Consultation publique: Amélioration de la protection des passagers et de leurs droits

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Introduction

Les droits des passagers sont au cœur de la politique des transports et des consommateurs de l'UE. Les passagers de tous les modes de transport collectifs sont protégés par un cadre réglementaire complet avant, pendant et après leur voyage. En particulier, les droits des passagers offrent une solution aux passagers qui sont confrontés à des perturbations de leur voyage dans les différents modes de transport qu'ils empruntent (aérien, ferroviaire, par autobus et par bateau). Bien que des progrès considérables aient été accomplis au cours des 18 dernières années, des défis majeurs doivent encore être relevés, comme l' ont d'ailleurs montré la pandémie de COVID-19 et l'été 2022.

L'objectif de cette consultation publique est de permettre au grand public et aux parties prenantes d' exprimer leur point de vue sur la situation actuelle et sur la nécessité de prendre des mesures supplémentaires au niveau européen. Dans le cadre de cette initiative, la Commission envisage des mesures se rapportant aux aspects suivants:

1. amélioration de la protection financière des passagers aériens contre le risque de crise de liquidité ou d'insolvabilité en ce qui concerne le remboursement des billets et, le cas échéant, le rapatriement
2. remboursement des passagers aériens en cas de réservation par l'intermédiaire d'un vendeur de billets
3. remboursement en cas d'annulation par les passagers aériens dans l'éventualité d'une crise majeure telle qu'une pandémie ou une catastrophe naturelle
4. droits des passagers pour les trajets multimodaux
5. amélioration de l'application des droits des passagers dans tous les modes de transport

Les trois premiers aspects concernent uniquement les droits des passagers aériens. Le quatrième aspect, relatif aux «droits des passagers pour les trajets multimodaux», concerne les combinaisons de transport par autobus et autocar, chemin de fer et voie d'eau ainsi que, dans certains cas, par voie aérienne. Le cinquième aspect, l'amélioration de l'application des droits, concerne tous les modes de transport.

D'autres questions relatives aux billets d'avion sont déjà abordées dans la proposition de la Commission européenne COM(2013) 130 final, qui constitue un dossier prioritaire en attente selon un accord de 2022 entre la Commission, le Parlement européen et le Conseil (voir la déclaration commune ici). D'autres aspects relatifs aux billets d'autobus et d'autocar et de transport par voie d'eau feront l'objet d'autres mesures. En ce qui concerne d'autres aspects relatifs aux droits des voyageurs ferroviaires, le nouveau règl

ement (UE) 2021/782 sur les voyageurs ferroviaires sera applicable à partir du 7 juin 2023 (pour voir plus en détail ce qui va changer, cliquez sur ce lien).

L'initiative prend également en considération le rapport spécial 2021 de la Cour des comptes européenne sur les droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19.

Informations vous concernant

* Langue de ma contribution

- Allemand
- Anglais
- Bulgare
- Croate
- Danois
- Espagnol
- Estonien
- Finnois
- Français
- Grec
- Hongrois
- Irlandais
- Italien
- Letton
- Lituanien
- Maltais
- Néerlandais
- Polonais
- Portugais
- Roumain
- Slovaque
- Slovène
- Suédois
- Tchèque

* J'apporte ma contribution en tant que:

- Établissement universitaire/institut de recherche

- Association professionnelle
- Société/organisation commerciale
- Organisation de défense des consommateurs
- Citoyen(ne) de l'Union
- Organisation de protection de l'environnement
- Ressortissant(e) d'un pays tiers
- Organisation non gouvernementale (ONG)
- Autorité publique
- Organisation syndicale
- Autres

* Prénom

françoise

* Nom

GUASPARE

* Adresse électronique (ne sera pas publié)

francoise.guaspare@iledefrance-europe.eu

* Pays d'origine

Veuillez indiquer votre pays d'origine ou celui de votre organisation.

Cette liste ne reflète pas la position officielle des institutions européennes en ce qui concerne le statut juridique ou la politique des entités mentionnées. Elle constitue une harmonisation de listes et de pratiques souvent divergentes.

- Afghanistan
- Afrique du Sud
- Albanie
- Algérie
- Allemagne
- Andorre
- Estonie
- Eswatini
- État de la Cité du Vatican
- États-Unis
- Éthiopie
- Fidji
- Kirghizstan
- Kiribati
- Kosovo
- Koweït
- Laos
- La Réunion
- République démocratique du Congo
- République dominicaine
- Roumanie
- Royaume-Uni
- Russie
- Rwanda

- Angola
- Anguilla
- Antarctique
- Antigua-et-Barbuda
- Arabie saoudite
- Argentine
- Arménie
- Aruba
- Australie
- Autriche
- Azerbaïdjan
- Bahamas
- Bahreïn
- Bangladesh
- Barbade
- Belgique
- Belize
- Bénin
- Bermudes
- Bhoutan
- Biélorussie
- Bolivie
- Bonaire, Saint-Eustache et Saba
- Finlande
- France
- Gabon
- Gambie
- Géorgie
- Ghana
- Gibraltar
- Grèce
- Grenade
- Groenland
- Guadeloupe
- Guam
- Guatemala
- Guernesey
- Guinée
- Guinée-Bissau
- Guinée équatoriale
- Guyana
- Guyane
- Haïti
- Honduras
- Hong Kong
- Hongrie
- Lesotho
- Lettonie
- Liban
- Liberia
- Libye
- Liechtenstein
- Lituanie
- Luxembourg
- Macao
- Macédoine du Nord
- Madagascar
- Malaisie
- Malawi
- Maldives
- Mali
- Malte
- Maroc
- Martinique
- Maurice
- Mauritanie
- Mayotte
- Mexique
- Micronésie
- Sahara occidental
- Saint-Barthélemy
- Saint-Christophe-et-Niévès
- Sainte-Hélène, Ascension et Tristan da Cunha
- Sainte-Lucie
- Saint-Marin
- Saint-Martin
- Saint-Pierre-et-Miquelon
- Saint-Vincent-et-les-Grenadines
- Samoa
- Samoa américaines
- Sao Tomé-et-Principe
- Sénégal
- Serbie
- Seychelles
- Sierra Leone
- Singapour
- Sint-Maarten
- Slovaquie
- Slovénie
- Somalie
- Soudan
- Soudan du Sud

- Bosnie-Herzégovine
- Botswana
- Brésil
- Brunei
- Bulgarie
- Burkina
- Burundi
- Cabo Verde
- Cambodge
- Cameroun
- Canada
- Chili
- Chine
- Chypre
- Clipperton
- Colombie
- Comores
- Congo
- Corée du Nord
- Corée du Sud
- Île Bouvet
- Île Christmas
- Île de Man
- Île Norfolk
- Îles Åland
- Îles Caïmans
- Îles Cocos
- Îles Cook
- Îles Falkland
- Îles Féroé
- Îles Géorgie du Sud et Sandwich du Sud
- Îles Heard et McDonald
- Îles Mariannes du Nord
- Îles Marshall
- Îles mineures éloignées des États-Unis
- Îles Pitcairn
- Îles Salomon
- Îles Turks-et-Caïcos
- Îles Vierges américaines
- Îles Vierges britanniques
- Moldavie
- Monaco
- Mongolie
- Monténégro
- Montserrat
- Mozambique
- Myanmar /Birmanie
- Namibie
- Nauru
- Népal
- Nicaragua
- Niger
- Nigeria
- Niue
- Norvège
- Nouvelle-Calédonie
- Nouvelle-Zélande
- Oman
- Ouganda
- Ouzbékistan
- Sri Lanka
- Suède
- Suisse
- Suriname
- Svalbard et Jan Mayen
- Syrie
- Tadjikistan
- Taïwan
- Tanzanie
- Tchad
- Tchéquie
- Terres australes et antarctiques françaises
- Territoire britannique de l’ océan Indien
- Territoires palestiniens
- Thaïlande
- Timor-Oriental
- Togo
- Tokélaou
- Tonga
- Trinité-et-Tobago

- Costa Rica
- Côte d'Ivoire
- Croatie
- Cuba
- Curaçao
- Danemark
- Djibouti
- Dominique
- Égypte
- El Salvador
- Émirats arabes unis
- Équateur
- Érythrée
- Espagne
- Inde
- Indonésie
- Iran
- Iraq
- Irlande
- Islande
- Israël
- Italie
- Jamaïque
- Japon
- Jersey
- Jordanie
- Kazakhstan
- Kenya
- Pakistan
- Palaos
- Panama
- Papouasie - Nouvelle-Guinée
- Paraguay
- Pays-Bas
- Pérou
- Philippines
- Pologne
- Polynésie française
- Porto Rico
- Portugal
- Qatar
- République centrafricaine
- Tunisie
- Turkménistan
- Turquie
- Tuvalu
- Ukraine
- Uruguay
- Vanuatu
- Venezuela
- Viêt Nam
- Wallis-et-Futuna
- Yémen
- Zambie
- Zimbabwe

La Commission publiera toutes les contributions à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir d' autoriser la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme lors de la publication de votre contribution. **Dans un souci de transparence, le type de répondant [par exemple «association professionnelle», «organisation de défense des consommateurs» ou «citoyen(ne) de l'Union»], le pays d'origine, le nom et la taille de l'organisation, ainsi que son numéro d'inscription au registre de transparence, sont toujours publiés. Votre adresse électronique ne sera jamais publiée.** Veuillez choisir l'option en matière de protection de la vie privée qui vous convient le mieux. Options en matière de protection de la vie privée par défaut en fonction du type de répondant sélectionné

☐ J'accepte les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel

Avis sur les problèmes

La présente initiative vise à traiter cinq ensembles distincts de problèmes, lesquels sont décrits ci-dessous. La Commission entend évaluer la pertinence de diverses mesures visant à résoudre les problèmes constatés.

Problème 1:
Le règlement (CE) nº 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens prévoit le remboursement du prix du billet, entre autres, en cas d'annulation du vol par le transporteur aérien. Toutefois, lorsqu'un

transporteur devient insolvable ou est confronté à une crise de liquidité, les passagers pourraient ne pas être remboursés et risquent en outre d'être bloqués à l'étranger et d'avoir du mal à être rapatriés.

Problème 2:
Le règlement relatif aux droits des passagers aériens prévoit le remboursement du prix du billet dans les sept jours en cas d'annulation du vol par le transporteur aérien.

Ce règlement ne contient toutefois aucune disposition spécifique garantissant le remboursement des passagers lorsqu'ils ont réservé leur billet auprès d'un vendeur de billets (par exemple, une agence de voyages ou une plateforme de réservation en ligne) agissant en tant qu'intermédiaire entre le passager et la compagnie aérienne.

Problème 3:
Le règlement relatif aux droits des passagers aériens ne donne pas aux passagers le droit d'obtenir le remboursement du prix du billet s'ils choisissent eux-mêmes d'annuler le billet en raison d'une crise majeure sur le lieu de départ ou de destination.

Problème 4:
Un voyage multimodal est un voyage au cours duquel au moins deux modes de transport différents sont combinés, par exemple un voyage en train combiné à un vol, ou à un service d'autobus ou d'autocar. Il n' existe actuellement aucune réglementation de l'UE sur la protection des passagers qui entreprennent des voyages multimodaux et dont le voyage est perturbé au moment où ils passent d'un mode de transport à un autre (par exemple en ce qui concerne la réception d'informations appropriées ou le réacheminement en cas de correspondance manquée).

Problème 5:
L'application de la législation dans l'ensemble de l'UE n'est pas suffisamment efficace et uniforme.

1. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec le fait que les affirmations suivantes décrivent des problèmes importants?

Amélioration de la protection financière des passagers aériens contre le risque de crise de liquidité ou d'insolvabilité en ce qui concerne le remboursement des billets et, le cas échéant, le rapatriement:

	Tout à fait d' accord	Plutôt d' accord	Neutre	Plutôt pas d' accord	Pas du tout d' accord	Sans avis
À l'heure actuelle, les passagers aériens ne sont pas efficacement protégés lorsque la compagnie aérienne fait faillite ou est confrontée à une crise de liquidité, ce qui signifie qu'ils ne seront pas remboursés par la compagnie aérienne auprès de laquelle ils ont réservé leur vol.	○	○	○	○	○	○

Lorsque les passagers sont bloqués à l' étranger parce que leur compagnie aérienne a fait faillite ou est confrontée à une crise de liquidité, ils ont du mal à être rapatriés.						

Remboursement des passagers aériens en cas de réservation par l' intermédiaire d'un vendeur de billets:

	Tout à fait d' accord	Plutôt d' accord	Neutre	Plutôt pas d' accord	Pas du tout d' accord	Sans avis
Lorsque les passagers réservent leur vol par l'intermédiaire d'un vendeur de billets (agence de voyages, plateforme de réservation en ligne, etc.) et que le vol est annulé, le remboursement prend plus de sept jours.						
Les transporteurs aériens ne peuvent pas toujours respecter l'obligation de rembourser les passagers dans les sept jours suivant l'annulation lorsque le vol a été réservé par l'intermédiaire d'un vendeur de billets (par exemple, si les transporteurs ne disposent pas des données de paiement pour rembourser directement le passager).						
Les vendeurs de billets intermédiaires ne sont pas tenus de rembourser les passagers qui ont réservé auprès d'eux lorsque le vol a été annulé par le transporteur aérien.						
Lorsque les vendeurs de billets intermédiaires remboursent les passagers sans avoir encore reçu l' argent du transporteur aérien, ils ne disposent pas d'un droit effectif d'obtenir le montant correspondant auprès des transporteurs aériens.						

Remboursement en cas d'annulation par les passagers aériens dans l' éventualité d'une crise majeure telle qu'une pandémie ou une catastrophe naturelle:

	Tout à fait d' accord	Plutôt d' accord	Neutre	Plutôt pas d' accord	Pas du tout d' accord	Sans avis
Les passagers aériens n'ont pas le droit d'être remboursés s'ils annulent eux-mêmes leur billet dans l'éventualité d' une crise majeure.	○	○	○	○	○	○

Droits des passagers pour les trajets multimodaux:

	Tout à fait d' accord	Plutôt d' accord	Neutre	Plutôt pas d' accord	Pas du tout d' accord	Sans avis
Les passagers ne sont pas protégés par les règles existantes en matière de droits des passagers lorsqu'ils passent d'un mode de transport à un autre.	○	○	○	○	○	○
Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne bénéficient d'aucune assistance lorsqu' elles passent d'un mode de transport à un autre.	○	○	○	○	○	○

Amélioration de l'application des droits des passagers dans tous les modes de transport:

	Tout à fait d' accord	Plutôt d' accord	Neutre	Plutôt pas d' accord	Pas du tout d' accord	Sans avis
L'application des droits des passagers varie considérablement dans l' ensemble de l'UE.	○	○	○	○	○	○
L'application des droits des passagers n'est pas suffisamment efficace.	○	○	○	○	○	○

2. Veuillez expliquer vos réponses concernant les affirmations relatives aux différents problèmes (facultatif)

Question permettant une réponse en texte libre

3. Y a-t-il d'autres problèmes non mentionnés ici qui, selon vous, devraient être abordés? (facultatif)

Question permettant une réponse en texte libre

Avis sur les objectifs et les mesures envisageables

L'objectif général de cette initiative est d'assurer une meilleure protection des passagers et de leurs droits, de renforcer la résilience des droits des passagers en cas de crise et d'améliorer leur application effective dans tous les modes de transport, conformément à la stratégie de mobilité durable et intelligente.

4. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec cet objectif général:

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Sans avis

Les objectifs spécifiques de l'initiative visent à permettre de répondre plus en détail aux problèmes décrits ci-dessus et orienteront le choix des mesures à prendre. Cinq objectifs spécifiques envisageables ont été définis.

5. Veuillez noter de 1 (peu pertinent) à 5 (très pertinent) la pertinence des objectifs ci-dessous. Plusieurs objectifs peuvent se voir attribuer la même note. Il n'est pas obligatoire de les noter tous.

Objectifs	1	2	3	4	5	Sans avis
Amélioration de la protection financière des passagers aériens contre le risque de crise de liquidité ou d'insolvabilité en ce qui concerne le remboursement des billets et, le cas échéant, le rapatriement.						
Remboursement des passagers aériens en cas de réservation par l'intermédiaire d'un vendeur de billets.						
Remboursement en cas d'annulation par les passagers aériens dans l'éventualité d'une crise majeure telle qu'une pandémie ou une catastrophe naturelle.						
Droits des passagers pour les trajets multimodaux.						

Amélioration de l'application des droits des passagers dans tous les modes de transport.	○	○	○	○	○	○

6. Veuillez expliquer les raisons de votre choix (facultatif)

Question permettant une réponse en texte libre

7. D'autres objectifs spécifiques devraient-ils être envisagés en réponse aux problèmes décrits ci-dessus? (facultatif)

Question permettant une réponse en texte libre

8. Le tableau ci-dessous contient des affirmations sur un certain nombre de mesures envisageables dans les cinq domaines problématiques. Veuillez noter de 1 (la moins pertinente) à 5 (la plus pertinente) les mesures dans le tableau ci-dessous. Il n'est pas obligatoire de toutes les noter. Les mesures décrites ci-dessous sont sans préjudice de l'instrument utilisé et peuvent comporter une combinaison de mesures législatives et de dispositions juridiques non contraignantes (y compris des lignes directrices). Compte tenu de la nature complexe et multidimensionnelle des problèmes, ces approches ne s'excluent pas nécessairement l'une l'autre.

Amélioration de la protection financière des passagers aériens contre le risque de crise de liquidité ou d'insolvabilité en ce qui concerne le remboursement des billets et, le cas échéant, le rapatriement:

	1	2	3	4	5	Sans avis
Les passagers devraient être mieux informés sur l'assurance dont ils disposent en cas d'insolvabilité des compagnies aériennes et sur les autres moyens de protection contre l' insolvabilité des compagnies aériennes dont ils disposent lorsqu'ils paient par carte de crédit (dans certains États membres, les achats effectués au moyen d'une carte de crédit permettent aux consommateurs de demander le remboursement à l'émetteur de la carte lorsqu'ils ont utilisé la carte de crédit pour payer un service qui n'a pas été fourni à cause de l'insolvabilité du prestataire de services).	○	○	○	○	○	○
L'assurance contre l'insolvabilité des compagnies aériennes devrait être largement accessible aux passagers.	○	○	○	○	○	○
Les passagers devraient être mieux protégés lorsqu'ils ont accepté un bon de voyage plutôt qu'un remboursement.	○	○	○	○	○	○

Dans chaque État membre, une autorité publique devrait être chargée de coordonner les opérations de rapatriement lorsque des passagers sont bloqués à l'étranger à la suite de la faillite d'une compagnie aérienne.	○	○	○	○	○	○

Remboursement des passagers aériens en cas de réservation par l' intermédiaire d'un vendeur de billets:

	1	2	3	4	5	Sans avis
Lorsque les passagers ont réservé un billet d'avion par l' intermédiaire d'un vendeur de billets, ils devraient n'avoir le droit de s'adresser qu'à cet intermédiaire, et non au transporteur aérien, pour obtenir un remboursement en cas d' annulation.	○	○	○	○	○	○
Les vendeurs de billets intermédiaires devraient rembourser les passagers en cas d'annulation, y compris lorsque le transporteur aérien n'a pas communiqué auparavant le montant à rembourser au vendeur de billets intermédiaire.	○	○	○	○	○	○

Remboursement en cas d'annulation par les passagers aériens dans l' éventualité d'une crise majeure telle qu'une pandémie ou une catastrophe naturelle:

	1	2	3	4	5	Sans avis
Les passagers devraient avoir droit à un remboursement sans frais lorsqu'ils annulent eux-mêmes leurs billets dans l' éventualité d'une crise majeure.	○	○	○	○	○	○
Les passagers devraient avoir droit au remboursement lorsqu' ils annulent eux-mêmes leurs billets dans l'éventualité d'une crise majeure (comme une pandémie ou une catastrophe naturelle), mais des frais d'annulation pourraient leur être demandés.	○	○	○	○	○	○

Droits des passagers pour les trajets multimodaux:

	1	2	3	4	5	Sans avis
Lorsqu'une partie du voyage multimodal est retardée ou annulée, les passagers devraient être informés en temps réel de la perturbation et des correspondances suivantes éventuelles.	○	○	○	○	○	○

Les passagers devraient avoir la possibilité de se plaindre auprès des transporteurs, des vendeurs de billets et des gestionnaires de terminaux en cas de défaillances survenant au cours de leur voyage multimodal.	○	○	○	○	○	○
Les personnes handicapées ou à mobilité réduite devraient bénéficier d'une assistance lorsqu'elles passent d'un mode de transport à un autre.	○	○	○	○	○	○
Tous les passagers qui ont manqué une correspondance avec un autre mode de transport en raison du retard ou de l' annulation du service de transport précédent devraient se voir offrir une assistance sur la manière de poursuivre le voyage.	○	○	○	○	○	○

Amélioration de l'application des droits des passagers dans tous les modes de transport:

	1	2	3	4	5	Sans avis
Les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient publier régulièrement des données sur la manière dont ils ont respecté les droits des passagers dans l'UE (par exemple, des données sur les retards et les annulations de leurs services, l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite, etc.).	○	○	○	○	○	○
La Commission devrait, en coopération avec les autorités nationales, veiller à une application plus uniforme des droits des passagers dans l'UE.	○	○	○	○	○	○
La Commission devrait pouvoir demander aux organismes nationaux chargés de l'application d'enquêter sur des cas particuliers de violation des droits des passagers.	○	○	○	○	○	○

9. D'autres modifications des droits des passagers devraient-elles être envisagées? Veuillez préciser.

Question permettant une réponse en texte libre

10. Vous pouvez également télécharger tout document de votre choix pour fournir des éléments étayant vos réponses.

La taille de fichier maximale est de 1 MB.

Seuls les fichiers de type pdf, txt, doc, docx, odt et rtf sont acceptés.

[télécharger ici]

Veuillez télécharger votre/vos fichier(s).

Seuls les fichiers du type pdf,txt,doc,docx,odt,rtf sont autorisés

Contact

MOVE-B5-PR-REVIEW-IA@ec.europa.eu