



Les Midis du Consommateur européen Webinaire

Les droits des passagers dans l'aérien

Elisabeth Kotthaus, chef d'unité

Luxembourg, 18 novembre 2020

Commission européenne, DG MOVE,
Unité B5 – Aspects sociaux, droits des passagers et égalité des chances



@Transport_EU

Mobility and
Transport

CONNECTING
EUROPE

Table des matières

- Règles européennes sur les droits des passagers dans l'aérien
- Situation en temps de Covid-19 et réponse de la Commission
 - Orientations interprétatives, mars 2020
 - Recommandation sur les bons à valoir, mai 2020
- Application du règlement 261
 - Dialogue avec les Etats membres et NEBs (+ infractions)
 - Alerte au réseau CPC
- Assistance et autres voies de recours
- Communication
- Prochaines étapes

1. Règles européennes sur les droits des passagers dans l'aérien

Droits des passagers dans l'aérien: cadre juridique

- Règlement (CE) n° 261/2004 sur les droits des passagers dans l'aérien: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32004R0261>
 - > Sont couverts: annulations, retards, refus d'embarquement, déclasserement
- Règlement (CE) n° 1107/2006 sur les droits des passagers porteurs de handicaps ou à mobilité réduite (PMR) dans l'aérien: https://juridique.defenseurdesdroits.fr/index.php?lvl=notice_display&id=7264&opac_view=-1
 - > Mesures spécifiques relatives à l'assistance des PMR
- Règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A31997R2027>
 - > Transpose la Convention de Montréal dans la législation UE



1. Règles européennes sur les droits des passagers dans l'aérien

Application et mise en œuvre du règlement 261

Compagnies

- Doivent honorer leurs obligations dans le respect du règlement 261
- Doivent répondre aux plaintes qui leur sont adressées

Etats membres - Offices nationaux responsables de l'application (NEB) – Art. 16

- Assistent les passagers lorsque leurs plaintes ne sont pas traitées correctement par les compagnies
- Veillent à la bonne application du règlement par le secteur
- Adoptent et appliquent un régime de sanctions (effectif, proportionné et dissuasif)

La Commission

- Veille à la bonne application ("enforcement") du règlement par les Etats membres
- Soutient les NEBs dans le développement d'une approche coordonnée et d'une application harmonisée du règlement à travers l'UE (ex. réunions, webinaires)
- Fournit des lignes interprétatives quand c'est nécessaire (cf. 2016 et 2020)

2. Situation en temps de Covid-19 et réponse de la Commission

Annulations et droits des passagers

- Secteur sinistré, graves problèmes de liquidités
 - > La Commission a, notamment, assoupli les règles en matière d'aides d'Etat
- Des milliers de passagers ont eu leur vol annulé au printemps
 - > La Commission a adopté en urgence des orientations interprétatives (C/2020/1830), confirmant l'application intégrale des règles en la matière:
https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830_fr.pdf
- Une pratique s'est imposée dans les 1ers mois de la crise: imposition des bons à valoir
 - > La Commission a adopté une Recommandation ((EU) 2020/648) sur cette question, rappelant les règles (libre choix) et fournissant des outils pour rendre ces bons plus attractifs:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32020H0648&from=EN>

3. Application du règlement 261

Droits des passagers en temps de Covid

- Dialogue continu avec les NEBs
 - > réunions en ligne, Wiki, échanges bilatéraux
- Communication officielle avec les Etats membres (+ infraction)
 - > lettres suite à la Recommandation de mai
 - > EU-Pilot pour en savoir plus sur certaines pratiques (août)
 - > 2 procédures d'infraction (juillet)
- En lien avec la réglementation horizontale sur les droits des consommateurs
 - > La Commission et le réseau CPC ont été alertés par BEUC et autres organisations de consommateur, en rapport avec le règlement 261 et la directive sur les pratiques commerciales déloyales

4. Assistance et autres voies de recours

Centre de Contact Europe Direct (CCED)



Centres Européens des Consommateurs (CEC)



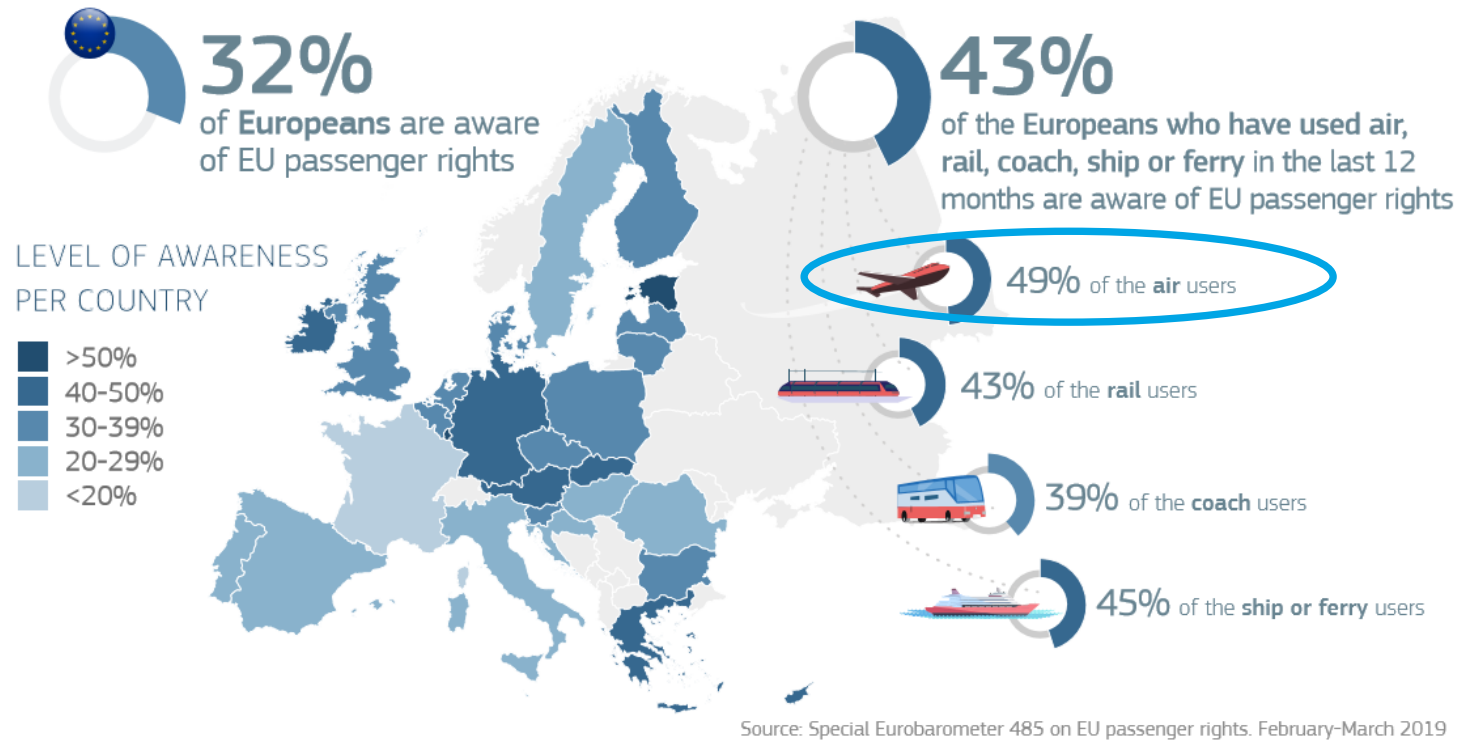
Procédure européenne de règlement des petits litiges

Règlement extrajudiciaire de litiges (ADR) et règlement en ligne (ODR)

Tribunaux nationaux



5. Communication



Il reste à faire pour mieux informer les citoyens sur leurs droits en tant que passagers...

- > Your Europe: <https://europa.eu/youreurope/index.htm#fr>
- > FAQs Covid sur le site Coronavirus response: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/passenger-rights-faqs_3107_fr.pdf
- > Site web "Re-open EU": <https://reopen.europa.eu/fr/>
- > Campagne Droits des passagers: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm

6. Prochaines étapes

- Continuer à faire appliquer le règlement et à agir là où c'est nécessaire
- Analyser les bonnes pratiques dans le domaine des droits des passagers, en collaboration avec toutes les parties-prenantes
- Poursuivre la réflexion sur une éventuelle révision (proposition de 2013) avec les co-législateurs
- Mener cette réflexion dans le droit fil de la future Stratégie pour une mobilité durable et intelligente





Merci pour votre attention!