNERGIE

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AVIATION CIVILE

**EXAMEN PROFESSIONNEL POUR LE RECRUTEMENT  
D'ASSISTANTS D'ADMINISTRATION DE L'AVIATION CIVILE  
DE CLASSE EXCEPTIONNELLE**

**MARDI 17 SEPTEMBRE 2013**

**NOTE DE SYNTHÈSE**

Le(la) candidat(e) est invité(e) à vérifier que le sujet comporte les pages numérotées de 1 à 41.

DURÉE : 3 H 00

COEFFICIENT : 1

**IMPORTANT :**

« Afin de préserver l'anonymat des copies, il est rappelé qu'aucun signe distinctif ne doit apparaître sur la copie. Il est également vivement recommandé, sous peine d'annulation de l'épreuve concernée, de ne pas apposer sa signature, ni d'inscrire son nom, grade, ou tout autre mention personnalisée. **Le nom du candidat ne doit figurer qu'à l'emplacement réservé à cet effet et qui sera soigneusement caché par le rabat** ».

Votre chef doit rencontrer une association de consommateurs afin de faire une présentation sur les droits des passagers aériens de l'Union européenne.

Il vous demande, à l'aide du dossier joint, de rédiger une note, de quatre pages maximum, faisant le point sur les droits des passagers aériens en mettant en évidence au moins un incident qui, selon vous, semble être particulièrement bien encadré par le droit communautaire.

**DOCUMENTS EN ANNEXE :**

- **Règlement (CE) n°261/2004 du Parlement européen et du Conseil** établissant des règles communes de l'UE en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol ; (7 pages)
- **Loi n°2013-343** du 24 avril 2013 renforçant l'information des voyageurs lors de la commercialisation des titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne ; (1 page)
- **Rapport fait par Madame Odile SAUGUES**, Députée, sur la proposition de loi visant à renforcer l'information des voyageurs lors de la commercialisation des titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne ; (14 pages)
- Site internet du **Centre d'information des consommateurs européens** ; (16 pages)
- Site internet de l'**UE** ; (2 pages)

## I

(Actes dont la publication est une condition de leur applicabilité)

**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**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 80, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission <sup>(1)</sup>,

vu l'avis du Comité économique et social européen <sup>(2)</sup>,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité <sup>(3)</sup>, au vu du projet commun approuvé le 1<sup>er</sup> décembre 2003 par le comité de conciliation,

considérant ce qui suit:

- (1) L'action de la Communauté dans le domaine des transports aériens devrait notamment viser à garantir un niveau élevé de protection des passagers. Il convient en outre de tenir pleinement compte des exigences de protection des consommateurs en général.
- (2) Le refus d'embarquement et l'annulation ou le retard important d'un vol entraînent des difficultés et des désagréments sérieux pour les passagers.
- (3) Bien que le règlement (CEE) n° 295/91 du Conseil du 4 février 1991 établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers <sup>(4)</sup> ait mis en place une protection de base pour les passagers, le nombre de passagers refusés à l'embarquement contre

leur volonté reste trop élevé, ainsi que le nombre de passagers concernés par des annulations sans avertissement préalable et des retards importants.

- (4) La Communauté devrait, par conséquent, relever les normes de protection fixées par ledit règlement, à la fois pour renforcer les droits des passagers et pour faire en sorte que les transporteurs aériens puissent exercer leurs activités dans des conditions équivalentes sur un marché libéralisé.
- (5) Dans la mesure où la distinction entre services aériens réguliers et non réguliers tend à s'estomper, cette protection devrait s'appliquer non seulement aux passagers des vols réguliers, mais aussi à ceux des vols non réguliers, y compris les vols faisant partie de circuits à forfait.
- (6) La protection accordée aux passagers partant d'un aéroport situé dans un État membre devrait être étendue à ceux qui quittent un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé dans un État membre, lorsque le vol est assuré par un transporteur communautaire.
- (7) Afin de garantir l'application effective du présent règlement, les obligations qui en découlent devraient incomber au transporteur aérien effectif qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol, indépendamment du fait qu'il soit propriétaire de l'avion, que l'avion fasse l'objet d'un contrat de location coque nue (dry lease) ou avec équipage (wet lease), ou s'inscrive dans le cadre de tout autre régime.
- (8) Le présent règlement ne devrait pas limiter le droit du transporteur aérien effectif de demander réparation à toute personne, y compris un tiers, conformément à la législation applicable.
- (9) Il convient de réduire le nombre de passagers refusés à l'embarquement contre leur volonté en exigeant des transporteurs aériens qu'ils fassent appel à des volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages, au lieu de refuser des passagers à l'embarquement, et en assurant l'indemnisation complète des passagers finalement refusés à l'embarquement.

<sup>(1)</sup> JO C 103 E du 30.4.2002, p. 225 et JO C 71 E du 25.3.2003, p. 188.

<sup>(2)</sup> JO C 241 du 7.10.2002, p. 29.

<sup>(3)</sup> Avis du Parlement européen du 24 octobre 2002 (JO C 300 E du 11.12.2003, p. 443), position commune du Conseil du 18 mars 2003 (JO C 125 E du 27.5.2003, p. 63) et position du Parlement européen du 3 juillet 2003 (non encore parue au Journal officiel). Résolution législative du Parlement européen du 18 décembre 2003 et décision du Conseil du 26 janvier 2004.

<sup>(4)</sup> JO L 36 du 8.2.1991, p. 5.

- (10) Les passagers refusés à l'embarquement contre leur volonté devraient avoir la possibilité d'annuler leur vol et de se faire rembourser leur billet ou de le poursuivre dans des conditions satisfaisantes, et devraient bénéficier d'une prise en charge adéquate durant l'attente d'un vol ultérieur.
- (11) Les volontaires devraient également avoir la possibilité d'annuler leur vol, ou de le poursuivre dans des conditions satisfaisantes, puisqu'ils se trouvent confrontés aux mêmes difficultés de déplacement que les passagers refusés à l'embarquement contre leur volonté.
- (12) Il convient également d'atténuer les difficultés et les désagréments pour les passagers, occasionnés par les annulations de vols. Il y a lieu à cet effet d'inciter les transporteurs à informer les passagers des annulations avant l'heure de départ prévue et en outre, leur proposer un réacheminement raisonnable, de sorte que les passagers puissent prendre d'autres dispositions. S'ils n'y parviennent pas, les transporteurs aériens devraient indemniser les passagers, sauf lorsque l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.
- (13) Les passagers dont le vol est annulé devraient avoir la possibilité de se faire rembourser leur billet ou d'obtenir un réacheminement dans des conditions satisfaisantes, et devraient bénéficier d'une prise en charge adéquate durant l'attente d'un vol ultérieur.
- (14) Tout comme dans le cadre de la convention de Montréal, les obligations des transporteurs aériens effectifs devraient être limitées ou leur responsabilité exonérée dans les cas où un événement est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. De telles circonstances peuvent se produire, en particulier, en cas d'instabilité politique, de conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, de risques liés à la sécurité, de défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol, ainsi que de grèves ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif.
- (15) Il devrait être considéré qu'il y a circonstance extraordinaire, 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.
- (16) En cas d'annulation d'un voyage à forfait pour des raisons autres que l'annulation d'un vol, le présent règlement ne devrait pas s'appliquer.
- (17) Les passagers dont le vol est retardé d'un laps de temps défini devraient bénéficier d'une prise en charge adéquate et avoir la possibilité d'annuler leur vol et de se faire rembourser le prix de leur billet ou de le poursuivre dans des conditions satisfaisantes.
- (18) La prise en charge des passagers qui attendent un vol de remplacement ou un vol retardé peut être limitée ou refusée si cette prise en charge est susceptible de prolonger le retard.
- (19) Les transporteurs aériens effectifs devraient veiller aux besoins particuliers des passagers à mobilité réduite et toutes personnes qui les accompagnent.
- (20) Les passagers devraient être pleinement informés de leurs droits en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, afin d'être en mesure d'exercer efficacement ces droits.
- (21) Les États membres devraient définir le régime des sanctions applicables en cas de violation du présent règlement et veiller à ce qu'elles soient appliquées. Ces sanctions doivent être efficaces, proportionnées et dissuasives.
- (22) Les États membres devraient veiller à l'application générale par leurs transporteurs aériens du présent règlement, contrôler son application et désigner un organisme approprié chargé de le faire appliquer. Le contrôle ne devrait pas porter atteinte aux droits des passagers et des transporteurs de demander réparation auprès des tribunaux conformément aux procédures prévues par le droit national.
- (23) La Commission devrait analyser l'application du présent règlement et évaluer en particulier l'opportunité d'étendre son champ d'application à tous les passagers liés par contrat à un organisateur de voyages ou un transporteur communautaire, qui partent d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre.
- (24) Des arrangements prévoyant une coopération accrue concernant l'utilisation de l'aéroport de Gibraltar ont été conclus le 2 décembre 1987 à Londres par le Royaume d'Espagne et le Royaume-Uni dans une déclaration commune des ministres des affaires étrangères des deux pays. Ces arrangements ne sont toutefois pas encore entrés en vigueur.
- (25) Le règlement (CEE) n° 295/91 devrait être abrogé en conséquence,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

#### Article premier

#### Objet

1. Le présent règlement reconnaît, dans les conditions qui y sont spécifiées, des droits minimum aux passagers dans les situations suivantes:

- a) en cas de refus d'embarquement contre leur volonté;
- b) en cas d'annulation de leur vol;
- c) en cas de vol retardé.

2. L'application du présent règlement à l'aéroport de Gibraltar s'entend sans préjudice des positions juridiques respectives du Royaume d'Espagne et du Royaume-Uni concernant le conflit relatif à la souveraineté sur le territoire sur lequel l'aéroport est situé.

3. L'application du présent règlement à l'aéroport de Gibraltar est différée jusqu'à la mise en application des arrangements convenus dans la déclaration commune, du 2 décembre 1987, faite par les ministres des affaires étrangères du Royaume d'Espagne et du Royaume-Uni. Les gouvernements du Royaume d'Espagne et du Royaume-Uni informeront le Conseil de la date de cette mise en application.

## Article 2

### Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- a) «transporteur aérien», une entreprise de transport aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité;
- b) «transporteur aérien effectif», un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager, ou au nom d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager;
- c) «transporteur communautaire», un transporteur aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité, délivrée par un État membre conformément aux dispositions du règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil du 23 juillet 1992 concernant les licences des transporteurs aériens <sup>(1)</sup>;
- d) «organisateur de voyages», à l'exclusion d'un transporteur aérien, un organisateur au sens de l'article 2, point 2, de la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait <sup>(2)</sup>;
- e) «forfait», les services définis à l'article 2, point 1, de la directive 90/314/CEE;
- f) «billet», un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou quelque chose d'équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur aérien ou son agent agréé;
- g) «réservation», le fait pour un passager d'être en possession d'un billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages;
- h) «destination finale», la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement, ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol; les vols avec correspondances disponibles comme solution de remplacement ne sont pas pris en compte si l'heure d'arrivée initialement prévue est respectée;
- i) «personne à mobilité réduite», toute personne dont la mobilité est réduite lorsqu'elle utilise un moyen de transport en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'une déficience intellectuelle, de

son âge ou de tout autre cause de handicap et dont la situation exige une attention spéciale et l'adaptation à ses besoins des services mis à la disposition de tous les passagers;

- j) «refus d'embarquement», le refus de transporter des passagers sur un vol, bien qu'ils se soient présentés à l'embarquement dans les conditions fixées à l'article 3, paragraphe 2, sauf s'il est raisonnablement justifié de refuser l'embarquement, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats;
- k) «volontaire», une personne qui s'est présentée à l'embarquement dans les conditions fixées à l'article 3, paragraphe 2, et qui est prête à céder, à la demande du transporteur aérien, sa réservation confirmée, en échange de prestations;
- l) «annulation», le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué.

## Article 3

### Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique:

- a) aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité;
- b) aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité, à moins que ces passagers ne bénéficient de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans ce pays tiers, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol est un transporteur communautaire.

2. Le paragraphe 1 s'applique à condition que les passagers:

- a) disposent d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se présentent, sauf en cas d'annulation visée à l'article 5, à l'enregistrement:
  - comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, l'organisateur de voyages ou un agent de voyages autorisé,
  - ou, en l'absence d'indication d'heure,
  - au plus tard quarante-cinq minutes avant l'heure de départ publiée, ou
- b) aient été transférés par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages, du vol pour lequel ils possédaient une réservation vers un autre vol, quelle qu'en soit la raison.

3. Le présent règlement ne s'applique pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public. Toutefois, il s'applique aux passagers en possession d'un billet émis par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux.

<sup>(1)</sup> JO L 240 du 24.8.1992, p. 1.

<sup>(2)</sup> JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

4. Le présent règlement ne s'applique qu'aux passagers transportés sur des avions motorisés à ailes fixes.

5. Le présent règlement s'applique à tout transporteur aérien effectif assurant le transport des passagers visés aux paragraphes 1 et 2. Lorsqu'un transporteur aérien effectif qui n'a pas conclu de contrat avec le passager remplit des obligations découlant du présent règlement, il est réputé agir au nom de la personne qui a conclu le contrat avec le passager concerné.

6. Le présent règlement ne porte pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE. Le présent règlement ne s'applique pas lorsqu'un voyage à forfait est annulé pour des raisons autres que l'annulation du vol.

#### Article 4

##### Refus d'embarquement

1. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il fait d'abord appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif. Les volontaires bénéficient, en plus des prestations mentionnées au présent paragraphe, d'une assistance conformément à l'article 8.

2. Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers disposant d'une réservation, le transporteur aérien effectif peut refuser l'embarquement de passagers contre leur volonté.

3. S'il refuse des passagers à l'embarquement contre leur volonté, le transporteur aérien effectif indemnise immédiatement ces derniers conformément à l'article 7, et leur offre une assistance conformément aux articles 8 et 9.

#### Article 5

##### Annulations

1. En cas d'annulation d'un vol, les passagers concernés:

- a) se voient offrir par le transporteur aérien effectif une assistance conformément à l'article 8;
- b) se voient offrir par le transporteur aérien effectif une assistance conformément à l'article 9, paragraphe 1, point a), et paragraphe 2, de même que, dans le cas d'un réacheminement lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue du nouveau vol est au moins le jour suivant le départ planifié pour le vol annulé, l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, points b) et c), et
- c) ont droit à une indemnisation du transporteur aérien effectif conformément à l'article 7, à moins qu'ils soient informés de l'annulation du vol:
  - i) au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue, ou

- ii) de deux semaines à sept jours avant l'heure de départ prévue si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue, ou

- iii) moins de sept jours avant l'heure de départ prévue si 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.

2. Lorsque les passagers sont informés de l'annulation d'un vol, des renseignements leur sont fournis concernant d'autres transports possibles.

3. Un transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue à l'article 7 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.

4. Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que le délai dans lequel il l'a fait.

#### Article 6

##### Retards

1. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue:

- a) de deux heures ou plus pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins, ou
- b) de trois heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou
- c) de quatre heures ou plus pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b),

les passagers se voient proposer par le transporteur aérien effectif:

- i) l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, point a), et paragraphe 2, et
- ii) lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue est au moins le jour suivant l'heure de départ initialement annoncée, l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, points b) et c), et
- iii) lorsque le retard est d'au moins cinq heures, l'assistance prévue à l'article 8, paragraphe 1, point a).

2. En tout état de cause, cette assistance est proposée dans les limites fixées ci-dessus compte tenu de la distance du vol.

## Article 7

**Droit à indemnisation**

1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers reçoivent une indemnisation dont le montant est fixé à:

- a) 250 euros pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins;
- 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 vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

2. Lorsque, en application de l'article 8, un passager se voit proposer un réacheminement vers sa destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé:

- a) de deux heures pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins, ou
- b) de trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres, ou
- c) de quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b),

le transporteur aérien effectif peut réduire de 50 % le montant de l'indemnisation prévue au paragraphe 1.

3. L'indemnisation visée au paragraphe 1 est payée en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

4. Les distances indiquées aux paragraphes 1 et 2 sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.

## Article 8

**Assistance: droit au remboursement ou au réacheminement**

1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers se voient proposer le choix entre:

- a) — le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, selon les modalités visées à l'article 7, paragraphe 3, au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi que, le cas échéant,
  - un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais;
- b) un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou

c) un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.

2. Le paragraphe 1, point a), s'applique également aux passagers dont le vol fait partie d'un voyage à forfait hormis en ce qui concerne le droit au remboursement si un tel droit découle de la directive 90/314/CEE.

3. Dans le cas d'une ville, d'une agglomération ou d'une région desservie par plusieurs aéroports, si le transporteur aérien effectif propose au passager un vol à destination d'un aéroport autre que celui qui était initialement prévu, le transporteur aérien effectif prend à sa charge les frais de transfert des passagers entre l'aéroport d'arrivée et l'aéroport initialement prévu ou une autre destination proche convenue avec le passager.

## Article 9

**Droit à une prise en charge**

1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers se voient offrir gratuitement:

- a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente;
- b) un hébergement à l'hôtel aux cas où:
  - un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou
  - lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire;
- c) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).

2. En outre, le passager se voit proposer la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télex, deux télécopies ou deux messages électroniques.

3. En appliquant le présent article, le transporteur aérien effectif veille tout particulièrement aux besoins des personnes à mobilité réduite ou de toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi qu'aux besoins des enfants non accompagnés.

## Article 10

**Surclassement et déclassement**

1. Si un transporteur aérien effectif place un passager dans une classe supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il ne peut réclamer aucun supplément.

2. Si un transporteur aérien effectif place un passager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il rembourse, dans un délai de sept jours et selon les modalités visées à l'article 7, paragraphe 3:

- a) 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins, ou

- b) 50 % du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres, à l'exception des vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outre-mer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 kilomètres à 3 500 kilomètres, ou
- c) 75 % du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outre-mer.

#### Article 11

#### **Personnes à mobilité réduite et autres personnes ayant des besoins particuliers**

1. Les transporteurs aériens effectifs donnent la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent ainsi qu'aux enfants non accompagnés.
2. En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, quelle que soit la durée de celui-ci, les personnes à mobilité réduite et toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi que les enfants non accompagnés, ont droit à une prise en charge prévue à l'article 9, qui leur est fournie dès que possible.

#### Article 12

#### **Indemnisation complémentaire**

1. Le présent règlement s'applique sans préjudice du droit d'un passager à une indemnisation complémentaire. L'indemnisation accordée en vertu du présent règlement peut être déduite d'une telle indemnisation.
2. Sans préjudice des principes et règles pertinents du droit national, y compris la jurisprudence, le paragraphe 1 ne s'applique pas aux passagers qui ont volontairement renoncé à leur réservation conformément à l'article 4, paragraphe 1.

#### Article 13

#### **Droit à la réparation des dommages**

Lorsqu'un transporteur aérien effectif verse une indemnité ou s'acquitte d'autres obligations lui incombant en vertu du présent règlement, aucune disposition de ce dernier ne peut être interprétée comme limitant son droit à demander réparation à toute personne, y compris des tiers, conformément au droit national applicable. En particulier, le présent règlement ne limite aucunement le droit du transporteur aérien effectif de demander réparation à un organisateur de voyages ou une autre personne avec laquelle le transporteur aérien effectif a conclu un contrat. De même, aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée comme limitant le droit d'un organisateur de voyages ou d'un tiers, autre que le passager avec lequel un transporteur aérien effectif a conclu un contrat, de demander réparation au transporteur aérien effectif conformément aux lois pertinentes applicables.

#### Article 14

#### **Obligation d'informer les passagers de leurs droits**

1. Le transporteur aérien effectif veille à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères bien lisibles, soit affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement: «Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance.»
2. Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement ou qui annule un vol présente à chaque passager concerné une notice écrite reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance conformément aux dispositions du présent règlement. Il présente également cette notice à tout passager subissant un retard d'au moins deux heures. Les coordonnées de l'organisme national désigné visé à l'article 16 sont également fournies par écrit au passager.
3. En ce qui concerne les non-voyants et les malvoyants, les dispositions du présent article s'appliquent avec d'autres moyens appropriés.

#### Article 15

#### **Irrecevabilité des dérogations**

1. Les obligations envers les passagers qui sont énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.
2. Si toutefois une telle dérogation ou une telle clause restrictive est appliquée à l'égard d'un passager, ou si un passager n'est pas dûment informé de ses droits et accepte, par conséquent, une indemnisation inférieure à celle prévue par le présent règlement, ce passager a le droit d'entreprendre les démarches nécessaires auprès des tribunaux ou des organismes compétents en vue d'obtenir une indemnisation complémentaire.

#### Article 16

#### **Violations**

1. Chaque État membre désigne un organisme chargé de l'application du présent règlement en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports et provenant d'un pays tiers. Le cas échéant, cet organisme prend les mesures nécessaires au respect des droits des passagers. Les États membres notifient à la Commission l'organisme qui a été désigné en application du présent paragraphe.

2. Sans préjudice de l'article 12, tout passager peut saisir tout organisme désigné en application du paragraphe 1, ou tout autre organisme compétent désigné par un État membre, d'une plainte concernant une violation du présent règlement survenue dans tout aéroport situé sur le territoire d'un État membre ou concernant tout vol à destination d'un aéroport situé sur ce territoire et provenant d'un pays tiers.

3. Les sanctions établies par les États membres pour les violations du présent règlement sont efficaces, proportionnées et dissuasives.

#### Article 17

##### Rapports

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2007, sur le fonctionnement et les résultats du présent règlement, en particulier en ce qui concerne:

- l'incidence des refus d'embarquement et des annulations de vols,
- l'extension éventuelle du champ d'application du présent règlement aux passagers liés par contrat à un transporteur communautaire ou ayant réservé un vol qui fait partie d'un

«circuit à forfait» relevant de la directive 90/314/CEE, qui partent d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé dans un État membre, sur des vols qui ne sont pas assurés par des transporteurs aériens communautaires,

- la révision éventuelle des montants des indemnisations mentionnés à l'article 7, paragraphe 1.

Ce rapport est au besoin accompagné de propositions législatives.

#### Article 18

##### Abrogation

Le règlement (CEE) n° 295/91 est abrogé.

#### Article 19

##### Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 17 février 2005.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Strasbourg, le 11 février 2004.

*Par le Parlement européen*

*Le président*

P. COX

*Par le Conseil*

*Le président*

M. McDOWELL

# LOIS

## LOI n° 2013-343 du 24 avril 2013 renforçant l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne (1)

NOR : DEVX1029582L

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

### Article unique

I. – La section 1 du chapitre I<sup>er</sup> du titre II du livre IV de la sixième partie du code des transports est complétée par un article L. 6421-2-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 6421-2-1.* – Toute personne physique ou morale commercialisant un titre de transport sur les vols d'un transporteur aérien effectif figurant sur la liste des transporteurs aériens faisant l'objet dans l'Union européenne d'une interdiction d'exploitation doit informer de manière claire et non ambiguë le passager ou l'acquéreur, si celui-ci n'est pas l'utilisateur du billet, de cette situation et l'inviter à rechercher des solutions de transport de remplacement.

« Il lui est indiqué par écrit, avant la conclusion de la vente, qu'il voyagera sur une compagnie figurant sur la liste européenne des transporteurs aériens faisant l'objet dans l'Union européenne d'une interdiction d'exploitation.

« Le fait de se livrer ou d'apporter son concours à la commercialisation d'un titre de transport sans respecter les mesures ordonnées en application du présent article est passible d'une amende administrative de 7 500 € par titre de transport, doublée en cas de récidive, sans préjudice des poursuites pouvant être engagées au titre de l'article 121-3 du code pénal. »

II. – La présente loi entre en vigueur à une date fixée par décret et au plus tard un an après sa promulgation.

La présente loi sera exécutée comme loi de l'Etat.

Fait à Paris, le 24 avril 2013.

FRANÇOIS HOLLANDE

Par le Président de la République :

*Le Premier ministre,*  
JEAN-MARC AYRAULT

*Le ministre de l'économie et des finances,*  
PIERRE MOSCOVICI

*La ministre de l'écologie,  
du développement durable  
et de l'énergie,*  
DELPHINE BATHO

*Le ministre délégué  
auprès de la ministre de l'écologie,  
du développement durable et de l'énergie,  
chargé des transports,  
de la mer et de la pêche,*  
FRÉDÉRIC CUVILLIER

(1) *Travaux préparatoires* : loi n° 2013-343.

*Assemblée nationale* (treizième législature) :

Proposition de loi n° 2186 ;

Rapport de Mme Odile Saugues, au nom de la commission du développement durable, n° 2936 ;

Discussion et adoption le 18 novembre 2010 (TA n° 556).

*Sénat* :

Proposition de loi, adoptée par l'Assemblée nationale, n° 118 (2010-2011) ;

Rapport de M. Vincent Capo-Canellas, au nom de la commission du développement durable, n° 321 (2012-2013) ;



N° 882

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 3 avril 2013

## RAPPORT

FAIT

AU NOM DE LA COMMISSION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE SUR LA PROPOSITION DE LOI, modifiée par le Sénat, *visant à renforcer l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne* (n° 708),

PAR MME ODILE SAUGUES,

Députée.

---

Voir les numéros :

*Assemblée nationale* : 1<sup>ère</sup> lecture : 2186, 2936 et T.A. 556 (13<sup>ème</sup> législature).  
2<sup>ème</sup> lecture : 708.

*Sénat* : 118 (2010-2011), 321, 322 et T.A. 91 (2012-2013).

## SOMMAIRE

	Pages
<b>INTRODUCTION</b> .....	5
<b>I.— MAINTENIR UNE VIGILANCE CONSTANTE AUTOUR DE LA SÉCURITÉ AÉRIENNE</b> .....	7
<b>II.— LES MODIFICATIONS APPORTÉES PAR LE SÉNAT</b> .....	9
<b>TRAVAUX DE LA COMMISSION</b> .....	11
<b>I.— DISCUSSION GÉNÉRALE</b> .....	11
<b>II.— EXAMEN DE L'ARTICLE UNIQUE</b> .....	15
<i>Article unique</i> (article L. 6421-2-1 [nouveau] du code des transports) : Information des passagers en cas de commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne .....	15
<b>TABLEAU COMPARATIF</b> .....	17

MESDAMES, MESSIEURS,

Le Sénat a adopté en séance publique, le 6 février 2013, la proposition de loi visant à renforcer l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transports sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne.

La rédaction issue des travaux du Sénat est le résultat d'un travail parlementaire collectif qui a commencé sous les législatures précédentes. Votre Rapporteur avait présenté en 2004 un rapport d'information (n° 1717) sur la sécurité du transport aérien de voyageurs, puis en 2009 un rapport d'information (n° 2164) sur la sécurité aérienne, au nom de la délégation de l'Assemblée nationale pour l'Union européenne. Elle avait ensuite déposé le 21 décembre 2009 la présente proposition de loi, cosignée par plusieurs de ses collègues parmi lesquels MM. Jean-Marc Ayrault et Frédéric Cuvillier, devenus depuis respectivement Premier ministre et ministre délégué chargé des transports, de la pêche et de la mer, ou encore M. Jean-Paul Chanteguet, désormais Président de la commission du développement durable et de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale.

Les travaux en première lecture à l'Assemblée nationale comme au Sénat ont montré le large consensus de l'ensemble des groupes politiques sur le principe de protection des vies humaines porté par la proposition de loi. Le même consensus a ensuite régné autour des amendements qui ont amélioré le texte lors de son passage dans les deux assemblées du parlement. Au stade de la deuxième lecture à l'Assemblée nationale, votre Rapporteur propose un vote conforme, le dispositif de la proposition étant parvenu à un bon équilibre entre la responsabilité des passagers et les obligations d'information incombant aux personnes physiques et morales qui commercialisent des titres de transport.

## I.— MAINTENIR UNE VIGILANCE CONSTANTE AUTOUR DE LA SÉCURITÉ AÉRIENNE

Comme l'a rappelé M. le ministre délégué chargé des transports lors de son intervention au Sénat, le transport aérien est très sûr, avec un ratio d'un accident pour 5,3 millions de vols. À l'exception malheureuse du vol Rio – Paris, aucun accident n'a impliqué ces dernières années un aéronef français ou une compagnie de notre pays, ou n'est survenu sur notre territoire. La France respecte scrupuleusement les règles de l'Organisation de l'Aviation civile européenne (OACI) et de l'Union européenne, via notamment l'Agence européenne de sécurité aérienne (AESA) et la direction générale de l'aviation civile (DGAC). Elle poursuit une politique d'harmonisation des normes internationales pour maximiser la sécurité des vols. Pour autant, de nombreux incidents sont régulièrement signalés, démontrant qu'il s'agit d'un domaine dans lequel les pouvoirs publics et les professionnels ne doivent jamais relâcher leur vigilance.

Pour atteindre l'objectif d'un ratio d'un accident pour 10 millions de vols, les seules normes réglementaires ne suffisent pas. Notre pays a mis en place depuis 2008 une politique qui impose à l'ensemble des opérateurs – compagnies aériennes, gestionnaires d'aéroports, entreprises de maintenance, services de contrôle de la sécurité aérienne – de se doter de mécanismes de gestion des risques. Il s'agit notamment de mieux les connaître pour déterminer prioritairement les mesures qui améliorent la sécurité. Cette politique prend en compte les compagnies extra-européennes opérant vers et depuis notre sol, pour lesquelles la France applique le programme *safety assessment of foreign aircraft* (SAFA), à savoir des inspections inopinées sur les aéronefs en stationnement. À lui seul, notre pays réalise un quart des contrôles de l'ensemble de l'Union européenne sur ces compagnies.

La série d'accidents en 2005, parmi lesquels figurait celui d'un appareil de la compagnie West Caribbean qui fit de nombreuses victimes martiniquaises, puis celui d'un aéronef de Yemenia en juin 2009, a accéléré la prise de conscience de la dangerosité de nombreuses compagnies. La création de la liste noire, le règlement européen n° 2111/2005 et le décret n° 2006-315 du 17 mars 2006 ont amélioré l'information des passagers sur les transporteurs et la présente proposition de loi renforce ces dispositifs, pour prendre en compte le cas des compagnies dites « de bout de ligne ». La sécurité aérienne doit toutefois solliciter notre vigilance constante car les mesures prises le sont souvent en réaction à un accident au lieu d'anticiper les problèmes. Or, si chaque acteur du débat parlementaire a conscience de la difficulté à agir sur des compagnies situées hors de l'Union européenne, nous avons du mal à mesurer les risques des évolutions économiques et sociales qui affectent le transport aérien dans l'Union européenne.

L'Europe connaît en effet les mêmes mutations que le reste du monde, à savoir la montée en puissance de nouvelles compagnies à bas coût, qui ont radicalement changé le modèle économique traditionnel en concentrant leurs activités sur une seule catégorie de desserte et en facturant chaque prestation consommée par le passager. Ces compagnies ne sacrifient nullement la sécurité (Easyjet et Ryanair ne sont impliquées dans aucun accident, pour citer les deux leaders européens, ce qui n'exclut ni les incidents ou les polémiques récentes, comme l'emport de carburant nécessaire au vol) mais leur modèle économique aboutit à ce que les pilotes constituent un élément de la rentabilité de l'entreprise, grâce à une démultiplication de leurs tâches au sol alors que leur mission fondamentale demeure d'assurer la sécurité des passagers.

La logique des compagnies à bas coût est reprise de manière croissante par les compagnies « traditionnelles » comme Air France-KLM ou Lufthansa, dans un secteur qui exige de grands volumes d'activité avec comme résultat de faibles marges. Les règlements de l'OACI et de l'Union européenne ont pour objectif d'éviter que les compagnies fassent des bénéfices au détriment de la sécurité, mais le rapport annuel de 2011 de la DGAC, qui reprend les données de l'OACI, rappelle que 43 % des accidents ont pour origine une erreur humaine (appréciation ou pilotage). L'entraînement des pilotes est à l'évidence crucial, mais il importe également de les placer dans un environnement professionnel qui leur assure un temps de repos suffisant, un salaire à la hauteur de leurs responsabilités et des périodes de formation. La réglementation doit être d'autant plus rigoureuse que les compagnies « traditionnelles » cessent actuellement leurs embauches pour des raisons économiques, alors que les compagnies à bas coût sont les principales pourvoyeuses d'emplois.

La présente proposition de loi doit être considérée comme une étape, non comme un aboutissement, car elle est discutée à une période où le trafic aérien poursuit sa croissance, y compris en Europe, pour de logiques raisons démographiques et économiques. Il nous appartient de veiller à ce que ce secteur si important de notre économie ne mette en jeu des vies humaines qu'à la marge.

## II.— LES MODIFICATIONS APPORTÉES PAR LE SÉNAT

L'article unique de la proposition de loi accentue l'obligation d'information des voyageurs lors de la vente de billets d'avion sur des compagnies figurant sur la liste noire de l'Union européenne. Rappelons que la rédaction issue des débats de l'Assemblée nationale avait, avec l'accord de votre Rapporteuse, abandonné la logique initiale d'interdiction de vente de billets de ces compagnies, impossible à mettre en place en pratique, pour lui substituer celle d'un renforcement de l'information précontractuelle des voyageurs. Dans de nombreuses parties du monde, l'offre de transport aérien disponible est uniquement assurée par des compagnies sur liste noire que les passagers utilisent, faute d'alternative.

Dans la mesure où les industries du transport et du tourisme opèrent largement par internet, considérer comme un délit la vente de billets de compagnies sur liste noire aurait été inopérant, toute personne ayant un réel besoin de voyager, quelles qu'en soient les conditions, pouvant s'adresser à une agence ou à un site situés hors du territoire de l'Union européenne. L'Assemblée nationale a donc opté pour une responsabilisation conjointe des professionnels comme des passagers. Les vendeurs de billets ont l'obligation d'informer leur client de la situation de la compagnie aérienne qui effectue réellement le vol (notion de *transporteur aérien effectif*), à charge pour l'acheteur d'évaluer en toute conscience le risque qu'il prend.

Un amendement sénatorial a précisé la notion de client comme étant le passager qui achète directement pour lui-même le billet ou comme l'acquéreur qui agit pour une (ou plusieurs) tierce personne.

Le texte de l'Assemblée obligeait en outre les vendeurs à informer les acheteurs des solutions de transport de remplacement. Le Sénat a estimé que cette solution n'était pas réaliste. Il est vrai que les vendeurs n'ont pas obligatoirement connaissance des transports alternatifs ; par ailleurs, c'est souvent l'ensemble des moyens de transports d'une zone géographique qui se révèle dangereux et non la seule aviation civile, comme en témoignent les nombreux accidents maritimes (par exemple les ferries surchargés) qui se déroulent dans des pays dont les compagnies aériennes sont sur liste noire. Ces pays ne peuvent ou ne veulent, pour diverses raisons, contrôler la fiabilité technique des modes de transport.

Le Sénat a en conséquence choisi de transférer la recherche de solutions alternatives sur l'acquéreur du billet. Cette solution n'est pas des plus satisfaisantes car ce dernier ne dispose guère de plus d'informations que le vendeur, mais s'il tient à accomplir son voyage en prenant des risques, il lui appartient en toute conscience d'arbitrer entre différents inconvénients, comme l'allongement de la durée de son trajet en cas de recours à un mode alternatif ou le fait que ce mode soit d'une égale dangerosité.

Le Sénat a par ailleurs prévu que c'est avant la conclusion de la vente que l'acquéreur du billet est informé par écrit qu'il voyagera sur une compagnie figurant sur liste noire. La rédaction de l'Assemblée contenait une ambiguïté qui pouvait conduire à ce que cette information soit portée à la connaissance de l'acheteur après la conclusion de la transaction, ce qui affaiblissait considérablement le dispositif de protection voulu par le législateur. Le texte du Sénat corrige cette anomalie mais comporte toutefois une légère imprécision : le mot « *lui* » au début du deuxième alinéa de l'article L. 6421-2-1 (nouveau) du code des transports doit être compris comme désignant le passager tout autant que l'acquéreur, qui sont tous deux mentionnés au premier alinéa dudit article.

La quatrième modification du Sénat a consisté à modifier la nature de la sanction en cas de manquements au dispositif de la présente loi. À la sanction pénale, s'est substituée une sanction administrative, qui est plus rapide à mettre en œuvre et qui se révélera sans doute dissuasive compte tenu de son montant (7 500 euros) par rapport aux prix des billets d'avion. Ce type de sanction est plus logique dans la mesure où le présent texte met en œuvre un échange d'information. Pour garantir la protection optimale des passagers, la sanction administrative n'empêche pas que des poursuites pénales soient ultérieurement engagées au titre de l'article 121-3 du code pénal, sur le fondement de la mise en danger d'autrui. Enfin, le Sénat a précisé dans un nouvel alinéa la date d'entrée en vigueur du présent texte, au plus tard un an à compter de sa promulgation.

L'équilibre atteint par le texte, grâce au travail des deux assemblées, accompli dans une atmosphère consensuelle, permettra une meilleure protection des passagers.

## TRAVAUX DE LA COMMISSION

### I.— DISCUSSION GÉNÉRALE

*La Commission examine, en deuxième lecture, sur le rapport de Mme Odile Saugues, la proposition de loi, modifiée par le Sénat, visant à renforcer l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne (n° 708).*

**M. le président Jean-Paul Chanteguet.** Notre commission examine ce matin, en deuxième lecture, la proposition de loi, modifiée par le Sénat, visant à renforcer l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne.

**Mme Odile Saugues, rapporteure.** Notre commission, alors présidée par Christian Jacob, a examiné cette proposition de loi en première lecture il y a près de deux ans et demi, le 10 novembre 2010. Le texte, ensuite voté à l'unanimité en séance publique, vient d'être adopté, à l'unanimité également, par le Sénat.

La sécurité aérienne est un sujet sensible ; nous devons agir dès que nous le pouvons, dans la mesure de nos faibles moyens, afin de montrer la voie à toute l'Union européenne, comme cela fut le cas pour les listes noires. La mission parlementaire sur ce sujet avait fait quarante préconisations ; la vingt-sixième a été appliquée par la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) dès 2005 ; ensuite sont intervenus le règlement européen n° 2111/2005 du 14 décembre 2005 et le décret n° 2006-315 du 17 mars 2006 créant une obligation d'information des passagers.

Nous ne sommes donc pas complètement démunis.

Les compagnies dites « de bout de ligne » opèrent des vols hors de l'Union européenne : une directive ne pourrait donc pas s'appliquer à elles. Les problèmes de sécurité aérienne de certains pays sont connus : manque de moyens financiers, corruption, formation insuffisante des pilotes...

La proposition de loi que je vous présente aujourd'hui rend obligatoire une information claire des clients qui achètent un billet d'avion quand leur trajet utilise, dans ses derniers tronçons, une compagnie « de bout de ligne » figurant sur la liste noire européenne.

Le Sénat a voté plusieurs amendements : il a précisé la notion de client et transféré à l'acheteur la recherche de solutions de remplacement. Il a également précisé le moment où l'acquéreur doit être informé. Il a transformé la sanction pénale en sanction administrative, sans toutefois empêcher d'éventuelles poursuites pénales sur le fondement de la mise en danger d'autrui. Il a enfin ajouté

un alinéa portant sur la date d'entrée en vigueur de la loi, qui devra être fixée par décret.

Grâce à ce travail consensuel, nous en sommes donc arrivés à une proposition de loi équilibrée. La sécurité aérienne est un sujet trop grave pour qu'on se livre à des discussions partisans.

M. le ministre des transports ayant souhaité que ce texte entre en application dès l'été 2013, j'espère de notre commission un vote conforme. Nous pourrons ensuite inciter l'Union européenne à s'appuyer sur ce texte pour aller plus loin.

**M. Gilles Savary.** Le groupe SRC propose d'adopter ce texte sans le modifier à nouveau : son parcours a déjà été long. Il paraît opportun que cette loi entre en application dès que possible.

La liste noire, partie de France, est aujourd'hui devenue une référence mondiale, même si certains cas demeurent compliqués. La situation a été profondément assainie : certains pays ont dû renouveler entièrement leur flotte ; je pense notamment à l'Égypte, grand pays touristique.

L'Assemblée nationale peut donc se féliciter d'avoir créé cette liste. Allons jusqu'au bout de ce travail en votant ce texte.

**M. Jean-Marie Sermier.** Les dispositions actuelles – notamment l'obligation d'informer le passager du nom du transporteur effectif – ne sont pas suffisantes : cette proposition de loi, qui améliore la transparence, les complète très utilement.

Tous les passagers français doivent bénéficier d'un haut niveau de sécurité – la France réalise d'ailleurs 25 % des contrôles au niveau européen – et être informés de façon précise.

Le groupe UMP votera cette proposition de loi. Soyons néanmoins conscients qu'elle ne s'appliquera qu'en France : nous souhaitons vivement que la Commission européenne étende ces mesures à l'ensemble de l'Union, afin de ne pas pénaliser nos entreprises. Nous demandons donc au Gouvernement d'agir en ce sens.

**M. Yannick Favennec.** Cette proposition de loi améliore effectivement la transparence. Il faut d'ailleurs noter que nombre de billets d'avion sont aujourd'hui achetés sur internet, ce qui rend ces dispositions plus nécessaires encore.

Cette proposition de loi sert l'intérêt général et ne peut donc que nous rassembler. Le groupe UDI la votera donc en l'état.

Serait-il possible que la France agisse de façon plus volontariste encore, en instaurant, à l'image des États-Unis, un système de notation des avions et des compagnies ?

D'autre part, cette proposition de loi ne s'appliquera qu'au territoire français : il est urgent que la Commission européenne l'étende à l'ensemble des États membres, afin de ne pas pénaliser nos compagnies nationales.

**M. Jean-Pierre Vigier.** C'est une très bonne proposition de loi : il faut bien sûr informer les voyageurs lors de l'achat d'un billet. Cette loi doit s'appliquer dès que possible au niveau européen. Ne devrait-on pas d'ailleurs aller plus loin et interdire purement et simplement la mise en vente de tels billets ?

**Mme la rapporteure.** Merci de cette belle unanimité.

Nous cherchons tous à aller plus loin ; mais le domaine nous échappe en grande partie. Le droit du transport aérien est en effet conçu par plusieurs instances : il y a la DGAC, mais aussi l'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA), Eurocontrol, organisation européenne intergouvernementale de la sécurité de la navigation aérienne ; il faut encore compter avec l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), institution spécialisée des Nations Unies qui compte 191 États membres.

Nous ne pouvons donc légiférer que de façon limitée, mais nous pouvons montrer l'exemple.

Aux États-Unis, la *Federal Aviation Administration* (FAA) a adopté des règles très sévères et effectivement instauré une notation. Nous pourrions en effet l'imiter, mais il faudrait que cela soit fait au niveau européen et que cette notation soit régulièrement mise à jour.

La limite de l'exercice que nous menons, c'est la diplomatie : lorsqu'une compagnie d'un pays en difficulté économique – souvent, malheureusement, un pays africain ou parfois du Sud-Est asiatique – est montrée du doigt, ce pays négocie pour que sa compagnie ne soit pas inscrite sur la liste noire, en arguant que cela aggraverait sa situation. La compagnie Yemenia avait ainsi négocié pour ne pas figurer sur la liste noire.

Nous ne pouvons donc pas toujours avancer autant que nous le souhaiterions. J'avais moi aussi proposé dans un premier temps d'interdire la vente de billets lorsqu'une partie du trajet était effectuée sur une compagnie figurant sur la liste noire. Mais, de nos jours, on achète beaucoup sur internet et cette interdiction aurait été contournée. La solution que je propose aujourd'hui est donc, je le reconnais, partielle, et seulement française, mais assez satisfaisante ; elle incitera, j'espère, à une action à l'échelle de l'Union européenne.

**M. Gilles Savary.** La proposition de loi me paraît équilibrée : outre les problèmes diplomatiques, une interdiction poserait des problèmes pratiques, car

certains pays ne seraient plus desservis du tout. L'Occident a bien sûr une longueur d'avance en matière de sécurité aérienne, mais j'ai moi-même emprunté beaucoup d'avions de compagnies sur liste noire... (*Sourires*)

**M. Jean-Pierre Vigier.** C'est avant tout une question de sécurité des passagers !

**M. Gilles Savary.** Tout n'est pas aussi simple ! La situation a déjà profondément changé, grâce au travail effectué ici ; aujourd'hui, l'ambition de l'Union européenne doit être d'en arriver à une liste noire universelle. Nous pourrions d'ailleurs nous servir de ce texte pour faire une adresse à la Commission.

**Mme la rapporteure.** Dans certains pays, les autres modes de transports ne sont d'ailleurs pas sûrs non plus !

Cette proposition de loi, j'en suis bien consciente, ne résoudra pas tous les problèmes, mais elle permettra d'alerter nos concitoyens, qui sauront les risques qu'ils prennent. Ce n'est pas toujours le cas : je pense par exemple à l'accident de l'avion affrété par le Club Med au cap *Skirring*, où il y avait une exploitation des touristes, qui payaient cher pour voler sur des avions en très mauvais état.

## II.— EXAMEN DE L'ARTICLE UNIQUE

### *Article unique*

(article L. 6421-2-1 [nouveau] du code des transports)

#### **Information des passagers en cas de commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne**

L'article unique de la proposition de loi insère dans le code des transports un nouvel article L. 6421-2-1 obligeant les personnes physiques et morales procédant à la vente de billets d'avion à informer leurs clients, qu'ils soient passagers ou acquéreurs au nom d'une tierce personne, au cas où leur voyage (ou une partie de celui-ci) s'effectue sur une compagnie figurant sur la liste noire établie par l'Union européenne.

\*

\* \*

*La Commission adopte, à l'unanimité, l'ensemble de la proposition de loi, sans modification. (Applaudissements sur tous les bancs).*

**M. le président Jean-Paul Chanteguet.** Je vous remercie. C'est là un beau travail collectif : peu de propositions de loi arrivent au terme de la procédure législative...

**Mme la rapporteure.** Je veux remercier tous nos collègues. Cette proposition de loi permettra de montrer à nos concitoyens que les députés s'occupent de leurs problèmes quotidiens !

## TABLEAU COMPARATIF

Texte en vigueur	Texte adopté par l'Assemblée nationale en première lecture	Texte adopté par le Sénat en première lecture	Texte adopté par la Commission
<p>Code des transports Sixième partie : Aviation civile Livre IV : Le transport aérien Titre II : Contrat de transport Chapitre 1<sup>er</sup> : Transporte personnes et de bagages Section 1 : Le contrat de transport</p>	<p>Proposition de loi visant à sanctionner la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne</p> <p>Article unique</p> <p>La section 1 du chapitre I<sup>er</sup> du titre II du livre IV de la sixième partie du code des transports est complétée par un article L. 6421-2-1 ainsi rédigé :</p> <p>« Art. L. 6421-2-1. — Toute personne physique ou morale commercialisant un titre de transport sur les vols d'un transporteur aérien effectif figurant sur la liste des transporteurs aériens faisant l'objet dans l'Union européenne d'une interdiction d'exploitation doit informer explicitement l'acquéreur et le passager de cette situation ainsi que des solutions de transport de remplacement.</p>	<p>Proposition de loi visant à renforcer l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne</p> <p>Article unique</p> <p>I. — La section 1 du chapitre I<sup>er</sup> du titre II du livre IV de la sixième partie du code des transports est complétée par un article L. 6421-2-1 ainsi rédigé :</p> <p>« Art. L. 6421-2-1. — Toute personne physique ou morale commercialisant un titre de transport sur les vols d'un transporteur aérien effectif figurant sur la liste des transporteurs aériens faisant l'objet dans l'Union européenne d'une interdiction d'exploitation doit informer de manière claire et non ambiguë le passager ou l'acquéreur, si celui-ci n'est pas l'utilisateur du billet, de cette situation et l'inviter à rechercher des solutions de transport de remplacement.</p>	<p>Proposition de loi visant à renforcer l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne</p> <p>Article unique</p> <p>Sans modification</p>

Texte en vigueur

Texte adopté par  
l'Assemblée nationale  
en première lecture

Texte adopté  
par le Sénat  
en première lecture

Texte adopté  
par la Commission

« Si le passager confirme l'achat d'un tel billet, il lui est indiqué par écrit de manière claire et non ambiguë qu'il voyagera sur une compagnie figurant sur la liste européenne des transporteurs aériens faisant l'objet dans l'Union européenne d'une interdiction d'exploitation.

« Est puni d'une peine de 7 500 € d'amende par titre de transport, doublée en cas de récidive, sans préjudice des poursuites pouvant être engagées au titre de l'article 121-3 du code pénal, le fait de se livrer ou d'apporter son concours à la commercialisation d'un titre de transport sans respecter les mesures ordonnées en application du présent article. »

« Il lui est indiqué par écrit, avant la conclusion de la vente, qu'il voyagera sur une compagnie figurant sur la liste européenne des transporteurs aériens faisant l'objet dans l'Union européenne d'une interdiction d'exploitation.

« Le fait de se livrer ou d'apporter son concours à la commercialisation d'un titre de transport sans respecter les mesures ordonnées en application du présent article est passible d'une amende administrative de 7 500 € par titre de transport, doublée en cas de récidive, sans préjudice des poursuites pouvant être engagées au titre de l'article 121-3 du code pénal. »

II *(nouveau)*. – La présente loi entre en vigueur à une date fixée par décret et au plus tard un an après sa promulgation.



Finances



Achats



e-commerce



Santé



Tourisme



Véhicules



Immobilier  
énergie



Justice

**cecsevz**  
France Deutschland

# Passagers aériens voyagez malin !

Informations et conseils pour voyager en toute quiétude



# Sommaire

## Préparer son voyage

→ Conseils pratiques 3

## Annulation de vol

→ Quels sont vos droits ? 4

→ Circonstances extraordinaires 5

## Refus d'embarquement

→ Définition 6

→ Vos droits 7

## Retard important de vol

→ Définition 8

→ Que faire ? 9

## Bagages retardés, perdus, endommagés

→ Retard de bagages 10

→ Perte de bagages 11

→ Dommages aux bagages 11

## Personnes handicapées ou à mobilité réduite

→ Des droits renforcés 12

## Adresses utiles 13

## Coin du juriste 15



## Voyagez serein !

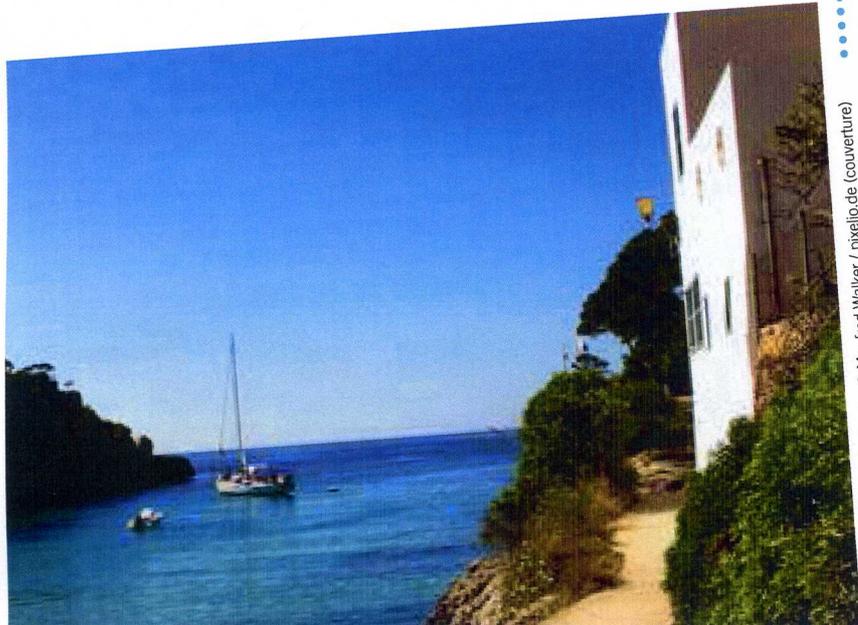
**Enfin en vacances ? Vous voyagez régulièrement en avion ? Voici des informations et des conseils pratiques pour voyager en toute quiétude.**

L'Union européenne accorde à tous les passagers aériens une protection en cas d'annulation, retard de vol, refus d'embarquement et incidents de bagages. Sont concernés :

- les vols au départ de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) quel que soit l'aéroport d'arrivée et quelle que soit la nationalité du transporteur ;
- les vols à destination de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) quel que soit l'aéroport de départ, dès lors que le transporteur est européen.

## ATTENTION

Si vous êtes victime d'une annulation, d'un retard de vol ou d'un refus d'embarquement au départ d'un pays tiers avec une compagnie européenne et que vous acceptez la compensation proposée, vous ne pourrez pas demander par la suite l'application des textes européens.



# PRÉPARER SON VOYAGE CONSEILS PRATIQUES

## Réservation en ligne

Soyez vigilant quant aux mentions inscrites sur le billet. En effet, selon le tarif et les options choisies vous n'aurez pas les mêmes droits pour annuler ou échanger votre billet. Vérifiez le nom et la qualité des passagers mentionnés sur le billet. Si les noms ne correspondent pas à vos papiers d'identité, la compagnie peut refuser l'embarquement. Vérifiez également que le paiement du billet ait bien été effectué dans son intégralité.

## Attention aux frais cachés !

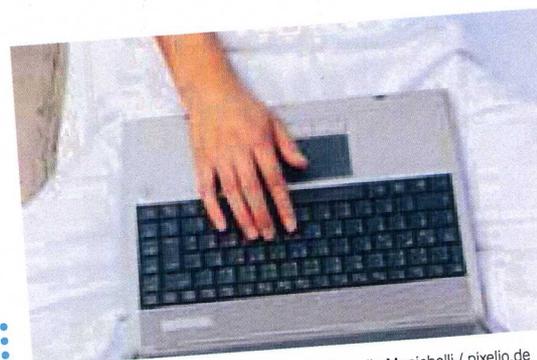
Si les compagnies à bas coût ont mis l'avion à la portée de toutes les bourses et rapproché les distances, elles ne manquent pas d'imagination pour faire grimper les prix. Lors de la réservation de votre vol sur Internet, soyez vigilant aux cases précochées vous proposant d'autres services et aux taxes et suppléments, la note peut en effet s'avérer plus salée que prévu. Lisez attentivement les conditions générales de vente sur le site de la compagnie ou sur les sites de réservation (agences de voyages en ligne, comparateurs de prix...).

## CONSEILS

Lisez attentivement les conditions générales de transport des compagnies aériennes pour connaître les documents nécessaires à votre voyage (passeport, livret de famille...).

## Coupons de vol

Vous avez réservé un vol Nantes-New York via Paris ; vous décidez finalement de vous rendre par vos propres moyens à Paris et de prendre uniquement le vol Paris-New York. Vous résidez à Madrid et pour vous rendre à Bruxelles, vous décidez de réserver un vol aller-retour Bruxelles-Madrid, moins cher que le simple vol aller. Attention ! Les compagnies aériennes prévoient généralement dans leurs conditions générales de transport que les coupons de vol doivent être utilisés dans l'ordre du voyage. Ainsi, elles peuvent refuser l'embarquement aux passagers qui se présentent sur le vol retour sans avoir utilisé le billet aller ou qui n'ont délibérément pas pris un vol (le vol Nantes-Paris dans notre exemple). **Réserver des billets d'avion que vous n'utiliserez pas est très risqué.**



© Cornelia Menichelli / pixelio.de

# ANNULATION DE VOL QUELS SONT VOS DROITS ?

*Vous arrivez à l'aéroport et découvrez sur le tableau d'affichage que votre vol est annulé. Quels sont vos droits ? Comment réagir ?*



© nougano / Fotolia

## L'INDEMNISATION FORFAITAIRE N'EST PAS DUE SI :

- Le transporteur vous a informé de l'annulation du vol au plus tard deux semaines avant le départ ou en cas de délai inférieur, s'il vous a offert une place sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée.
- Le transporteur apporte la preuve que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires.

## Définition

Un vol annulé est un vol initialement prévu qui n'a pas été effectué et sur lequel une place au moins était réservée. L'annulation d'un vol implique en principe un changement de numéro de vol, contrairement au retard.

## Vos droits<sup>1</sup>

- Un **réacheminement** sur un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables OU le **remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours** pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile.
- La prise en charge par le transporteur de votre restauration, de vos rafraîchissements et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques compte tenu du délai d'attente.
- Un hébergement et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement en cas de réacheminement sur un autre vol.
- Le versement d'une **indemnisation forfaitaire**. Cette indemnisation dépend de la distance du vol et du retard total à l'arrivée.
  - **Pour tous les vols jusqu'à 1500 km** : l'indemnisation est de **250 €** (125 € si le retard ne dépasse pas 2h).
  - **Pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour tous les autres vols entre 1500 et 3500 km** : l'indemnisation est de **400 €** (200 € si le retard ne dépasse pas 3h).
  - **Pour tous les autres vols** : l'indemnisation est de **600 €** (300 € si le retard ne dépasse pas 4h).

<sup>1</sup>: Articles 5, 7, 8 et 9 du règlement européen 261/2004 du 11 février 2004

## Circonstances extraordinaires

En cas d'annulation de vol, les passagers ont droit entre autres à une indemnité forfaitaire **sauf** si le transporteur prouve 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 »<sup>1</sup>.

Exemples :

- Trafic aérien bloqué suite à l'éruption d'un volcan.
- Conditions météorologiques d'une exceptionnelle intensité (fort enneigement, tempête, cyclone...).
- Grève extérieure à la compagnie (grève des contrôleurs aériens...).

## Que faire ?

Si vous êtes à l'aéroport, rendez-vous au comptoir de la compagnie aérienne pour demander les raisons de l'annulation et tentez de les faire noter par écrit.

Si vous avez dû vous restaurer et vous héberger à vos frais, demandez le remboursement de vos dépenses à la compagnie aérienne en lui adressant copie de vos tickets de caisse et factures.

Si votre vol a été annulé, demandez par écrit à la compagnie le remboursement de votre billet si vous n'avez pas été réacheminé et le versement de l'indemnisation, sous réserve des circonstances extraordinaires qu'elle pourrait invoquer.

<sup>1</sup>: Article 5.3 du règlement européen 261/2004 du 11 février 2004

## BON À SAVOIR

La Cour de Justice de l'Union européenne a rappelé dans un arrêt du 19.11.2009 qu'« un problème technique survenu à 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 normal de l'activité de la compagnie aérienne concernée et échappent à sa maîtrise effective ».

Les compagnies aériennes ont l'obligation d'informer tous les passagers de leurs droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance. Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez à votre transporteur le texte énonçant vos droits.



# REFUS D'EMBARQUEMENT SURRÉSERVATION OU REFUS INJUSTIFIÉ

*A l'enregistrement, vous apprenez qu'il n'y a plus de places dans l'avion ou que vous ne pouvez pas embarquer : vous êtes victime d'un refus d'embarquement.*

## BON À SAVOIR

En cas de surréservation, la compagnie aérienne doit d'abord faire appel à des volontaires. Elle doit donc demander aux passagers s'ils acceptent de différer leur vol et ce moyennant certaines prestations (alimentation, boissons...) et le versement d'une indemnisation à négocier avec la compagnie. Si vous êtes volontaire et que vous renoncez à votre voyage, vous avez droit au remboursement de votre billet d'avion, et éventuellement, à la prise en charge du vol retour vers votre point de départ initial.

## ATTENTION

Un refus d'embarquement peut être justifié, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats (présentation d'un titre de séjour au lieu d'une carte d'identité). Dans ce cas, vous n'avez pas droit à l'assistance et à l'indemnisation.

## Définition

Si la compagnie aérienne a vendu plus de billets que de places disponibles et que pour cette raison, vous ne pouvez pas embarquer : vous êtes victime d'un refus d'embarquement pour cause de surréservation (également appelé surbooking ou overbooking).

Si l'hôtesse vous annonce que vous n'avez pas les papiers d'identité requis alors que vous disposez de tous les documents nécessaires et que votre avion a décollé le temps de cette vérification, vous êtes victime d'un refus d'embarquement injustifié.

## Vos droits<sup>1</sup>

- Un **réacheminement** ultérieur vers votre destination finale OU le **remboursement** de votre billet, avec le cas échéant, un vol retour vers le point de départ initial.
- Une prise en charge par le transporteur de votre restauration, de vos rafraîchissements et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques compte tenu du délai d'attente.



- Un hébergement et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement en cas de réacheminement sur un autre vol.
- Le versement d'une **indemnisation forfaitaire**. Cette indemnisation dépend de la distance du vol et du retard total à l'arrivée.
  - **Pour tous les vols jusqu'à 1500 km** : l'indemnisation est de **250 €** (125 € si le retard ne dépasse pas 2h).
  - **Pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour tous les autres vols entre 1500 et 3500 km** : l'indemnisation est de **400 €** (200 € si le retard ne dépasse pas 3h).
  - **Pour tous les autres vols** : l'indemnisation est de **600 €** (300 € si le retard ne dépasse pas 4h).

### Que faire ?

Si vous avez dû vous restaurer et vous héberger à vos frais, conservez précieusement les factures afin d'en demander le remboursement à la compagnie par courrier.

Si votre refus d'embarquement est injustifié, demandez par écrit à la compagnie le remboursement de votre billet si vous n'avez pas été réacheminé et le versement de l'indemnisation.

<sup>1</sup>: Article 4 du règlement européen 261/2004 du 11 février 2004

### ATTENTION

Le transporteur est tenu de vous payer votre indemnisation en espèces ou par tout autre moyen (chèque, virement...) ; une indemnisation sous forme de bons de voyage ou d'avoir ne peut se faire qu'avec votre accord écrit.

### CONSEILS

Prévoyez d'arriver bien avant l'heure limite d'enregistrement ! En effet, certaines compagnies aériennes, particulièrement les compagnies à bas coût, disposent parfois d'un seul guichet pour plusieurs vols. Pour être accepté à l'embarquement, vous devez vous être enregistré avant l'heure limite mentionnée sur votre billet ou sur votre réservation. Le fait d'être dans la file d'attente ne signifie pas être à l'heure à l'enregistrement ! Pensez également à l'attente possible aux contrôles de sécurité.



© Claudia Hautumm / pixelio.de

# RETARD IMPORTANT DE VOL INDEMNISATION GARANTIE ?

*Votre avion est parti plus de 12h après l'heure de départ initialement prévu.  
Etes-vous victime d'un retard de vol?*



© férent / Fotolia

## BON À SAVOIR

Un retard peut aller de quelques minutes à plusieurs heures. À partir du moment où le numéro de vol reste le même (avec parfois l'ajout d'une lettre), il s'agit d'un vol retardé et non annulé.

## Définition

Selon le règlement européen, un vol est considéré comme en retard à partir de :

- 2 heures pour les vols jusqu'à 1500 km,
- 3 heures pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km,
- 4 heures pour les vols de plus de 3500 km.

## Vos droits

### Droit à l'assistance

En cas de retard, le transporteur doit vous assister, c'est-à-dire qu'il doit vous offrir des rafraîchissements, de la nourriture et un hébergement si nécessaire avec la prise en charge du transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, ainsi que deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques<sup>1</sup>.

**Pour les retards de 5 heures et plus**, le passager a le choix entre poursuivre, reporter ou renoncer à son voyage. Dans ce dernier cas, il a droit au remboursement de son billet d'avion, et éventuellement, de demander la prise en charge du vol retour vers son point de départ initial si le vol retardé était un vol de correspondance.

### Droit à une indemnisation ?

**Le règlement européen ne prévoit pas expressément d'indemnisation forfaitaire en cas de retard** contrairement aux annulations de vol. Cependant, la Cour de Justice de l'Union européenne a estimé dans une interprétation du 19 novembre 2009<sup>2</sup> qu'en cas de retard de plus de 3 heures à la destination finale, les passagers peuvent obtenir le versement d'une indemnisation forfaitaire, calculée en fonction de la distance du vol et du retard total à l'arrivée (voir page 4). Cette interprétation a été confirmée dans un arrêt du 23 octobre 2012<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Articles 6, 8 et 9 du règlement européen 261/2004 du 11 février 2004

<sup>2</sup> Affaires C-402/07 et C-432/07 dites « affaires Sturgeon »

<sup>3</sup> Affaires C-581/10 et C-629/10 dites « arrêt Nelson »



## Que faire ?

### Contactez la compagnie aérienne

Si vous êtes victime d'un retard important, n'hésitez pas à réclamer l'assistance qui vous est due à la compagnie aérienne.

Si cette dernière ne vous la fournit pas et que vous devez vous restaurer et vous héberger à vos frais, conservez précieusement les factures afin d'en demander le remboursement à la compagnie par courrier.

Enfin, si vous arrivez avec un retard d'au moins 3 heures, demandez à la compagnie le versement de l'indemnisation forfaitaire. Si la compagnie refuse de la payer à l'amiable, vous pouvez recourir à une procédure judiciaire pour demander l'application de la décision de la Cour de Justice de l'Union européenne et le versement de l'indemnité prévue (voir page 15).

### ATTENTION

Si le retard est dû à des circonstances extraordinaires, de la même façon que pour les annulations de vol, la compagnie n'est pas tenue de verser l'indemnisation forfaitaire.

# BAGAGES RETARDÉS, PERDUS, ENDOMMAGÉS

*La compagnie aérienne est responsable des retards, pertes ou dommages qui surviennent aux bagages enregistrés dont elle a la garde<sup>1</sup>. Elle est tenue de dédommager les passagers jusqu'à un certain plafond.*

## BON À SAVOIR

Les textes internationaux applicables en cas de problème de bagages prévoient des plafonds de responsabilité (environ 1300 € pour la convention de Montréal et environ 20 € par kg pour la convention de Varsovie). Si votre préjudice est inférieur à ces plafonds, vous ne pourrez prétendre qu'au remboursement du montant de votre dommage. En revanche, si le montant de votre dommage prouvé est supérieur au plafond de responsabilité, vous ne pourrez prétendre qu'à une indemnisation égale à ce plafond.

## Retard de bagages

Un bagage est retardé lorsque qu'il n'est pas présent à votre descente de l'avion mais qu'il vous est livré ultérieurement.

Si pendant la période d'absence de votre bagage vous avez dû acheter des produits de première nécessité (produits d'hygiène, sous-vêtements, etc.), vous pouvez en demander le remboursement à la compagnie aérienne sur présentation des factures.

Vous avez **21 jours à compter de la date de mise à disposition du bagage**, pour vous plaindre par écrit au transporteur. A défaut de réclamation écrite dans ce délai, toute action contre la compagnie est irrecevable.



## Perte de bagages

Si le transporteur admet la perte de vos bagages enregistrés ou si vos bagages ne sont pas arrivés à destination dans les 21 jours qui suivent la date à laquelle ils auraient dû arriver, ils sont considérés comme perdus.

Vous êtes alors en droit de réclamer le remboursement de vos biens et de votre valise perdus. La compagnie devra vous rembourser le montant de votre dommage que vous aurez prouvé mais dans la limite du plafond de 1300 €.

Adressez une demande écrite à la compagnie aérienne en joignant les factures d'achat des biens perdus. Si vous ne disposez pas de justificatifs, un dédommagement au poids peut vous être proposé (environ 20 € par kilogramme).

## Dommmages aux bagages

Si vous constatez à la réception de votre bagage que celui-ci a été abîmé ou détruit pendant le transport, vous pouvez demander le remboursement du prix de votre valise et des biens détériorés au transporteur.

Vous devez pour cela écrire à la compagnie dans un délai de **7 jours suivant la réception de votre valise** en fournissant un maximum d'éléments concernant les biens endommagés pendant le transport (photographies des biens endommagés, factures d'achat...).

Sachez qu'en cas d'incident de bagages, vous avez **deux ans** pour engager un recours en responsabilité à l'encontre de la compagnie.

### CONSEIL

Si vous constatez que votre bagage n'est pas là à votre arrivée, ou qu'il a été endommagé, signalez-le immédiatement au guichet de la compagnie qui a effectué le dernier vol afin qu'elle puisse enregistrer votre réclamation et le cas échéant lancer la recherche de votre bagage.

Le transporteur pourra être exonéré de tout ou partie de sa responsabilité si le dommage ou la perte a été causé par le passager, un tiers ou s'il prouve qu'il avait pris toutes les mesures raisonnables pour éviter l'incident.

## BON À SAVOIR

La majorité des compagnies aériennes exige la présentation de factures pour pouvoir rembourser les biens perdus, endommagés ou les produits de première nécessité achetés. Gardez donc précieusement les factures d'achat de vos effets personnels et conservez des copies si vous adressez les originaux à la compagnie.

## ATTENTION

Les compagnies aériennes ont le droit d'exclure de leur responsabilité certains objets fragiles ou précieux qui seraient contenus dans des bagages enregistrés (bijoux, matériel électronique, bouteilles en verre, etc.). Si vous souhaitez emporter ces biens, il est préférable de les prendre en cabine avec vous ou d'effectuer une «déclaration spéciale d'intérêt» (coût supplémentaire à prévoir) au moment de l'enregistrement de vos bagages, ce qui augmentera le plafond de responsabilité.

<sup>1</sup>Convention de Montréal du 28 mai 1999  
Convention de Varsovie du 12 octobre 1929

# PERSONNES HANDICAPÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE DES DROITS RENFORCÉS

*L'Union européenne a renforcé les droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite lors de leurs transports aériens afin de leur permettre de voyager en Europe dans des conditions comparables à celles dont disposent les autres citoyens<sup>1</sup>.*

## BON À SAVOIR

Si vous n'avez pas bénéficié de ces mesures protectrices, vous pouvez adresser une réclamation, selon le cas, au gestionnaire de l'aéroport ou au transporteur aérien concerné. En cas de réponse négative, si l'incident a eu lieu en France, vous pourrez déposer plainte auprès de la Direction générale de l'Aviation civile pour les questions concernant les transporteurs aériens et les gestionnaires d'aéroport et à la direction du tourisme (23 place de Catalogne Paris 14e) si vous avez fait appel à une agence pour organiser votre voyage.

## Réservation ou embarquement garantis

Les compagnies aériennes ne peuvent pas refuser la réservation ou l'embarquement d'une personne qui dispose d'un billet et d'une réservation valables en raison de son handicap ou de son âge, sauf pour des raisons de sécurité qui doivent être motivées immédiatement. Les règles de sécurité appliquées et les éventuelles restrictions de transport doivent être mises à disposition du public.

Si une réservation n'est pas acceptée, pour respecter les exigences de sécurité ou en raison du type d'avion, une solution acceptable doit, dans la mesure du possible, être proposée.

L'embarquement ou les frais d'enregistrement des bagages doivent se faire sans supplément de prix. Pour la prise en charge de tout équipement nécessaire à la mobilité, y compris les fauteuils roulants électriques, une demande doit être adressée lors de la réservation ou au plus tard 48 heures à l'avance.

## ATTENTION

Les autres textes relatifs aux droits des passagers aériens s'appliquent également aux personnes handicapées ou à mobilité réduite en plus de ces mesures protectrices.

## Exemples d'autres mesures

- Garantir une assistance spécifique gratuite.
- Confier au gestionnaire d'aéroport la responsabilité de l'assistance dans l'aéroport (depuis un point de dépôt jusqu'au siège de l'avion) dès lors que le passager a fait connaître ses besoins au transporteur ou à son organisateur de voyages. Cette notification n'est pas obligatoire mais vivement recommandée.
- Imposer la formation des personnels des compagnies aériennes et des aéroports en contact avec des personnes à mobilité réduite.

<sup>1</sup>: Règlement européen 1107/2006 du 5 juillet 2006



# ADRESSES UTILES QUI CONTACTER EN CAS DE LITIGE ?

## Les Centres Européens des Consommateurs

- Si vous résidez en France et que vous avez voyagé avec une compagnie aérienne basée dans un autre pays de l'Union européenne (UE), en Norvège ou en Islande, contactez le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France :

**CEC France**

**Bahnhofplatz 3 - 77694 Kehl**

**Allemagne**

**Tél : 0820 200 999 (0,09€/min)**

**E-mail : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)**

**Site internet : [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)**

**Pour nous soumettre votre réclamation :**

**<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/nous-connaître/nous-contacter/reclamations/>**

- Si vous résidez dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège, contactez le Centre Européen des Consommateurs de votre pays dont vous trouverez les coordonnées au lien suivant : [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_fr.htm).



© Norbert Leipold / pixelio.de

## Associations françaises de consommateurs

- Si vous résidez en France et que vous avez un litige avec une compagnie aérienne française, contactez une association française de consommateurs dont vous trouverez les coordonnées au lien suivant : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Partenaires-283>

## Médiateur Tourisme et Voyage

- Si vous résidez en France et que vous avez un litige avec une agence de voyages, un tour opérateur ou une compagnie aérienne adhérent d'une des organisations signataires de la Charte de Médiation (FNAM, CETO, SNAV), contactez :

**Médiation Tourisme Voyage**

**BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17**

**Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)**

## CONSEIL

Retrouvez toutes les informations sur vos droits en tant que passager aérien sur notre site

**europe-  
consommateurs.eu**

rubrique «Tourisme et transports».

- Si vous résidez dans l'UE, en Islande ou en Norvège et que vous avez un litige avec une agence de voyages, un tour opérateur ou une compagnie aérienne adhérent d'une de ces organisations : FNAM, CETO, SNAV, contactez le Centre Européen des Consommateurs de votre pays ([http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_fr.htm)) qui pourra vous aider à bénéficier du service du Médiateur Tourisme et Voyage.

## Les aéroports

- Si vous avez un litige avec les services de l'aéroport, contactez le service clients de l'aéroport concerné.
- Si vous résidez en France et que vous avez un litige avec les services d'un des aéroports de Paris, contactez dans un premier temps la société Aéroports de Paris et à défaut de réponse dans les 30 jours ou en cas de réponse négative, adressez-vous au Médiateur ADP :

**Monsieur le Médiateur - Aéroports de Paris**

**291 bld Raspail**

**75014 Paris**

**E-mail : [mediateur@adp.fr](mailto:mediateur@adp.fr)**

## Autorités nationales

- Si vous voyagez avec une compagnie aérienne européenne et que l'incident a lieu en France, contactez la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) :

**DGAC- Direction du transport aérien**

**Bureau des passagers aériens (DTA/P2)**

**50, rue Henry Farman**

**FR - 75720 PARIS CEDEX 15**

**<http://www.developpement-durable.gouv.fr>**

- Si vous voyagez avec une compagnie aérienne européenne et que l'incident a lieu dans l'UE, en Islande, en Norvège (ou en Suisse), contactez l'autorité nationale du pays concerné dont vous trouverez les coordonnées au lien suivant : [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006\\_1107\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf)



### Les règlements européens

- Règlement (CE) n°261/2004 relatif à l'indemnisation et l'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol, entré en vigueur le 17 février 2005.
- Règlement (CE) n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, entré en vigueur le 26 juillet 2008.
- Règlement (CE) n°889/2002 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident.

#### BON À SAVOIR

Consultez la liste noire des compagnies aériennes sur le site de la Commission européenne : [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm)

### Les conventions internationales

- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, conclue à Montréal le 28 mai 1999 et entrée en vigueur le 28 juin 2004.
- Traité international, signé à Varsovie le 12 octobre 1929, qui fixe le régime applicable en matière de responsabilité civile des transporteurs aériens à l'égard de certains dommages spécifiques.

### Recourir à une procédure judiciaire

- Si votre litige vous oppose à une compagnie européenne, qu'il ne dépasse pas 2000 € et qu'aucune solution amiable n'est trouvée, vous pouvez introduire une procédure européenne de règlement des petits litiges contre la compagnie.
- Vous pouvez saisir soit le tribunal du pays où siège la compagnie, soit le tribunal du lieu de départ, soit le tribunal du lieu d'arrivée<sup>1</sup>.
- Si vous avez subi un préjudice, y compris moral, autre que le préjudice financier résultant de la non prise en charge par le transporteur de vos frais et de l'assistance dont vous aviez droit, vous pouvez introduire une procédure en dommages et intérêts sur la base de la Convention de Montréal. Attention, ce texte prévoit une limite d'indemnisation de 5000€.

#### BON À SAVOIR

Informations sur la procédure européenne de règlement des petits litiges sur notre site et sur [http://ec.europa.eu/justice\\_home/judicialatlascivil/html/sc\\_information\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_information_fr.htm)

<sup>1</sup>: Affaires C-204/08 et C-402/07

[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Une adresse pour deux pays

Bahnhofsplatz 3  
77694 Kehl  
Allemagne



Nos bureaux et notre accueil  
téléphonique sont ouverts du mardi  
au jeudi de 9h à 12h et de 13h à 17h

Tél. : 0049-7851/99148-0

► N°Indigo 0 820 200 999

0,09 € TTC / MN

Email : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

**Centre Européen des Consommateurs France**

Member of the European Consumer Centres Network



**Partenaires financiers du Centre Européen de la Consommation :**

Commission européenne, Ministère de l'Économie et des Finances, Bundesministerium der Justiz, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Ministerium für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz Hessen, Bayerisches Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Conseil Régional d'Alsace, Communauté Urbaine de Strasbourg, Ortenaukreis, Städte Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch und Offenburg.

This publication arises from the project „European Consumer Centres' Network – ECC-Net“, which has received funding from the European Union, in the framework of the Programme of Community action in the field of Consumer policy for 2007-2013. The Executive Agency for Health and Consumers can not be held responsible for the content and any use which is made of the information contained herein. While the advice and information in this brochure are believed to be true and accurate on the date of publication, neither the editor nor the authors can accept any legal responsibility for any errors or omissions that may be made or for the results obtained from the use of this material.

Les compagnies aériennes ont une obligation légale de vous informer sur vos droits si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé.

## Que devez-vous faire si vous considérez que vos droits de passager n'ont pas été respectés?

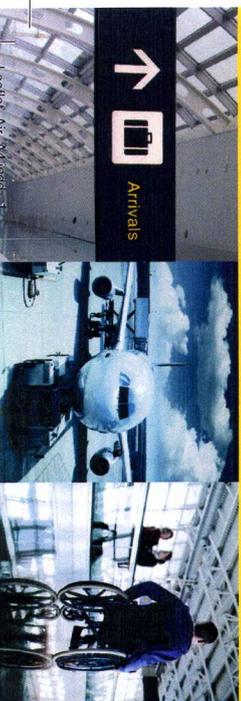
Si vous estimez que vos droits fixés en vertu de la législation sur les droits des passagers aériens n'ont pas été respectés:

- vous devez tout d'abord contacter la compagnie aérienne ou, pour des questions liées aux personnes à mobilité réduite, l'aéroport;
  - si vous n'êtes pas satisfait de leurs réponses, vous pouvez introduire une plainte auprès des organismes nationaux d'exécution (National Enforcement Bodies — NEB). Des informations détaillées sur tous les organismes nationaux d'exécution peuvent être consultées sur le site web de la Commission européenne: [ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm).
- NB: Les plaintes doivent en principe être déposées dans le pays où l'incident s'est produit.

**Pour plus d'informations, consultez le site [ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights) ou appelez Europe Direct au 00 800 6 78 9 10 11 (\*)**

(\*) Certains opérateurs de téléphone mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels.

COMMISSION EUROPÉENNE



Liste des organismes nationaux d'exécution à contacter au sujet de vos droits de passager aérien (reus d'embarquement, annulation, retard) ou de vos droits en tant que personne handicapée ou personne à mobilité réduite

- BELGIQUE**  
 Direction générale  
 Transport aérien  
 Directional-generaal  
 Air Transport Agency  
 + 32 2 277 44 00  
 www.mobilit.igw.be
- BULGARIE**  
 General Directorate  
 Civil Aviation Administration  
 Ministry of Transport  
 of the Republic of Bulgaria  
 + 359 2 937 10 47  
 www.caa.bg
- REPUBLIQUE TCHÈQUE**  
 Úřad pro civilní letectví  
 Civil Aviation Authority  
 + 420 225 402 726  
 www.ucl.cz / www.ccaa.cz
- DANEMARK**  
 Statens Luftfartsvæsen  
 Civil Aviation Authority  
 + 45 34 18 4000  
 www.slv.dk
- ALLEMAGNE**  
 Luftfahrt-Bundesamt (LBA)  
 Civil Aviation Authority  
 + 49 531 2355 115  
 www.lba.de
- ESPAGNE**  
 Entidad Nacional de  
 Control de Aviación Civil  
 Civil Aviation Authority  
 + 34 91 521 97 80  
 www.consumer.es
- IRLANDE**  
 Commission  
 for Aviation Regulation  
 + 353 (0) 1 6611700  
 www.aviationreg.ie
- GRECE**  
 Hellenic Civil Aviation Authority  
 + 30 210 891 6150  
 www.yva.gr / www.hcaa.gr
- > Personnes à mobilité réduite  
 (dans les aéroports):**  
 Hellenic Civil Aviation Authority  
 Airport Division  
 + 30 210 891 6424-413  
 www.seguridad.aerea.es
- FRANCE**  
 Agence Estatal  
 de Sécurité Aéronautique  
 Air Safety Agency  
 + 34 91 597 8321 / 7731 / 5075  
 www.seguridad.aerea.es
- Direction générale  
 de l'aviation civile (DGAC)**  
 Fax + 33 1 58 07 38 45  
 www.developpement-durable.gouv.fr
- ITALIE**  
 Ente nazionale  
 per l'aviazione civile  
 + 39 06 44594-4  
 + 39 06 44594-4  
 www.enac.gov.it
- CHYPRE**  
 Department of Civil Aviation  
 + 357 22 404150  
 www.nrcw.gov.cy
- LETTONIE**  
 Pateiktaigi tiesibu  
 aizsardzibas centrs  
 Consumer Rights  
 Protection Centre  
 + 371 67388624  
 www.prc.gov.lv
- LITUANE**  
 Civilis Aviacijos Administracija  
 Civil Aviation Administration  
 + 370 5 2739116  
 www.caa.lt
- LUXEMBOURG**  
 Direction du Marché Intérieur  
 et de la Consommation  
 + 352 2478 4112  
 www.eco.public.lu
- HONGRIE**  
 Nemzeti Fogyasztóvédelmi  
 Hatóság  
 Hungarian Authority  
 for Consumer Protection  
 + 36 1 459 4800  
 www.nhh.hu
- > Pour des questions liées aux  
 personnes à mobilité réduite:**  
 Egyenlő Bánásmód Hatóság  
 Equal Treatment Authority  
 + 36 1 358 76 43  
 www.egyhelybansamod.hu
- MALTE**  
 Department of Civil Aviation  
 + 356 2122 5736  
 www.dca.gov.mt
- PAYS-BAS**  
 Inspectie Verkeer en Waterstaat  
 Transport and Water  
 Administration  
 + 31 864 890 000  
 www.rvl.nl
- AUTRICHE**  
 Bundesministerium  
 für Verkehr, Innovation  
 und Technologie  
 Federal Ministry of Transport,  
 Innovation and Technology  
 + 43 1-711 5265/2024  
 www.bmvwi.gv.at
- PORUGAL**  
 Urząd Lotnictwa Cywilnego  
 Civil Aviation  
 Commission on  
 Passenger Rights  
 + 48 1 231 520 74 84  
 www.alc.gov.pl
- ROUMANIE**  
 Institutul National  
 de Aviatie Civila (INACI)  
 Civil Aviation Authority  
 + 351 12182-2500  
 www.inac.gov.ro
- ESPAGNE**  
 Paginas/Passajeros/aspx
- BULGARIE**  
 Autoritatea Natională pentru  
 Protecția Consumatorilor  
 National Authority  
 for Consumer Protection  
 + 40 372 131 951  
 www.anpc.ro
- SLOVÈNIE**  
 Ministry of Transport  
 Directorate of Civil Aviation  
 Aviation Inspection Department  
 + 386 1 478 82 01  
 www.kcil.si  
 www.kcil.si/aviation/
- SLOVAQUIE**  
 Slovenská obchodná inšpekcia -  
 Slovenský úrad  
 inspekčnej  
 Ochrany spotrebiteľa  
 + 421 2 58272 103 / 140  
 www.soi.sk
- FINLANDE**  
 Kuluttajviranomala  
 Consumer Disputes Board  
 + 358 10 36 65200  
 www.kuluttajviranoma.fi
- > Pour des questions liées aux  
 personnes à mobilité réduite:**  
 Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi  
 Finnish Transport Safety Agency  
 + 358 20 518 500  
 www.trafi.fi
- SUÈDE**  
 Konsumentverket  
 Swedish Consumer Agency  
 + 46 7 46 3500  
 www.konsumentverket.se
- ALLEMAGNE**  
 Aftersom reklamationss-  
 namnden (ARN)  
 National Board  
 for Consumer Complaints  
 + 46 8 508 860 00  
 www.arn.se
- > Pour des questions liées aux  
 personnes à mobilité réduite:**  
 Swedish Transport Agency  
 Swedish Transport Authority  
 + 46 771 50 35 03  
 www.sj.gov.se
- ROYAUME-UNI**  
 Air Transport Users Council  
 + 44 20 7260 0061  
 www.auc.org.uk
- Civil Aviation Authority**  
 + 44 207 379 2311
- > Pour des questions liées aux  
 personnes à mobilité réduite:**  
 E. England  
 Equality and Human Rights  
 + 44 865 026 610  
 www.equalityhumanrights.com
- 2. Wales**  
 Equality and Human Rights  
 + 44 8456 048 810  
 www.equalityhumanrights.com
- 3. Scotland**  
 Equality and Human Rights  
 + 44 8656 025 510  
 www.equalityhumanrights.com
- 4. Northern Ireland**  
 Consumer Council  
 + 44 11 274 2000  
 0800 121 60 22  
 www.consumer.council.org.uk
- ISLANDE**  
 Flugmalgislafnir Islands  
 Civil Aviation Administration  
 + 354 559 41 00  
 www.caa.is
- NORVEGE**  
 Flyktlagenmnda  
 Dispute Resolution Board  
 + 47 2313 6990 / 2254 6000  
 www.flyktlagenmnda.no
- SUISSE**  
 Office Fédéral de l'Aviation Civile /  
 Bundesamt für Zivilluftfahrt  
 Federal Office for Civil Aviation  
 + 41 31 323 95 76  
 www.bazl.admin.ch

## DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS

Vos droits en tant que passager aérien



Ce que vous devez savoir

**VOS droits de passager en main**



COMMISSION EUROPÉENNE

# Refus d'embarquement? Annulation? Retard important? Bagages perdus?

Le voyage par avion s'est considérablement développé depuis le début des années 90. Néanmoins, cette croissance rapide a également entraîné certains désagréments qui ont souvent été supprimés par les passagers.

Confrontée à ces développements, l'Union européenne (UE) œuvre depuis 1991 pour garantir les droits de base pour tous les passagers grâce à la mise en place d'une législation de l'UE applicable dans tous les pays de l'Union européenne.

Le règlement (CE) n° 261/2004 est entré en vigueur en février 2005. Ce règlement établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers aériens dans certaines situations. Cette législation s'applique aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre et aux passagers au départ dans un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre si le transporteur aérien qui réalise le vol est un transporteur de l'Union.

## Vos droits, lorsque vous voyagez par avion, comprennent:

- Le droit à l'information;
- Le droit au remboursement ou au réacheminement en cas d'annulation de vol ou de refus d'embarquement; le droit au remboursement lorsque le retard est d'au moins cinq heures;
- Le droit à l'assistance et, dans certaines circonstances, le droit à une indemnisation en cas de retard important, d'annulation ou de refus d'embarquement;
- Le droit de porter plainte et d'avoir accès à des moyens pour demander réparation;
- Le droit de voyager dans les mêmes conditions que les autres citoyens si vous avez un handicap ou une mobilité réduite.

La législation européenne stipule également qui est responsable en cas de retard important, en cas de décès ou de blessures, ou si vos bagages sont manipulés sans précaution, afin de garantir que vous obtiendrez toujours ce à quoi vous avez droit.

## RÉSUMÉ DES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS



### Personnes handicapées et mobilité réduite

Conformément à la législation européenne, les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite sont protégées contre la discrimination pendant la réservation et au moment de l'embarquement. Elles ont également le droit de recevoir une assistance dans les aéroports (au départ, en transit et à l'arrivée) ainsi qu'à bord des avions. Pour faciliter cette assistance, il est recommandé de signaler vos besoins à l'avance.



### Retus d'embarquement

Lorsque des passagers sont refusés à l'embarquement, les compagnies aériennes sont tenues de rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages. De plus, le transporteur aérien doit également offrir à ces derniers la possibilité de choisir entre un remboursement total de leur billet et un réacheminement.

Vous avez droit à une indemnisation qui varie entre 125 et 600 euros en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement. Lorsque des volontaires choisissent le réacheminement, la compagnie aérienne doit également fournir une assistance si nécessaire, par exemple: des possibilités de se restaurer, l'accès à un téléphone, un séjour d'une ou plusieurs nuits, le cas échéant, et le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement.



### Annulation

Vous avez également droit à une compensation identique à celle qui vous est offerte lorsque vous êtes refusé à l'embarquement sauf si vous avez été informé au moins 14 jours avant le vol, ou si vous avez été réacheminé en arrivant à destination finale à une heure proche de l'heure d'arrivée prévue, ou si la compagnie aérienne peut prouver que l'annulation était due à des circonstances extraordinaires. De plus, la compagnie aérienne est dans l'obligation de vous offrir le choix entre:

- le remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours;
- le réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables;
- et si nécessaire, une prise en charge (appels téléphoniques, rafraîchissements, restauration, hébergement, transport jusqu'au lieu d'hébergement).

### Retards excessifs

Vous avez droit à une prise en charge par la compagnie aérienne (appels téléphoniques, rafraîchissements, repas, hébergement, transport jusqu'au lieu d'hébergement) si le retard est:

- de deux heures ou plus pour des vols de 1 500 km ou moins;
  - de trois heures ou plus pour des vols plus longs à l'intérieur de l'Union européenne ou pour les autres vols entre 1 500 et 3 500 km;
  - de quatre heures ou plus pour les vols de plus de 3 500 km à l'extérieur de l'Union européenne.
- Si le retard dépasse cinq heures et si vous décidez de ne pas poursuivre votre voyage, vous avez également le droit de vous faire rembourser votre billet et d'être ramené par avion au lieu de départ initial de votre voyage.



Si vous parvenez à votre destination finale avec un retard de trois heures ou plus, vous avez droit à une indemnisation identique à celle offerte en cas d'annulation, sauf si la compagnie aérienne peut prouver que le retard est imputable à des circonstances extraordinaires. En outre, les compagnies aériennes peuvent être tenues responsables des dommages résultant de retards.

### Bagages

En cas de perte, de dommages causés à vos bagages ou de retard, vous avez droit à une indemnisation qui peut s'élever jusqu'à 1 220 euros. Cependant, la responsabilité des compagnies aériennes n'est pas engagée si elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ou s'il était impossible de prendre de telles mesures.

Pour des dommages, vous devez introduire une réclamation dans les 7 jours de leur réception. Pour une réception tardive, ce délai est de 21 jours maximum.

### Identité de la compagnie aérienne

Vous devez être informé à l'avance du nom de la compagnie aérienne qui réalise votre vol. Les compagnies aériennes jugées dangereuses font l'objet d'une interdiction ou d'une restriction d'exploitation à l'intérieur de l'Union européenne. La liste de ces compagnies peut être consultée sur [ec.europa.eu/transport/air-ban/](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/)

### Voyages à forfait

Les organisateurs et les agences de voyages proposant des voyages à forfait sont tenus de fournir des informations précises et complètes sur les voyages à forfait réservés. Ils sont tenus d'honorer les termes contractuels et de protéger les passagers en cas d'insolvabilité. Les tour-opérateurs proposant des voyages à forfait doivent donner des informations précises sur les vacances réservées, respecter les obligations contractuelles et protéger les passagers en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

### Transparence des prix

Conformément à la législation de l'UE, les conditions applicables doivent vous être expliquées à chaque fois que vous achetez un billet d'avion pour un vol au départ d'un aéroport de l'UE. Le prix final à régler devrait être constamment indiqué et il devrait comprendre le prix du billet d'avion applicable ainsi que les taxes applicables, les frais, les majorations de frais et les frais de dossier qui sont inévitables et prévisibles au moment de l'émission. Il devrait également indiquer la répartition entre le prix, les taxes, les frais d'aéroport et enfin les autres frais, majorations de frais et frais de dossier. Les suppléments tarifaires optionnels devraient être communiqués de manière claire, transparentement et sans ambiguïté, dès le début du processus de réservation, et votre acceptation de ces suppléments devrait reposer sur votre seul choix.