

Kehl, le 6 décembre 2007

Passagers aériens : l'application de la réglementation européenne encore peu respectée

Le jeudi 6 décembre, le réseau des 27 Centres Européens des Consommateurs (CEC) publie son nouveau rapport sur le respect des droits des passagers aériens.

Malgré l'entrée en vigueur du règlement européen¹, les droits des passagers aériens ne sont pas pleinement respectés par les compagnies aériennes, en dépit des campagnes d'informations menées pour informer les compagnies, autorités et les consommateurs de l'existence de ces droits. Pour preuve, le nombre de réclamations reçues en 2006 par le réseau des CEC a presque doublé en un an.

Les passagers doivent toujours faire face à de nombreuses difficultés lorsqu'ils ont un souci lors de leur voyage (perte ou retard de bagages, annulation ou retard de vol, refus d'embarquement). Leur situation se complique lorsque plusieurs compagnies européennes sont concernées, notamment en cas de correspondance.

Ce rapport dresse un état des lieux des problèmes couramment rencontrés par les passagers européens

Le rapport relève :

- une mauvaise connaissance de la part des consommateurs de leurs droits
- les lacunes ou incertitudes de la législation actuelle, impliquant des différences d'interprétation selon les acteurs
- certaines pratiques et politiques douteuses des compagnies aériennes,
- le manque de médiateurs dans de nombreux Etats membres (inexistant en France)
- le manque d'un pouvoir contraignant des autorités nationales désignées dans le secteur (il s'agit de la DGAC pour la France) pour faire respecter les règles,
- la nécessité d'introduire une procédure simplifiée permettant une action judiciaire contre les compagnies aériennes pour les cas transfrontaliers.

C'est pourquoi le réseau des CEC propose un certain nombre de recommandations (cf. synthèse jointe).

Des chiffres-clés : (cf.graphiques joints)

- **4901 consommateurs européens** se sont adressés en 2006 au réseau des CEC, **contre 2716 en 2005**, afin de mieux connaître leurs droits en la matière ou se faire assister dans la résolution d'un litige avec une compagnie aérienne.
- En 2006, **14% de l'ensemble des cas traités** (15% en 2005) par le réseau concerne le domaine des droits des passagers aériens. **Sur 4907 cas**, 2979 concernaient un litige entre le consommateur et une compagnie aérienne (**une augmentation de 96% par rapport à 2005**). Dans 33% de ces réclamations, le litige avait pour origine un problème de bagage ; dans 26%, il s'agissait de l'annulation d'un vol.

¹ Règlement 261/2004 du 11 février 2004, entré en vigueur le 17 février 2005, s'ajoutant notamment à la Convention de Montréal. Le règlement concerne les annulations et retard de vol ainsi que les refus d'embarquement. La Convention s'applique en cas de préjudice financier dû à un retard de vol, ou encore en cas de perte, retard ou endommagement des bagages.

- **42% des litiges ont pu être résolus à la satisfaction des consommateurs.** 28% n'ont pas pu être résolus.

Pour rappel : le réseau des CEC a pour rôle de fournir des informations et une assistance aux consommateurs européens pour résoudre leur litige transfrontaliers à l'amiable. Il a également un rôle d'observatoire et de relais pour informer les institutions nationales et européennes des dysfonctionnements du marché intérieur dans le domaine de la consommation.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter :

- **en pièce jointe et sur notre site, la synthèse du rapport** (en français) : www.euroinfo-kehl.eu ;
- **sur notre site, le rapport dans son intégralité réalisé par les CEC Irlande, Belgique et Suède** (en anglais) : www.euroinfo-kehl.eu
- **toujours sur notre site dans la rubrique « tourisme », le guide sur les droits des passagers aériens** (en français) ;
- **fiche avec cas concrets** sur notre site.

Je reste à votre disposition pour toute question complémentaire ou demande d'interview.

Contact :

Stéphanie Allouis

Chargée de communication

Tel : +49 7851 991 48 17 - Fax : +49 7851 991 48 11

<mailto:allouis@euroinfo-kehl.eu>

<http://www.euroinfo-kehl.eu>

Centre Européen des Consommateurs France

c/o Euro-Info-Consommateurs

Rehfusplatz 11, 77694 Kehl - Allemagne