

Synthèse du rapport réalisé par le réseau des Centres Européens des Consommateurs sur le droit des passagers aériens

Publication en date du lundi 27 novembre 2006 : rapport original élaboré par le Centre Européen des Consommateur Irlande et Grande-Bretagne

L'entrée en vigueur du règlement 261/04 en février 2005 a accordé des droits nouveaux au passager aérien en cas de surréservation, retard et d'annulation de vol. La convention de Montréal complète cette réglementation en prévoyant le régime de responsabilité des transporteurs aériens en cas de retard de vol ou, en cas de retard ou perte de bagage.

Ce texte n'a pas pour vocation de présenter en détail la réglementation européenne et internationale en matière de droit du passager aérien. Vous trouverez des informations complémentaires à ce sujet dans notre dépliant « **Le Guide des Droits des PASSAGERS AERIENS** » désormais téléchargeable sur notre site Internet (<http://www.euroinfo-kehl.com>).

A quelques mois du 2^e anniversaire de l'entrée en vigueur de ces dispositions, le réseau des Centres Européens des Consommateurs (CEC) a fait le point sur l'application de ces nouveaux droits en publiant le présent rapport. Ce dernier est le fruit d'un travail de synthèse réalisé par les CEC irlandais et britannique sur l'ensemble des statistiques 2005 et du premier semestre 2006 communiquées par les 27 CEC constitués en réseau (l'Islande et la Norvège s'ajoutent aux 25 Etats de l'UE).

Ainsi, en 2005, **2716 consommateurs** se sont adressés au réseau des CEC (ECC-Net) afin de mieux connaître cette nouvelle réglementation ou de se faire assister dans la résolution d'un litige avec une compagnie aérienne.

Vous trouverez ci-dessous le résumé de l'ensemble des difficultés rencontrées par les citoyens européens lors de la mise en œuvre de leurs droits.

I- Quels sont les problèmes ?

1. Information des citoyens sur leurs droits

L'ensemble du réseau partage le même point de vue concernant la **mauvaise connaissance par les citoyens européens de la teneur de leur droit**. Ainsi, de nombreux consommateurs pensent pouvoir demander une indemnisation forfaitaire lors d'annulation ou de retards de vols importants¹. Nous pensons qu'une brochure peut difficilement contenir une information précise et exacte sur les droits des passagers aériens. Il est difficile de faire une synthèse sur le sujet. Cela peut et a déjà induit certains consommateurs en erreur, notamment en cas de retards.

L'obligation impartie aux compagnies aériennes² d'informer leurs clients sur leurs droits lors de l'enregistrement mais également en cas d'annulation, retards etc..., ne semble pas être respectée. Le rapport contient des extraits de témoignage de consommateurs qui ne comprennent pas quelle est l'étendue de leurs droits en vertu de ce règlement.

La méconnaissance des droits ou les incompréhensions du public concernant « ce à quoi ils peuvent prétendre » en cas de retard, annulation et surréservation sont en partie dues à **la formulation** même des textes légaux applicables. Il est en effet parfois difficile de différencier le champ de compétence de la convention de Montréal de celui du règlement 261/2004.

2. Difficile résolution à l'amiable des litiges dans ce domaine

Le **bilan** d'un an et demi de résolution amiable des litiges par le réseau des Centres Européens des Consommateurs est **mitigé**. Sur l'ensemble des litiges transmis au réseau des CEC (ECC-Net) : 27 % sont encore en cours de traitement, 4 % des litiges ont été transmis à un médiateur compétent, 8% des litiges ont été résolus avant l'intervention du CEC, 16 % des litiges ont été résolus grâce à l'intervention du CEC.

Dans 33 % des litiges transmis, aucune solution n'a pu être trouvée pour le consommateur qui pouvait prétendre à une indemnisation ou à une assistance.

¹ L'indemnisation forfaitaire de 250 €, 400 € et 600€ en fonction de la distance parcourue ne concerne que les cas d'annulation et de surbooking

² Article 14 du règlement 261/2004

La résolution à l'amiable des litiges est rendue difficile du fait de **divergences d'interprétation des textes légaux**. Il existe encore à l'heure actuelle très peu de décisions de justice concernant l'application de ces nouvelles réglementations. Les autorités nationales ou européennes n'ont pas donné des indications sur l'application pratique de la législation.

Il existe également des **lacunes au niveau des services clients des compagnies aériennes** qui ne sont pas toujours très réactifs. Le traitement des réclamations peut prendre plusieurs mois. Certaines limitations de responsabilité figurant dans les conditions générales de nombreux transporteurs aériens semblent priver le consommateur de certains de ses droits.

Exemple : La perte ou le vol de biens dans les bagages en soute

La majorité des transporteurs aériens européens exclue leur responsabilité en cas de perte de certains biens précieux dans les bagages. Dans ce type de cas, la convention de Montréal prévoit déjà une limitation de responsabilité à hauteur d'environ 1200 €. Les listes de biens ne sont pas exhaustives, ce qui prive parfois le consommateur de tout moyen d'action. De plus, en cas de perte de bagages, la compagnie aérienne accepte de rembourser le consommateur **uniquement** sur présentation des factures. De nombreux consommateurs ne disposent pas de la totalité des factures des biens perdus ou dérobés. Certaines exclusions de responsabilité ont récemment été condamnées par l'Office of Fair Trading (OFT) qui a contraint la compagnie aérienne Ryanair à revoir les exclusions de responsabilité dans ses conditions générales, notamment concernant les vêtements coûteux et les instruments de musique.

3. Aucune sanction prononcée à l'heure actuelle à l'encontre des compagnies aériennes

Conscient des difficultés qu'allait poser l'application de ce règlement aux compagnies aériennes européennes, le législateur européen³ avait prévu la **nomination d'autorités nationales chargées de s'assurer que les droits des passagers soient respectés**. Ces autorités devaient être investies d'un pouvoir de sanction à l'encontre des compagnies aériennes en cas de non-respect de la législation.

³ Article 16 du règlement 261/2004

En France, c'est la « DGAC »⁴ qui est compétente ; en Allemagne, c'est le « Luftfahrtbundesamt ». D'après l'ensemble des informations fournies par les Centres européens des consommateurs, **aucune sanction n'a été prononcée à l'heure actuelle à l'encontre des compagnies aériennes pour non-respect du règlement**. Ces autorités, d'après de nombreux CEC, ne servent donc pas de véritable contre-pouvoir aux compagnies aériennes. Ces dernières gardent une très grande **marge de manœuvre dans l'interprétation des textes légaux**, notamment en ce qui concerne la **qualification de « circonstances exceptionnelles »**. De plus, ces autorités ne semblent pas toujours disposer de moyens suffisants (le service concerné comprend, souvent, seulement une ou deux personnes) pour traiter l'ensemble des réclamations.

Le critère de compétence de ces autorités de contrôle semble constituer un facteur d'incertitude. **A l'heure actuelle, selon ces autorités, l'autorité compétente est celle du pays où l'avion a décollé.**

Exemple

D'après cette interprétation, l'autorité française⁴ serait compétente pour la réclamation d'un citoyen tchèque concernant l'annulation d'un vol au départ de Paris opéré par un transporteur espagnol. Or comment imposer des sanctions à l'encontre d'une compagnie aérienne qui n'a potentiellement aucune infrastructure en France ?

Il ne ressort pas clairement de la législation européenne quelle doit être le champ d'action menée par ces autorités :

- soit ces autorités nationales sont compétentes pour agir au nom d'un particulier afin qu'il obtienne une indemnisation
- soit elles collectent uniquement les infractions à la législation afin de sanctionner le cas échéant les compagnies aériennes.

Ainsi certaines autorités en Europe acceptent d'intervenir dans des cas particuliers auprès des compagnies aériennes alors que d'autres s'y refusent.

⁴ Direction Générale de l'Aviation Civile

II- Les recommandations du réseau des Centres européens des consommateurs

Le message du réseau des CEC est adressé à l'ensemble des acteurs de cette industrie.

Des efforts de clarification de la réglementation européenne doivent être apportés par les pouvoirs publics européens.

Les pouvoirs publics nationaux doivent **donner les moyens⁵ aux autorités de contrôle** de faire respecter la réglementation. A défaut, les Etats membres pourraient être sanctionnés eux-mêmes par la Cour de Justice des Communautés Européennes.

Les compagnies aériennes doivent **participer au dialogue avec les associations de consommateur et les pouvoirs publics** pour une meilleure gestion des réclamations de leurs clients. Ils doivent apporter des solutions pratiques afin de respecter les droits de leurs clients.

A l'heure actuelle, si les actions judiciaires sont souvent trop coûteuses pour les consommateurs du fait du faible montant du litige, les compagnies aériennes pourraient prochainement être assignées à maintes reprises dans des actions de groupe exercées par des clients mécontents.

La **France** pourrait s'inspirer des pays nordiques et de l'Allemagne en **créant un médiateur dans ce domaine**. De nombreux autres secteurs disposent désormais de leur propre médiateur (secteur des banques, assurances, internet). La médiation est utilisée par certaines sociétés comme un outil marketing. La création d'un médiateur dans ce domaine pourrait faire partie des solutions aux problèmes présentés dans ce rapport.

Fait à Kehl le 24 novembre 2006

Centre européen des consommateurs France

Source : Rapport "Air passenger right Consumer complaint 2005 / A summary and analysis of consumer complaints reported to the European Consumer Centre Network" du 27.11.2006

⁵ Ces moyens doivent être financiers mais également réglementaires afin de s'assurer de l'effectivité des sanctions)