



Aix-en-Provence, le 31 mai 2024

Souhaitant apporter une contribution au mouvement européen de modernisation des textes sur les droits des passagers enclenché par le règlement (UE) 2021/782 en matière ferroviaire, l'Institut de formation universitaire et de recherche du transport aérien (IFURTA, Pôle Transports, Aix-Marseille université) a l'honneur de communiquer la présente proposition de révision du règlement (CE) 261/2004 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.

Le texte, qui repose sur un maintien et une consolidation de l'acquis communautaire, propose d'actualiser la proposition de révision de 2013 (COM(2013) 130 final) et d'intégrer des points traités par la proposition de modification partielle de 2023 (COM(2023) 753 final) en y incorporant des apports liés à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne statuant sur renvoi préjudiciel, et en prenant parti sur des questions nouvelles tout en s'efforçant de suggérer des solutions potentiellement acceptables et équilibrée entre les droits des passagers et les obligations des compagnies aériennes.

Ceci étant exposé,

l'IFURTA

formule la présente

PROPOSITION DE RÉVISION DU RÈGLEMENT (CE) 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) 295/91

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

Considérant ce qui suit (*seuls les considérants dont l'intégration paraît essentielle en l'état du droit existant sont reproduits*) :

(1) Les exigences liées à l'impératif de sécurité aérienne devraient imposer de tenir compte des spécificités du transport aérien et de sa réglementation par rapport aux autres modes de transports.

(2) Ces mêmes exigences devraient conduire à rechercher un juste équilibre entre les obligations des transporteurs aériens et les droits des passagers, étant observé qu'une distinction de traitement existe à cet égard en droit de l'Union entre le statut de ces derniers et le statut général des consommateurs, comme l'attestent en particulier le règlement 1215/2012 dit « Bruxelles 1 bis » sur la compétence et le règlement 593/2008 dit

« Rome 1 » sur la loi applicable aux obligations contractuelles.

(3) Dans l'objectif de la garantie d'un niveau élevé de protection des passagers, une attention particulière devrait être portée aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ainsi qu'aux personnes qui les accompagnent, et aux passagers ayant besoin d'une assistance spécifique. À la lumière de l'article 9 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite la possibilité de voyager par avion dans des conditions comparables à celles des autres citoyens, il convient d'établir des règles de non-discrimination et d'assistance au cours de leur voyage. Ces personnes devraient par conséquent être acceptées au transport et ne pas se voir opposer un refus de transport au motif de leur handicap ou de leur mobilité réduite, sauf pour des motifs de sécurité, ou des impératifs de santé, ou qui tiennent à la conception de l'avion ou de l'infrastructure aéroportuaire.

(4) Le refus d'embarquement, l'annulation, le retard important d'un vol ainsi que toutes les situations qui peuvent en être rapprochées en ce qu'elles s'apparentent à une inexécution de l'obligation d'un transporteur aérien de réaliser le vol convenu (vol avancé, correspondance manquée, etc.), entraînent des difficultés et des désagréments sérieux pour les passagers.

(5) Malgré les améliorations substantielles apportées par le règlement (CE) n° 261/2004 du Conseil établissant des règles communes relatives à un système d'indemnisation pour refus d'embarquement, annulation et retard de vol, le nombre de passagers qui n'obtiennent pas le remboursement et l'indemnisation de leurs billets d'avion reste trop élevé, qu'il s'agisse de refus d'embarquement, d'annulation de vol, de retard important ou de situations similaires.

(6) Notamment, l'obligation pour les transporteurs aériens d'informer les passagers sur le contenu de leurs droits en cas de refus d'embarquement, l'annulation, le retard important d'un vol ainsi que toutes les situations qui peuvent en être rapprochées en ce qu'elles s'apparentent à une inexécution de l'obligation de réaliser le vol convenu, n'est ni suffisamment respectée ni suffisamment efficace pour aboutir aujourd'hui à un exercice effectif de leurs droits par les passagers.

(7) Les passagers sont parfois dans le doute concernant les dimensions, le poids ou le

nombre de pièces de bagage autorisées. Afin d'assurer qu'ils aient parfaitement connaissance des bagages autorisés qui sont compris dans leur billet, tant pour les bagages en cabine que pour les bagages de soute, les transporteurs aériens devraient indiquer clairement quels sont les bagages autorisés avant la réservation du billet. La même obligation devrait incomber à l'intermédiaire par le biais duquel la réservation a éventuellement été effectuée.

(8) Les passagers devraient être pleinement informés de leurs droits en bénéficiant de toutes les technologies contemporaines de communication immédiate, claire et précise, par voie électronique ou par Internet, afin d'être en mesure d'exercer plus efficacement ces droits.

(9) En cas de refus d'embarquement, de correspondance manquée, d'annulation ou de retard important d'un vol, les passagers devraient se voir remettre sans délai par le transporteur aérien effectif une attestation, sur support papier ou électronique.

(10) Le contentieux entraîné par le règlement 261/2004 est également trop élevé, qu'il s'agisse des affaires au fond ou des questions préjudicielles posées à la Cour de justice de l'Union européenne. Il convient de réduire à la fois l'incertitude qui entouraient certaines notions du règlement 261/2004 ainsi que le nombre de litiges en exigeant des transporteurs aériens qu'ils assurent une indemnisation la plus rapide possible des passagers qui font l'objet d'un refus d'embarquement, d'une annulation, d'un retard important ou d'une situation assimilée.

(11) Le règlement 261/2004 a constitué un texte précurseur et a servi de modèle pour tous les autres modes de transports (règlement (CE) 1371/2007 modifié par le règlement (UE) 2021/782 sur les droits des voyageurs ferroviaires ; règlement (UE) 1177/2010 sur les droits des passagers par mer ou navigation intérieure ; règlement (UE) 181/2011 sur les droits des passagers par autobus et autocar), mais il constitue aujourd'hui la réglementation la plus ancienne en droit européen des transports de passagers, de sorte qu'il apparaît aujourd'hui pouvoir être révisé et actualisé.

(12) L'Union européenne 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 mondial ouvert à la concurrence.

(13) Le présent règlement ne devrait pas limiter le droit du transporteur aérien effectif de demander réparation à toute personne, y compris un tiers, conformément au droit applicable.

(14) Les passagers refusés à l'embarquement, qui ont manqué leur correspondance ou dont le vol a été annulé ou longuement retardé doivent avoir la possibilité d'annuler leur vol et d'obtenir une indemnisation, de se faire rembourser leur billet ou de le poursuivre dans des conditions satisfaisantes, et doivent bénéficier d'une prise en charge adéquate durant l'attente d'un vol ultérieur.

(15) Il convient également d'atténuer les difficultés et les désagréments pour les passagers, occasionnés par les correspondances manquées, les annulations ou les longs retards de vols. Il y a lieu à cet effet d'inciter les transporteurs à en informer les passagers avant l'heure de départ prévue et en outre, leur proposer un réacheminement raisonnable, de sorte que les passagers puissent prendre des dispositions en conséquence. 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.

(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 longuement retardé 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, et d'obtenir une indemnisation.

(18) Tout comme dans le cadre de la convention de Montréal, les obligations des transporteurs aériens effectifs devraient être limitées ou leur responsabilité écartée 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, de crise

sanitaire ou écologique majeures ainsi que de grèves externes ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif.

(19) Le règlement (CE) n° 261/2004 devrait être abrogé en conséquence,

Article premier

Objet

Le présent règlement reconnaît, dans les conditions qui y sont spécifiées, des droits minimums 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 ;
- d) pour les situations, autres que celles énoncées, constituant une inexécution par le transporteur aérien effectif de son obligation de réaliser le vol dans les conditions prévues (déclassement, vol avancé, correspondance manquée contre la volonté des passagers) ;
- e) pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, la non-discrimination et l'assistance prioritaire.

Article 2

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par :

- 1) « transporteur aérien », une entreprise de transport aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité ;
- 2) « 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 ;
- 3) « transporteur communautaire », un transporteur aérien possédant une licence

d'exploitation en cours de validité, délivrée par un État membre conformément aux dispositions du règlement (CE) 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté ;

4) « passager », toute personne disposant d'un droit de passage effectif en vertu d'un contrat de transport conclu avec un transporteur aérien ;

5) « organisateur de voyages », à l'exclusion d'un transporteur aérien, un professionnel qui élabore des forfaits et les commercialise, au sens de l'article 3, paragraphe 8, de la directive (UE) 2015/2302 ;

6) « intermédiaire », toute personne qui commercialise des billets, organisateur ou détaillant, au sens de l'article 3, paragraphes 8 et 9 de la directive (UE) 2015/2302, autre qu'un transporteur aérien ;

7) « forfait », la combinaison d'au moins deux types différents de services aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, services définis à l'article 3, paragraphe 2, de la directive (UE) 2015/2302 ;

8) « billet », un document papier ou électronique en cours de validité établissant le droit au transport, délivré ou autorisé par le transporteur aérien ou son agent agréé ;

9) « prix du billet », le prix total perçu par le transporteur aérien pour un billet et comprenant le tarif aérien ainsi que l'ensemble des taxes, frais, surcharges et redevances payés pour tous les services facultatifs et non facultatifs inclus dans le billet, à l'exclusion des frais perçus personnellement par l'intermédiaire éventuel ;

10) « réservation », le fait pour un passager d'être en possession d'un billet, ou d'une preuve, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages ;

11) « réservation unique », la réservation comprenant l'intégralité des vols d'un voyage dans un même billet ;

12) « voyage », l'intégralité du déplacement, qu'il soit composé d'un seul vol ou de plusieurs ;

13) « correspondance », un vol qui, dans le cadre d'un contrat de transport unique, est soit un vol destiné à permettre au voyageur de parvenir à un point de transfert afin de partir sur un autre vol, soit, selon le contexte, cet autre vol au départ du point de transfert ;

14) « correspondance manquée », une situation dans laquelle, pour des causes qui échappent totalement à la maîtrise du ou des transporteurs aériens concernés, un passager est mis dans l'incapacité de prendre un ou plusieurs vols au cours d'un voyage aérien, proposé sous la forme d'un contrat de transport unique, à cause d'un retard ou de l'annulation d'un ou de plusieurs vols précédents, ou du départ d'un vol avant l'heure de départ prévue ;

15) « 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 ;

16) « réacheminement », itinéraire alternatif à celui initialement prévu, notamment en termes de trajet ou d'horaires, qui aboutit néanmoins à la même destination finale ;

17) « personne handicapée » et « personne à mobilité réduite », toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle qui peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de

transport est réduite en raison de quelque facteur que ce soit, notamment l'âge ;

18) « 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 ;

19) « 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 renoncer, à la demande du transporteur aérien, à sa réservation confirmée, en échange de prestations négociées entre eux ;

20) « annulation », le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué, y compris lorsque l'aéronef a décollé mais, pour quelque raison que ce soit, a été contraint de retourner à l'aéroport de départ ;

21) « heure de départ », le moment où l'aéronef quitte la porte d'embarquement, par repoussage ou aux moteurs (heure de départ du bloc) ;

22) « heure d'arrivée », le moment où l'aéronef atteint la porte de débarquement et où la première porte de l'aéronef s'ouvre ;

23) « vol retardé », tout vol dont l'heure d'arrivée a été retardée par rapport à l'heure initialement prévue ;

24) « vol avancé », tout vol dont l'heure de départ a été avancée par rapport à l'heure initialement prévue ;

25) « circonstances extraordinaires », les événements qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien effectif concerné et qui échappent entièrement à sa maîtrise effective ; de telles

circonstances peuvent se produire, en particulier, en cas d'événements météorologiques exceptionnels, d'événements politiques, de crise sanitaire majeure ou de crise écologique majeure, de grèves externes, d'éléments sur la piste ne dépendant pas d'un défaut d'entretien des appareils du transporteur aérien et pouvant porter atteinte à la sécurité de l'appareil ;

26) « mesures raisonnables », toute mesure prise par le transporteur aérien permettant de pallier le désagrément causé par la circonstance causant la perturbation du vol, étant précise qu'il lui appartient de mettre en œuvre tous les moyens financiers, humains et matériels nécessaires ;

27) « sacrifice insupportable », toute mesure déraisonnable ou qui mettrait le transporteur aérien en position de perte ou préjudice considérable pouvant conduire, même sans insolvabilité, à des difficultés qu'il n'est pas en mesure de surmonter au regard des capacités de son entreprise au moment pertinent ;

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 sur le territoire d'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 lorsqu'il se voit notifier à l'avance que le vol est annulé

ou qu'il ne pourra pas y embarquer, à l'enregistrement :

– comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit (par voie électronique dans la mesure du possible) 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 disposaient d'une réservation vers un autre vol, quelle qu'en soit la raison.

c) Pour l'application du a) du présent paragraphe, la preuve par le passager qu'il disposait d'une réservation confirmée fait présumer qu'il s'est présenté à l'enregistrement, sauf si le transporteur rapporte la preuve que le passager qui invoque l'application du règlement n'a pas été transporté sur le vol en cause.

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. L'enfant qui est transporté gratuitement sur un siège attribué à un adulte avec lequel il voyage ne peut pas prétendre à l'indemnisation ouverte par l'article 7, mais a néanmoins droit à l'assistance et à la prise en charge prévues par les articles 8 et 9.

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 s'applique également aux passagers transportés en vertu d'un voyage à forfait mais ne porte pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Le passager est en droit d'introduire des réclamations au titre du présent règlement et au titre de la directive (UE) 2015/2302 mais il ne peut pas, pour les mêmes faits, cumuler des droits identiques au titre des deux textes. 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 quel qu'en soit le motif, 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. Toutefois, le transporteur aérien effectif garantit une priorité d'embarquement aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent, ainsi qu'aux enfants non accompagnés et aux femmes enceintes.

3. S'il refuse des passagers à l'embarquement contre leur volonté, le transporteur aérien effectif indemnise immédiatement ces derniers selon les modalités de l'article 7

paragraphe 1, et leur offre une assistance conformément aux articles 8 et 9.

4. L'indemnisation de l'article 7 paragraphe 1 et l'assistance de l'article 8 (et le cas échéant celle de l'article 9 dans le cas d'un vol retour) visées au paragraphe précédent sont applicables même si le passager a été informé à l'avance du refus d'embarquement, quel que soit le moment auquel il s'en est vu informer.

5. Le paragraphe 3 s'applique aux passagers ayant manqué leurs vols de correspondance pour des raisons qui ne leur sont pas imputables. Dans le cas d'une pluralité des transporteurs aériens, les obligations incombent au transporteur chargé de la partie du trajet antérieure à la correspondance, sauf si le refus d'embarquement est imputable au transporteur chargé de la partie du trajet relative à la correspondance manquée ; en cas de doute concernant l'imputabilité, le passager peut s'adresser au transporteur chargé de la partie antérieure du trajet, sauf le recours ultérieur de ce dernier contre tout tiers responsable.

6. Le transporteur aérien effectif ne peut pas refuser l'embarquement sur un vol retour à un passager au motif qu'il ne s'est pas présenté lors de son vol aller ou qu'il ne s'est pas acquitté de frais de service complémentaires à cet effet.

Article 5 **Annulation**

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

a) se voient proposer par le transporteur aérien effectif un choix entre le remboursement, le réacheminement pour poursuivre leur voyage ou le report de leur voyage à une date ultérieure, conformément à l'article 8 ; et

b) se voient proposer par le transporteur aérien effectif, dans le cas d'un réacheminement lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue du vol est au moins

deux heures après le départ planifié pour le vol annulé, la prise en charge prévue à l'article 9 ; 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. 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.

Le transporteur satisfait à cette obligation lorsqu'il démontre avoir informé de cette annulation, au moins deux semaines avant le vol prévu, l'organisateur de voyages par l'intermédiaire duquel le contrat de transport a éventuellement été conclu avec le passager concerné, et l'avoir invité à transmettre cette information sans délai au passager ; il informe également le passager dans toute la mesure de ses possibilités en l'état des informations qui lui ont été communiquées par l'organisateur de voyages.

4. Un vol avancé de plus d'une heure est assimilé à un vol annulé.

5. Le passager indemnisé au titre de l'annulation d'un vol et ayant accepté de voyager sur un autre vol a droit à une nouvelle indemnité, selon les modalités de l'article 6 paragraphe 3 et de l'article 7, dans le cas où le vol de réacheminement subit un retard de plus de quatre heures.

Article 6 **Retard important**

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 de plus de 1 500 km,

les passagers se voient proposer par le transporteur aérien effectif :

i) l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, points a) et d), 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.

3. Lorsqu'un vol est retardé de plus de quatre heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue, le transporteur aérien doit indemniser les passagers concernés selon les modalités prévues à l'article 7.

Le transporteur aérien doit adresser, par écrit électronique ou papier, à chaque passager concerné, une proposition d'indemnisation dans les sept jours suivant le jour d'arrivée du vol, selon les modalités prévues à l'article 7, paragraphe 5.

Le non-respect de cette obligation d'adresser une proposition d'indemnisation entraîne le droit pour chaque passager concerné à une indemnité calculée selon les modalités de l'article 7, paragraphe 1, majorée de 50 % des montants prévus.

Le transporteur aérien satisfait à l'obligation énoncée au présent paragraphe en rapportant la preuve qu'il a employé tous les moyens raisonnables pour adresser la proposition au passager, notamment en produisant le courrier électronique ou papier qu'il a envoyé au passager aux adresses qui lui étaient communiquées.

4. L'heure d'arrivée effective à prendre en considération pour calculer le retard est l'heure à laquelle la première porte de l'aéronef s'ouvre.

5. Lorsque le trajet comporte des correspondances, le retard est calculé par rapport à l'heure finale d'arrivée.

Article 6 bis **Correspondance manquée**

1. Lorsqu'un passager manque une correspondance pour une cause qui échappe totalement à la maîtrise du ou des transporteurs aériens, il se voit proposer par le transporteur communautaire qui exploite la correspondance pour la poursuite du voyage :

i) l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, point a), et à l'article 9, paragraphe 2, si son temps d'attente de la correspondance est prolongé de deux heures au moins ; et

ii) le réacheminement prévu à l'article 8, paragraphe 1, point b) ; et

iii) lorsque l'heure de départ prévue pour le transport de remplacement offert en application de l'article 8 est d'au moins cinq heures après l'heure de départ prévue du vol manqué et que le retard comprend une ou plusieurs nuits, l'assistance prévue à l'article 9, paragraphe 1, points b) et c).

2. Lorsqu'un passager manque une correspondance dans un aéroport de l'Union en raison d'un retard d'une correspondance

précédente, il a droit à une indemnisation de la part du transporteur aérien communautaire qui exploite ce vol précédent, conformément à l'article 6. À cette fin, le retard est calculé par rapport à l'heure prévue d'arrivée à la destination finale.

3. Le paragraphe 2 s'applique sans préjudice des modalités d'indemnisation applicables entre les transporteurs aériens concernés.

4. Les paragraphes 1 et 2 s'appliquent également aux transporteurs aériens de pays tiers qui exploitent une correspondance à destination ou en provenance d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité.

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 1500 kilomètres ou moins ;
- b) 400 euros pour tous les vols de 1500 à 3500 kilomètres ;
- c) 600 euros pour tous les vols, y compris intracommunautaires, 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, de l'annulation ou du retard.

2. Les montants prévus au paragraphe 1 font l'objet d'une discussion au sein de la Commission européenne tous les dix ans, qui adopte le cas échéant un acte d'exécution pour les réactualiser.

3. L'indemnisation visée au présent article est payée de préférence par virement bancaire, ou si un motif légitime le justifie, en espèces ou par chèque, ou, avec l'accord exprès du

passager dûment informé qu'il est libre de refuser cette dernière modalité, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

4. Les distances indiquées au paragraphe 1 sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique. Lorsque le vol comporte des correspondances, la distance est calculée selon la route orthodromique directe entre le lieu de départ et le lieu de la destination finale.

5. Le transporteur aérien peut conclure avec le passager un accord qui remplace les dispositions en matière d'indemnisation prévues au paragraphe 1, à condition que cet accord soit confirmé par un document, sous forme électronique ou papier, signé par le passager et rappelant clairement à ce dernier ses droits à une indemnisation en vertu du présent règlement.

Cet écrit précise en caractères très lisibles que le passager est en droit de refuser la proposition d'indemnisation transactionnelle. Il indique également les montants maximums de l'article 7, paragraphe 1, auxquels il peut prétendre s'il refuse l'indemnité proposée, ainsi que les adresses électronique et postale auxquelles le passager peut faire parvenir son acceptation, si celle-ci ne résulte pas du remplissage et de la signature d'un formulaire en ligne.

Si le passager accepte la proposition d'indemnisation du transporteur aérien, ce dernier est tenu d'accuser réception sans délai de cette acceptation, puis de verser au passager l'indemnité convenue dans un délai de quinze jours à compter de l'acceptation qui lui est notifiée. Si l'indemnité convenue n'est pas versée dans ce délai, l'accord entre le transporteur aérien et le passager est caduc de plein droit et l'indemnité est automatiquement recalculée conformément aux modalités des paragraphes 1 à 4.

En cas d'absence d'accord entre le transporteur et le passager sur le montant de l'indemnité, cette dernière est calculée conformément aux modalités des paragraphes 1 à 4.

L'absence de réponse du passager à la proposition du transporteur aérien ne peut aucunement valoir renonciation au droit à indemnisation qu'il tient des paragraphes 1 à 4.

6. Le transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue au présent article dès lors qu'il prouve que l'inexécution ou à la mauvaise exécution de sa prestation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Le transporteur doit démontrer qu'il a adopté les mesures adaptées à la situation en mettant en œuvre tous les moyens en personnel et en matériel et les moyens financiers dont il disposait, afin d'éviter que celle-ci conduise à l'inexécution en cause. Il ne saurait toutefois être exigé de lui qu'il consente des sacrifices insupportables au regard des capacités de son entreprise au moment pertinent.

Ces circonstances extraordinaires ne peuvent être invoquées que dans la mesure où elles affectent le vol concerné ou le vol précédent effectué sur le même aéronef.

La preuve de l'existence de telles circonstances n'exonère pas le transporteur aérien effectif de son obligation d'assistance et de prise en charge à l'égard des passagers.

Article 8

Assistance : droit au remboursement ou au réacheminement

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

a) – le remboursement du prix du billet, dans un délai de sept jours à compter de la demande des passagers, selon les modalités visées à l'article 7, paragraphe 3, 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) la poursuite du voyage planifié par les passagers en les réacheminant vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou

c) en l'absence de vol de réacheminement assuré par le transporteur dans les meilleurs délais, la possibilité de réserver eux-mêmes un nouveau billet et le droit de se faire rembourser par le transporteur la différence de prix entre le billet initial et le billet de remplacement, ou

d) 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 (UE) 2015/2302.

3. Si un transporteur aérien effectif propose au passager un vol à destination ou en provenance d'un aéroport autre que celui indiqué dans la réservation, le transporteur aérien effectif prend à sa charge les frais de transfert du passager à partir de cet autre aéroport jusqu'à l'aéroport indiqué dans la réservation, ou, en ce qui concerne l'aéroport de destination, jusqu'à une autre destination voisine convenue avec le passager.

Article 8bis

Remboursement lorsque le billet a été réservé par le biais d'un intermédiaire

1. Lorsque le passager a acheté un billet via un intermédiaire, le transporteur aérien effectif peut effectuer le remboursement visé à l'article 8, paragraphe 1, point a), via cet intermédiaire.

2. L'intermédiaire et le transporteur aérien informent le passager de la procédure de

remboursement prévue au présent article d'une manière claire, compréhensible et aisément accessible lors de la réservation et lors de la confirmation de leur réservation.

3. Le remboursement via l'intermédiaire est gratuit pour les passagers et toutes les autres parties concernées.

4. Les règles suivantes s'appliquent en cas de remboursement via des intermédiaires qui ont eux-mêmes réservé les billets auprès du transporteur aérien :

a) le transporteur aérien rembourse l'intermédiaire dans un délai de sept jours, en une seule fois, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la réservation, et en reliant le paiement à la référence de la réservation initiale. La période de sept jours commence à la date à laquelle le passager a choisi une option de remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a), premier tiret. L'intermédiaire rembourse le passager via le moyen de paiement initial, au plus tard dans un délai supplémentaire de sept jours, et en informe le passager et le transporteur aérien ;

b) si le transporteur aérien n'est pas informé par l'intermédiaire du remboursement visé par le a) du présent paragraphe dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle le passager a choisi une option de remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a), premier tiret, le transporteur aérien contacte le passager sans délai afin d'obtenir les modalités de paiement pour le remboursement. Dès réception de ces modalités de paiement, le transporteur aérien effectif rembourse le passager dans un délai de sept jours et en informe le passager et l'intermédiaire.

Article 9

Droit à une prise en charge

1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers se voient proposer gratuitement et sans délai :

a) des boissons et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente ;

b) un hébergement à l'hôtel dans les cas où :
– un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou
– un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire ;

c) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel, lieu de résidence du passager ou autre) ;

d) une indemnité complémentaire forfaitaire de cinquante euros dans le cas où l'aéronef n'atterrit pas dans l'aéroport initialement convenu ou lorsqu'il y atterrit, contrairement à ce qui était prévu, à un horaire tardif, entendu comme celui auquel les transports en commun par autobus, autocar, navette ou rail, qui desservent habituellement l'aéroport, ne sont plus disponibles, ou encore celui auquel s'applique un tarif de nuit pour les services de taxis ;

2. En outre, le passager se voit proposer d'effectuer gratuitement trois appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement trois sms ou courriers électroniques.

3. Dans la mise en œuvre du présent article, le transporteur aérien effectif veille tout particulièrement aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite au sens du droit de l'Union ou de toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi qu'aux besoins des enfants non accompagnés. Il veille en particulier à ce que ses préposés soient formés pour répondre aux besoins spécifiques d'assistance et de prise en charge de ces personnes.

4. Si le transporteur aérien effectif parvient à prouver que l'annulation, le retard ou le changement d'horaire est dû à des circonstances extraordinaires et que l'annulation, le retard ou le changement d'horaire n'auraient pas pu être évités même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, il peut limiter le coût total de

l'hébergement fourni conformément au paragraphe 1, point b), à 120 euros par nuit et par passager et à un maximum de deux nuitées. Si le transporteur aérien effectif choisit d'appliquer cette limitation, il fournit néanmoins aux passagers des informations sur les hébergements disponibles après les deux nuitées, outre le maintien des obligations d'information énoncées à l'article 15.

5. L'obligation d'offrir un hébergement visé au paragraphe 1, point b), ne s'applique pas lorsque le vol concerné est inférieur ou égal à 250 km et qu'il est prévu de l'effectuer sur un aéronef d'une capacité maximale de 80 sièges, sauf s'il s'agit d'une correspondance. Si le transporteur aérien effectif choisit d'appliquer cette exemption, il doit néanmoins fournir aux passagers des informations sur les hébergements disponibles.

6. Lorsque l'obligation de prise en charge pesant sur le transporteur aérien fait intervenir un tiers (établissement hôtelier, transporteur terrestre, etc.), ce dernier répond personnellement des dommages qui lui sont imputables.

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 réservé, 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 réservé, 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 1500 kilomètres ou moins, ou

b) 50 % du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres, à l'exception des vols entre le territoire européen des États membres et les zones territoriales européennes situées outre-

mer, ainsi que pour tous les autres vols de 1500 kilomètres à 3500 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 zones territoriales européennes situées outre-mer.

En toute hypothèse, le passager qui subit un déclassement ne peut être amené à conserver à sa charge, au maximum, que le montant correspondant au prix du billet le moins cher (hors billet gratuit ou à tarif réduit visé à l'article 3, paragraphe 3) de la classe à laquelle il est affecté par le transporteur aérien.

Article 11

Personnes handicapées et à mobilité réduite et autres personnes ayant des besoins particuliers

1. Les transporteurs aériens et les organisateurs de voyages ne peuvent refuser d'accepter une réservation, d'émettre ou de fournir un billet ou de laisser embarquer une personne à bord au motif de son handicap ou de sa mobilité réduite, entendus au sens du droit de l'Union.

Cette règle ne peut recevoir exception que pour des motifs de sécurité, ou des impératifs de santé, ou qui tiennent à la conception de l'aéronef ou de l'infrastructure aéroportuaire.

2. Aucun supplément ne peut être demandé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite au sens du droit de l'Union pour leurs réservations et leurs billets.

3. Concernant l'assistance visée à l'article 8, les transporteurs aériens effectifs ont particulièrement égard aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite au sens du droit de l'Union et à toutes les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent ainsi qu'aux enfants non accompagnés, aux femmes enceintes et aux personnes nécessitant une assistance spécifique.

4. En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, quelle que soit la durée de celui-ci, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite au sens du droit de l'Union et toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi que les enfants non accompagnés, les femmes enceintes et les personnes nécessitant une assistance spécifique, ont droit à la 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 de cette indemnisation complémentaire.

2. Le paragraphe 1 ne s'applique pas aux passagers qui ont volontairement renoncé à leur réservation conformément à l'article 4, paragraphe 1.

Article 12 bis

Cession de créance et mandat

Le passager peut céder sa créance à titre onéreux à un tiers afin que celui-ci, subrogé dans ses droits, exerce à sa place tous les droits pécuniaires dont il dispose en vertu du présent règlement. Il peut aussi donner mandat à un tiers d'agir en son nom et pour son compte afin de faire valoir les mêmes droits.

Toute clause du contrat de transport aérien qui prohiberait ces facultés est réputée non écrite.

Article 13

Droit de recours contre les tiers

1. Lorsqu'un transporteur aérien effectif verse une indemnité ou s'acquitte d'autres obligations lui incombant en vertu du présent règlement, aucune disposition du présent règlement ou du droit national ne peut être

interprétée comme limitant son droit à demander réparation à tout tiers ayant contribué à l'événement qui déclenche l'obligation d'indemnisation ou d'autres obligations.

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.

2. 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 dispositions applicables.

Article 14

Délai de prescription

Le délai maximal pour la prescription des demandes fondées sur le présent règlement ne peut être supérieur à cinq ans, sans préjudice des causes de suspension ou d'interruption prévues par le droit national applicable.

Article 15

Obligation d'informer les passagers de leurs droits

1. Si le transporteur effectif prévoit que le vol qu'il doit effectuer risque de donner lieu à un refus d'embarquement, d'être retardé d'au moins deux heures ou d'être annulé, il adresse sans délai aux passagers concernés, par voie électronique, un avis reprenant le texte suivant : « *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 et les obligations de la compagnie aérienne, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance.* » Il veille également le cas échéant, de concert avec le gestionnaire de l'aéroport prévu pour le vol, à

ce que cet avis soit affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement.

2. Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement, ou dont le vol est annulé ou subit un long retard, adresse sans délai à chaque passager concerné une attestation sur support électronique ou papier.

3. Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement ou dont le vol est annulé ou subit un retard d'au moins deux heures adresse sans délai à chaque passager concerné une notice sur support électronique ou papier reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance conformément aux dispositions du présent règlement.

4. En ce qui concerne les passagers non-voyants ou malvoyants, les dispositions du présent article s'appliquent avec des moyens adaptés à leur situation.

5. Lorsque le passager ne réserve pas un billet directement auprès du transporteur aérien, mais via un intermédiaire :

a) ce dernier fournit au transporteur aérien les coordonnées du passager et les détails de la réservation. Le transporteur aérien ne peut utiliser ces coordonnées que dans la mesure nécessaire pour s'acquitter de ses obligations d'information, de prise en charge, de remboursement, de réacheminement et d'indemnisation en vertu du présent règlement et de ses obligations en vertu du droit de l'Union applicable en matière de sécurité et de sûreté aériennes, ainsi que pour fournir aux passagers des informations sur le transporteur aérien effectif. Plus largement, l'utilisation des données concernées doit s'opérer conformément au droit applicable en matière de protection des données personnelles, et en particulier au regard du respect de la finalité du traitement. Ces données ne peuvent en aucun cas être réutilisées à d'autres fins, notamment commerciales ou de prospection ;

b) l'intermédiaire informe le transporteur aérien, lors de la réservation, du fait qu'il a

réservé le billet en tant qu'intermédiaire. Il communique au transporteur aérien ses propres coordonnées postales et électroniques. Si l'intermédiaire demande à recevoir les informations que le passager reçoit du transporteur aérien pour s'acquitter de ses obligations conformément au point a), il en informe le transporteur aérien, et ce dernier fournit les informations visées au point a) simultanément à l'intermédiaire et au passager ;

c) le transporteur supprime les coordonnées dans les soixante-douze heures suivant l'achèvement du contrat de transport, sauf si leur conservation est justifiée pour s'acquitter des obligations relatives au droit du passager au réacheminement, au remboursement ou à l'indemnisation.

Article 15bis

Obligation d'information concernant les bagages

1. Le transporteur aérien est tenu d'informer les passagers du maximum de bagages autorisés, en soute comme en cabine, ainsi que des dimensions et poids maximum pour chacune de leurs réservations. Cette information doit être mise à disposition clairement dès avant chaque réservation, et doit être reprise en caractères très lisibles dans la confirmation de réservation adressée au passager. Lorsque des frais supplémentaires sont demandés pour le transport de bagages, le transporteur aérien indique clairement le détail de ces frais, dans les mêmes conditions.

2. Dans le cas où la réservation est effectuée via un intermédiaire, ce dernier est tenu de la même obligation d'information à l'égard du passager dès avant la réservation, et il doit également la reprendre sur la confirmation de réservation qu'il adresse au passager.

3. Lorsque des raisons liées à la sécurité ou à un changement de type d'aéronef postérieurement à la réservation, empêchent de transporter dans la cabine des pièces de bagage faisant partie des bagages à main autorisés, le transporteur aérien peut les

transporter dans la soute de l'aéronef mais sans frais supplémentaires pour le passager.

Article 16 **Impérativité**

1. Les obligations envers les passagers énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans les conditions générales ou particulières du contrat de transport. Si une telle dérogation ou clause restrictive figure dans le contrat de transport, elle est réputée non écrite.

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 se voit imposer, par conséquent, une indemnisation inférieure à celle prévue par le présent règlement, outre le réputé non-écrit, 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 16bis **Formulaire uniforme pour les demandes d'indemnisation et de remboursement**

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire uniforme pour les demandes d'indemnisation et de remboursement au titre des articles 7 et 8. Ce formulaire commun est établi dans un format accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite au sens du droit de l'Union.

2. Les passagers peuvent adresser leurs demandes en utilisant le formulaire uniforme visé au paragraphe 1. Les transporteurs aériens effectifs et les intermédiaires ne peuvent rejeter une demande au motif que le passager n'a pas utilisé ce formulaire.

3. Le formulaire uniforme est mis à disposition sur le site Internet de tout transporteur aérien qui, conformément à

l'article 3, paragraphe 1, propose des vols au départ d'un aéroport d'un État membre, ou à destination d'un aéroport d'un État membre si le transporteur aérien est un transporteur communautaire.

4. Le formulaire uniforme est mis à la disposition par la Commission européenne sur son site Internet dans toutes les langues de l'Union. L'organisme désigné par chaque État membre conformément au présent règlement s'assure que les passagers n'ont pas un accès entravé au formulaire uniforme.

Article 17 **Contrôle de l'application par les États membres**

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 réclamation 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. Ils peuvent notamment prévoir un système d'amendes civiles pour les transporteurs aériens effectifs qui se livrent à des violations manifestes et répétées des obligations prévues par le présent règlement.

Article 18
Abrogation

Le règlement (CE) 261/2004 est abrogé.

Article 19

Disposition complémentaire : option de compétence territoriale

Le règlement 1215/2012 dit « Bruxelles 1 bis » est ainsi complété :

« Section IV bis – Compétence en matière de contrats de transport aérien de passagers

Article 19 bis. – En cas de litige découlant du règlement [remplaçant le règlement 261/2004] dans les rapports entre le transporteur aérien et un passager, la compétence juridictionnelle est attribuée, au choix du passager, aux juridictions de l'État membre sur le territoire duquel se situe soit la ville de départ du vol, soit la ville d'arrivée du vol, soit la ville du siège social du transporteur aérien, soit la ville dans lequel ce dernier dispose d'une succursale, d'une agence ou de tout autre établissement. »

Article 20

Disposition complémentaire : obligation d'information renforcée des organisateurs de voyages et intermédiaires

La directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 est ainsi complétée :

« Dans le cas d'un transport aérien, que le vol ait été réservé isolément ou dans le cadre d'un voyage à forfait, les organisateurs de voyages et intermédiaires ont l'obligation de transmettre au transporteur aérien effectif les coordonnées du passagers (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale et adresse électronique) afin que ce dernier puisse dûment et rapidement informer le passager d'une éventuelle annulation ou modification des horaires ou des conditions du vol. L'utilisation des données concernées doit s'opérer conformément au droit applicable en matière de protection des données personnelles, et en particulier au regard du respect de la finalité du traitement. Ces données ne peuvent en aucun cas être réutilisées à d'autres fins, notamment commerciales ou de prospection. Ces données doivent être supprimées

dans les soixante-douze heures suivant l'achèvement du contrat de transport, sauf si leur conservation pendant un délai plus long est nécessaire à l'exécution d'obligations relatives aux droits du passager concerné à un réacheminement, à un remboursement ou à une indemnisation. »

Fait à Aix-en-Provence, le 31 mai 2024

Nicolas BALAT, directeur de l'IFURTA (Pôle Transports), professeur à l'Université d'Aix-Marseille

Laurent SIGUOIRT, maître de conférences à l'Université d'Aix-Marseille