



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 21.6.2000
COM(2000) 365 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION
AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL**

Protection des passagers aériens dans l'Union européenne

RÉSUMÉ

I. GENERALITES

1. Malgré la croissance des transports aériens, sous l'impulsion du marché unique, les critiques se font de plus en plus vives à l'égard de la qualité du service. Cette situation est d'autant plus préoccupante que la Communauté a adopté un ensemble de mesures législatives protégeant les intérêts des passagers aériens et portant sur l'indemnisation des passagers refusés à l'embarquement, la responsabilité en cas d'accident, les systèmes informatisés de réservation et les voyages à forfait. Le problème provient en partie de ce que les voyageurs ignorent leurs droits et, partant, n'insistent pas pour les faire respecter. La Commission a dès lors lancé une campagne visant à sensibiliser les usagers aux droits que leur confère déjà la législation communautaire, en commençant par la publication et l'affichage d'une charte dans les aéroports européens.
2. Ce n'est là toutefois qu'une première étape et les raisons de protéger davantage les intérêts des passagers aériens ne manquent pas. Dès 1998, la Commission a proposé de renforcer la réglementation relative à l'indemnisation des passagers refusés à l'embarquement en cas de surréservation. La proposition demeure pendante au Conseil, qui, pour des raisons politiques sans rapport avec la question, ne l'a pas adoptée. Par ailleurs, au début de cette année, la Commission a lancé un document de consultation sur les difficultés éprouvées par les usagers et les solutions envisageables pour résoudre les problèmes. Les organisations représentatives des compagnies aériennes, des usagers, des aéroports, des voyageurs et des handicapés ont répondu massivement. À la suite de cette consultation, la Commission a défini la politique d'ensemble exposée dans la présente communication.
3. Cette politique est fondée à la fois sur de la législation communautaire régissant les droits des passagers, mais également sur des engagements volontaires du secteur des transports aériens visant à améliorer la qualité du service. Pour obtenir un juste équilibre entre la législation et les actions volontaires, il est important de mettre en balance le traitement global dont bénéficie un voyageur lors d'un vol et les avantages qu'il retire de la politique communautaire en matière de transport aérien. Dans ces conditions, des engagements fermes et concrets de la part des compagnies aériennes et des aéroports à améliorer leurs services permettraient d'assouplir la législation dans certains domaines.
4. En légiférant, la Communauté doit trouver un juste milieu entre deux options: rechercher simplement la sécurité juridique des usagers et des compagnies aériennes et étendre davantage les droits des voyageurs. Elle doit également concilier la protection des usagers avec la nécessité d'éviter la surréglementation, qui pourrait réduire la marge de manœuvre dont dispose le secteur pour répondre à la demande, ou qui pourrait restreindre les possibilités de concurrence ou enfin nuire à la coopération entre les compagnies aériennes, qui facilite le trafic international.
5. Enfin, il ne suffit pas de légiférer et d'élaborer des codes volontaires pour garantir la qualité du service. Il faut également fournir aux passagers des comparaisons à jour sur les performances des compagnies aériennes pour leur permettre de choisir en connaissance de cause entre plusieurs transporteurs. Les voyageurs sont souvent déçus et frustrés par le traitement réservé à leurs réclamations et les difficultés rencontrées pour régler les litiges: ce sont des points sur lesquels une action s'impose.

De plus, leurs intérêts, souvent mal représentés, devraient être mieux défendus pour compenser l'influence des transporteurs aériens et des aéroports.

II. PROPOSITIONS

6. La Commission proposera des mesures législatives pour:

- **permettre aux usagers qui subissent un retard de poursuivre leur voyage dans de bonnes conditions**, en leur donnant le droit soit d'obtenir le remboursement de leur billet, soit de prendre le premier vol qui se présente (2001),
- **créer de nouveaux droits pour les usagers, en fixant des conditions minimales à respecter dans les contrats de transport aérien**, après consultation des parties concernées (2001). Les objectifs consisteraient, d'une part, à assurer la **sécurité juridique** en imposant aux compagnies aériennes l'obligation d'énoncer clairement dans leurs contrats le service offert et les conditions applicables et, d'autre part, à **rétablir l'équilibre des contrats en faveur des usagers**. Si certains des changements à apporter sont bien définis, d'autres en revanche demandent réflexion,
- **donner aux usagers les informations dont ils ont besoin pour leur permettre de choisir en connaissance de cause entre plusieurs compagnies aériennes**, en imposant aux compagnies aériennes de fournir à la Commission les données dont elle aura besoin pour publier des **rapports réguliers à l'intention des consommateurs** (2000). Ces rapports inciteraient également les compagnies aériennes à améliorer la qualité du service.

7. La Commission encouragera l'élaboration et l'adoption d'engagements volontaires par les compagnies aériennes européennes (2000 – 2001) concernant notamment :

- **l'amélioration la plus large possible de la qualité des services** en proposant, par exemple, les tarifs les moins chers possibles, en permettant de conserver les réservations pendant un certain temps, en informant rapidement les voyageurs en cas de retard, en tenant compte des besoins des personnes handicapées et en facilitant le dépôt des plaintes,
- **la prise en charge adéquate des voyageurs retardés** de manière à réduire le plus possible les désagréments qu'ils subissent,
- **des procédures simples pour le dépôt des plaintes** et des mécanismes de **règlement extrajudiciaire des litiges**.

Elle encouragera également les aéroports à s'engager volontairement à définir des normes de qualité pour leurs services et à envisager l'adoption de normes de conception pour les aéroports.

Il faut que ces codes volontaires soient ambitieux, mobilisent le plus grand nombre d'opérateurs possible et comportent des mécanismes de contrôle de leur application. La Commission encouragera fortement l'implication de toutes les parties concernées et veillera à ce que soit assurée une coordination appropriée en cas de chevauchement des responsabilités entre les compagnies aériennes et les aéroports.

8. La Commission prendra également les initiatives suivantes:

- réflexion, avec les États membres et les organisations d'usagers, sur la meilleure façon de **renforcer la représentation des passagers** (2001),
- examen des effets sur le marché des **ventes et réservations via internet**, ainsi que leur **compatibilité avec les règles de concurrence et le code de conduite relatif aux systèmes informatisés de réservation** (2001),
- étude dans le cadre de l'examen des exemptions individuelles **des effets exercés sur la concurrence par le partage de code** et dans celui de la révision de l'exemption du groupe applicable à l'interligne, **des effets de la coordination tarifaire interligne** (2001),
- **évaluation de l'incidence des conditions à bord sur la santé des voyageurs**, par la mise en place de groupes d'experts chargés de faire l'état de la recherche et de tirer des conclusions sur les risques pour la santé (2001).

COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

Protection des passagers aériens dans l'Union européenne

1. INTRODUCTION

1. Un nombre croissant de citoyens de l'Union européenne recourent au transport aérien pour leurs déplacements professionnels ou leurs voyages d'agrément, et bénéficient souvent pour ces vols de prix historiquement bas. Pourtant, les plaintes ne cessant de se multiplier contre la qualité des services, le manque d'information et la gestion des situations difficiles. Il semble que les compagnies aériennes déçoivent souvent les attentes de leur clientèle et que, lorsque c'est le cas, les passagers ne savent pas comment obtenir satisfaction. Changer de compagnie aérienne n'est pas forcément la solution la plus pratique en raison du manque de concurrence sur certaines lignes et de la difficulté d'obtenir le remboursement des billets.
2. Ce mécontentement est préoccupant, dans la mesure où les voyageurs doivent pouvoir tirer pleinement profit de la politique communautaire en matière de transports aériens. Le «troisième paquet» de mesures de 1992 a créé un marché unique des transports aériens: depuis le 1^{er} avril 1997, chaque transporteur communautaire est libre d'exercer ses activités dans tous les États membres, y compris dans le domaine du cabotage. La concurrence s'en est trouvée sensiblement accrue, poussant les compagnies aériennes à imaginer des stratégies innovantes pour s'adapter à de nouveaux marchés. Pour autant, le marché intérieur n'est pas encore entièrement réalisé. Dans sa communication de 1999 sur l'industrie du transport aérien¹, la Commission a circonscrit les lacunes du cadre législatif actuel et proposé des initiatives pour achever l'intégration du marché et faciliter l'adaptation des transporteurs communautaires.
3. En dehors de la Convention de Varsovie² de 1929, amendée en 1999 par la Convention de Montréal, qui traite avant tout de la responsabilité des transporteurs en cas d'accidents, de pertes de bagage ou de retards, ainsi que des législations nationales et communautaires de portée généralement relatives à la protection des consommateurs^{3,4,5}, peu a été fait dans le passé pour protéger les passagers aériens. Certes les compagnies aériennes, par l'intermédiaire de l'Association du Transport Aérien International (IATA), ont tenté d'organiser cet aspect du transport aérien

¹ «L'industrie du transport aérien en Europe: du marché unique aux défis mondiaux» Communication de la Commission COM (1999) 182 final du 20.5.1999

² Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international

³ Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait

JO L 158 du 23.6.1990

⁴ Directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs. JO L 95 du 21.4.1993

⁵ Directive 84/450/CEE du Conseil du 10 septembre 1984 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des états membres en matière de publicité trompeuse, JO L 250 du 19.9.1984, modifiée par la directive 97/55/CE

international, mais leurs résolutions n'ont évidemment pas force de loi. Pour cette raison et parce que la prolifération de législations nationales, de même que des interprétations divergentes du droit international, aurait constitué une menace pour le marché intérieur, la Communauté a décidé qu'il était nécessaire d'agir au niveau européen sur base de l'article 80(2) du Traité. Elle a donc adopté des législations spécifiques pour protéger les intérêts des passagers pour ce qui concerne les compensations en cas de refus d'embarquement⁶, la responsabilité des compagnies aériennes à l'égard des passagers en cas d'accident⁷ et les systèmes informatisés de réservation⁸. La Commission a aussi proposé de modifier la législation relative au refus d'embarquement, notamment son extension à l'annulation des vols⁹, et proposera de ratifier la convention de Montréal sur la responsabilité des transporteurs aériens et de modifier le règlement communautaire actuellement en vigueur (voir annexe 1).

4. Le problème s'explique en partie par l'ignorance des usagers quant à leurs droits et, partant, par leur incapacité à les faire respecter. La Commission a dès lors annoncé le lancement d'une campagne visant à sensibiliser les usagers aux droits que leur confère déjà la législation communautaire¹⁰. L'élément central de cette campagne est la publication d'une charte des droits en vigueur et son affichage dans des endroits visibles pour les usagers, dans un premier temps dans les aéroports, puis dans les locaux des agents de voyage et des compagnies aériennes¹¹. Il va de soi que ces actions supposent une étroite entente avec ces parties, dont la coopération est essentielle à la réussite de l'opération. Après cette opération, la Commission évaluera comment prolonger cette campagne d'information, en mettant par exemple la charte sur son site web «Dialogue avec les citoyens» ce qui permettrait une dissémination permanente de cette information grâce à Internet. Les citoyens ont déjà la possibilité de demander des avis sur leurs droits et sur les moyens de surmonter leurs difficultés en utilisant le «service d'orientation pour les citoyens». Une autre partie du problème réside dans la difficulté de faire respecter le droit communautaire en l'absence de procédure et de sanctions appropriées.

2. JUSTIFICATION DE NOUVELLES ACTIONS

5. Les organisations représentatives des passagers et des consommateurs estiment cependant que les droits existants sont insuffisants pour protéger les usagers et leur permettre de tirer pleinement avantage de la politique communautaire des transports

⁶ Règlement (CEE) n° 295/91 DU Conseil ? du 4 février 1991, établissant les règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers. JO L 36 du 8.2.1999

⁷ Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident. JO L 285 du 17.10.1997

⁸ Règlement (CEE) n° 2299/89 du Conseil, du 24 juillet 1989, instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation. JO L 220 du 29.7.1989 ; modifié par le règlement (CEE) n° 3089/93 du 29 octobre 1993, JO L 17 du 25.1.1995, et par le règlement (CE) n° 323/99 du 8 février 1999, JO L 40 du 13.2.1999

⁹ Proposition de règlement 5(CE) du Conseil modifiant le règlement (CEE) n° 295/91 établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers. COM (1998) 41

¹⁰ Le Conseil « Transports » a exprimé son soutien à cette initiative lors de sa séance du 8 mars 2000

¹¹ Explications dans le document de travail des services de la Commission intitulé « Droits des passagers du transport aérien dans l'Union européenne » SEC (2000) 535 du 23.3.2000

aériens. L'expérience montre qu'il ne faut pas toujours attendre du marché qu'il apporte des solutions. En particulier certains éléments relatifs au traitement des passagers ont peu de chance de jamais devenir matière à concurrence entre les compagnies aériennes. Si la concurrence sur le marché est un élément essentiel, il peut aussi se révéler nécessaire de prendre des mesures particulières pour protéger les consommateurs dans le domaine des transports aériens, comme c'est le cas pour d'autres biens et services.

6. En pratique, la position de négociation du voyageur est faible par rapport à celle des compagnies aériennes lors de l'achat du billet ou au cours du vol. Il est tributaire des conditions de transport et des pratiques commerciales de la compagnie aérienne (voir l'annexe 1), dont, dans bien des cas, il ignore pourtant les modalités exactes et qu'il ne peut guère qu'accepter, même s'il n'est pas satisfait. La position du client est encore affaiblie par l'obligation qui lui est faite de payer le service avant le vol proprement dit. En cela, les transports sont différents de nombreux autres services, dans lesquels seule une partie du prix est payée avant la prestation du service, laissant au client une certaine marge de négociation si celui-ci ne répond pas à ses attentes. Enfin, le voyageur est largement tributaire de l'efficacité et de la bonne volonté de la compagnie aérienne dans les situations difficiles, par exemple, lorsque des vols sont retardés ou annulés ou que des bagages sont perdus ou endommagés. En général, il n'est pas en mesure de prendre d'autres dispositions en raison des engagements financiers qu'il a pris, de la difficulté de trouver d'autres vols ou simplement de l'impossibilité pratique d'utiliser d'autres modes de transport, comme le train ou la voiture.
7. Par conséquent, l'Union européenne doit renforcer davantage les droits des usagers des transports aériens, de manière à leur permettre de tirer pleinement profit de la politique des transports aériens. Ce renforcement serait conforme à la priorité nouvelle que donne le traité d'Amsterdam à la protection des consommateurs, c'est-à-dire des passagers¹² dans le cas des transports aériens. Le Traité impose aussi à la Communauté de combattre toute discrimination sur base de handicaps et de prendre en considération les besoins des personnes handicapées lorsqu'elle établit des mesures relatives au marché intérieur. Dans la présente communication, la Commission propose une politique générale, basée non seulement sur la législation communautaire mais également sur des engagements volontaires des compagnies

¹²

L'article 153 du Traité d'Amsterdam stipule

1. Un niveau élevé de protection de la santé humaine est assuré dans la définition et la mise en oeuvre de toutes les politiques et actions de la Communauté.

L'action de la Communauté, qui complète les politiques nationales, porte sur l'amélioration de la santé publique et la prévention des maladies et des affections humaines et des causes de danger pour la santé humaine. Cette action comprend également la lutte contre les grands fléaux, en favorisant la recherche sur leurs causes, leur transmission et leur prévention ainsi que l'information et l'éducation en matière de santé.

La Communauté complète l'action menée par les Etats membres en vue de réduire les effets nocifs de la drogue sur la santé, y compris par l'information et la prévention.

2. La Communauté encourage la coopération entre les Etats membres dans les domaines visés au présent article et, si nécessaire, elle appuie leur action.

Les Etats membres coordonnent entre eux, en liaison avec la Commission, leurs politiques et programmes dans les domaines visés au paragraphe 1. La Commission peut prendre, en contact étroit avec les Etats membres, toute initiative utile pour promouvoir cette coordination.

aériennes et des aéroports à améliorer la qualité du service, sur l'amélioration de l'information des usagers et sur une représentation plus efficace de leurs intérêts. Globalement, ces mesures devraient porter le degré de protection des voyageurs de la Communauté à un niveau équivalent à celui dont jouissent les passagers aux États-Unis.

8. La Commission est consciente du risque de surréglementation, qui pourrait augmenter les coûts, réduire les possibilités de concurrence et nuire à la coopération entre compagnies aériennes nécessaire pour faciliter les transports internationaux. C'est la raison pour laquelle elle attache tant d'importance au juste équilibre entre la législation et des accords volontaires pour améliorer la qualité du service en cohérence d'ailleurs avec l'importance mise par le Conseil européen de Lisbonne sur la simplification du cadre réglementaire et l'adoption d'une approche plus souple de la législation. Pour définir cet équilibre, elle doit prendre en compte la qualité globale du traitement dont bénéficie un passager lors d'un vol; c'est sous cet angle qu'il faut évaluer les avantages de la politique communautaire en matière de transport aérien. Par conséquent, si le secteur des transports aériens prend des engagements ambitieux et efficaces pour améliorer les services, une législation plus souple pourrait être envisagée sur certains points. A cet effet tous les efforts seront faits dans les prochains mois afin de promouvoir une autoréglementation par les compagnies aériennes, dans l'esprit des conclusions du Conseil européen de Lisbonne, avant de préparer une législation.
9. Une protection plus élevée des usagers incitera aussi les compagnies aériennes à proposer un meilleur service, indépendamment du moyen utilisé pour y parvenir: législation, engagements volontaires ou informations comparatives sur leurs performances. Les compagnies aériennes européennes seront davantage enclines à prêter attention aux demandes des passagers, à respecter durablement des normes de qualité élevées et à éviter tous les dysfonctionnements qui sont cause de mécontentement. Ce faisant, elles amélioreront leur position sur un marché international où les compagnies se concurrencent à la fois sur les prix et sur la qualité du service. Il est dès lors permis de supposer qu'une initiative communautaire en matière de protection des usagers aurait aussi un effet positif sur la compétitivité des transporteurs communautaires.
10. La Commission admet qu'il peut également s'avérer nécessaire de protéger les usagers des autres modes de transport. Elle a l'intention, à terme, d'étudier leurs droits, notamment en matière de contrats et de conditions de transport, et de proposer, le cas échéant, les mesures qui s'imposent. Il est juste toutefois de commencer par le renforcement des droits des passagers aériens, dans la mesure où la Communauté a progressé bien plus dans la création d'un marché unique dans le secteur des transports aériens que dans celui des transports de voyageurs par chemin de fer ou par route. Une autre raison est que ces usagers n'ont souvent pas la possibilité de se tourner vers un autre mode de transport. En tout état de cause, les passagers aériens sont confrontés à des problèmes qui diffèrent dans une large mesure de ceux que rencontrent les usagers des autres modes de transport, si bien qu'il n'est guère utile de rechercher des solutions de manière parallèle.
11. La Commission est également consciente que le bon fonctionnement des réseaux de transport dépend aussi d'un comportement responsable de la part des passagers. Quelle que soit leur efficacité, les compagnies aériennes et les autres entreprises de transport ne peuvent pas assurer la qualité du service qu'elles sont en mesure d'offrir

si une minorité de passagers font preuve d'irresponsabilité, par exemple, en ne respectant pas les heures de départ, en ne se présentant pas après avoir confirmé leur réservation, en ignorant les règles de sécurité ou en se méconduisant à l'égard du personnel ou des autres passagers. Ses propositions législatives devront dès lors comprendre des obligations à la fois pour les passagers et pour les compagnies aériennes.

12. De plus, la Commission admet que l'aggravation des retards et l'inadéquation des installations aéroportuaires peuvent être source de mécontentement, au même titre que les performances des compagnies aériennes. Si certains retards sont dus à des circonstances exceptionnelles et imprévisibles, il est généralement admis que le système de gestion du trafic aérien fonctionne à la limite de ses capacités. De petites perturbations du trafic au cours de l'été suffisent à affecter gravement les performances du réseau. En décembre 1999, la Commission a présenté une communication sur la création d'un ciel unique européen¹³, dans laquelle elle a proposé, d'une part, des mesures à court terme pour améliorer la situation et, d'autre part, une stratégie à moyen terme pour éliminer les frontières dans la gestion du ciel d'Europe. Cette communication constitue la base d'un dialogue plus intensif mené avec les parties concernées et qui doit aboutir à l'élaboration d'un rapport assorti d'un plan d'action avant la fin de l'année. En ce qui concerne les aéroports, la Communauté s'efforce de maintenir ou d'augmenter leur capacité en les intégrant dans les réseaux transeuropéens multimodaux et en mettant en place un cadre environnemental commun¹⁴

3. DOCUMENT DE CONSULTATION

13. En janvier 2000, la Commission a diffusé pour consultation un document sur la protection des usagers des transports aériens¹⁵. Le document portait sur quatre points:
- le contrat entre la compagnie aérienne et le passager¹⁶: conditions de transport; responsabilité en cas de décès ou de blessure; retards, annulations et sursurveillance; perte et dégradation de bagages; possibilité de céder les billets; ordre d'utilisation des coupons; traitement réservé aux handicapés. Les responsabilités des aéroports et les faillites de compagnies aériennes faisaient également partie des aspects évoqués,
 - les pratiques commerciales des compagnies aériennes: partage de code, franchisage et sous-traitance; interligne entre compagnies («interlining»); programmes de fidélisation («frequent flyer programmes»); tarifs aériens,
 - les conditions à bord: qualité de l'air et rayonnement; écartement entre les sièges; phénomènes d'agressivité incontrôlée («air rage»),

¹³ « la création du ciel unique européen »Communication de la Commission COM (1999) 614 final du 1.12.1999

¹⁴ « Les transports aériens et l'environnement »Communication de la Commission COM (1999) 640 final du 1.12.1999

¹⁵ « Air passenger rights in the European Union. A consultation document on consumer protection in air transport »

¹⁶ Voir l'annexe 1 pour une explication succincte des contrats et des conditions de transport des compagnies aériennes.

- l'information et la transparence: information des passagers avant et pendant le vol, notamment par la publication de rapports à l'intention des consommateurs; adoption de codes volontaires de qualité du service par les compagnies aériennes; plaintes.
14. Plus de soixante réponses ont été reçues, présentant les points de vue des compagnies aériennes, des voyageurs et des consommateurs, des aéroports, des agents de voyage et des handicapés¹⁷ Pour simplifier ces réponses complètes et bien argumentées, voici les principaux problèmes relevés en rapport avec la politique communautaire: incertitude concernant les contrats des compagnies aériennes et les conditions de transport¹⁸ ainsi que leur déséquilibre éventuel en faveur des compagnies aériennes; traitement réservé aux voyageurs dont le vol est retardé; information des passagers sous diverses formes; traitement réservé aux personnes handicapées; plaintes et réparation des préjudices.
 15. Comme on pouvait le prévoir, les organisations représentatives des usagers et des consommateurs, des agents de voyage et des personnes handicapées insistent sur le renforcement des droits des passagers. Les représentants des usagers, des consommateurs et des agents de voyage ont fait valoir avec insistance que les contrats étaient faussés en faveur des compagnies aériennes, un déséquilibre que seule une législation communautaire serait à même de redresser. Cependant, ils ne recommandent pas uniquement l'adoption de mesures législatives en matière de contrats et de conditions de transport, mais également l'adoption de codes volontaires à adopter par les compagnies aériennes qui couvriraient les normes de qualité du service, la mise au point d'une chaîne de contrats entre les aéroports, les compagnies aériennes et les autres prestataires de services, la publication de rapports à l'intention des consommateurs comparant les performances des compagnies aériennes, l'amélioration de l'information des usagers et l'adoption de nouvelles dispositions pour traiter les plaintes.
 16. S'opposant à l'adoption de mesures législatives, les associations de compagnies aériennes ont manifesté leur préférence pour des engagements volontaires qu'elles seraient en mesure d'adopter dans un proche avenir et qui modifieraient leurs contrats et les conditions de transport associées. La législation communautaire risque d'uniformiser les produits et, partant, de réduire la concurrence, d'imposer aux compagnies aériennes européennes un handicap concurrentiel et de menacer le réseau mondial des services, les compagnies aériennes ne pouvant opérer sous différents régimes juridiques sans frais supplémentaires. Le champ de cette législation poserait également des problèmes, notamment en matière d'application extraterritoriale. Tant les compagnies aériennes que les organisations d'aéroports se sont opposées à l'adoption de mesures législatives sur les droits des usagers en cas de retards dans les vols, arguant que ces mesures les rendraient souvent responsables d'événements indépendants de leur volonté. Les deux groupes ont exprimé une préférence pour l'adoption d'un code volontaire sur les normes applicables aux services, sur lesquels ils travaillaient; ils estiment que ces normes peuvent résoudre de nombreux problèmes. Dans un premier temps, la Commission a procédé à une analyse approfondie de l'ensemble des réponses, après quoi elle a sélectionné les

¹⁷ Voir l'annexe 2 pour la liste des organisations ayant répondu

¹⁸ Dénommés simplement « contrats » dans la suite de la communication

aspects sur lesquels une action communautaire se justifiait pour améliorer la protection des consommateurs, principal objet de la présente communication.

4. CONTRATS: LEGISLATION COMMUNAUTAIRE

17. Il importe de faire au préalable une distinction essentielle. La législation communautaire sur les contrats pourrait n'avoir pour objectif que d'assurer la sécurité juridique des deux parties quant à leurs droits et obligations respectifs. Elle pourrait exiger des compagnies aériennes qu'elles précisent clairement le produit proposé et les conditions qui s'y rapportent, sans aller au-delà. Cette option laisserait au fournisseur une liberté totale pour exercer son appréciation commerciale sur la nature du produit à fournir. Mais la législation pourrait aussi avoir pour objet de protéger les intérêts d'une partie ou d'une autre, de bousculer l'équilibre habituel du contrat en faveur de l'une des parties. Le risque serait alors d'aboutir à une législation qui réduirait la liberté commerciale et la concurrence, si bien qu'il est essentiel de trouver un juste milieu.

Pourquoi légiférer?

18. Les arguments ne manquent pas pour adopter une législation communautaire sur les contrats et les conditions de transport. Elle serait un facteur de sécurité juridique pour les deux parties, compagnies aériennes et usagers, quant à leurs droits et obligations respectifs et permettrait aux usagers d'obtenir réparation en justice si de tels droits n'étaient pas respectés. La possibilité d'une exécution forcée est un élément essentiel sans lequel les voyageurs ne bénéficieraient pas de droits effectifs. Ces objectifs ne peuvent pas être atteints par un accord au sein de l'IATA tendant à modifier sa recommandation sur les conditions de transport. Un tel accord n'est pas contraignant à l'égard des membres, qui peuvent donc fixer des modalités différentes, et ne s'applique pas aux vols nationaux, ni aux services exploités par des compagnies aériennes non membres.
19. En tout cas les contrats des compagnies aériennes sont en discussion depuis des années sans réel résultat. En 1997 la Commission fit réaliser une étude sur la compatibilité de la recommandation de IATA relative aux conditions de transport avec la directive Communautaire concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ; ses conclusions, suggéraient des modifications à la recommandation. L'année suivante un groupe d'expert des Etats membres arrivait à la même conclusion que des changements étaient nécessaires. Au Royaume-Uni le Conseil des usagers du transport aérien a entamé, il y a plusieurs années, des négociations avec IATA afin de réviser les conditions de transport. En 1999, il finit par introduire une plainte auprès de l'Office des bonnes pratiques commerciales (Office of Fair Trading), qui demanda à IATA de modifier sa recommandation ; les deux parties ne sont toujours pas tombées d'accord. Il s'en suit que les négociations entreprises avec les compagnies aériennes pour leur faire changer leurs contrats et leurs conditions de transport n'ont pas encore abouti à des résultats définitifs. Il y a certes encore la possibilité d'introduire d'autres plaintes auprès des autorités nationales de la concurrence ou auprès des tribunaux nationaux, mais cela présente le risque que les Etats membres se prononcent différemment sur la cohérence avec le droit de la concurrence et de la consommation, ce qui pourrait donner lieu à la création de régimes différents au sein de la Communauté.

20. L'élaboration d'une législation communautaire serait aussi l'occasion de revoir l'équilibre des droits et des obligations dans les contrats entre les compagnies aériennes et les usagers. Les compagnies aériennes et les organisations de passagers ont des positions divergentes sur cet équilibre; il faudra procéder à une discussion approfondie et à une analyse détaillée pour vérifier si certaines clauses sont abusives et mettre au point, au besoin, les modifications qui s'imposent. Il y a lieu de procéder également à une consultation approfondie sur un projet de règlement relatif à l'assistance minimale à fournir aux passagers lorsque leur vol est retardé, ce qui réglerait une source importante de mécontentement.
21. Si la Commission est favorable à une législation sur les contrats, elle est néanmoins consciente des risques à éviter. La législation doit être limitée au strict nécessaire pour assurer la sécurité juridique et protéger les usagers. Elle ne doit pas priver les compagnies aériennes de la liberté d'innover ni nuire à la concurrence, ce qui serait contradictoire avec les objectifs généraux de la politique commune des transports.
22. La législation communautaire pourrait affecter la compétitivité des transporteurs européens sur les marchés internationaux. L'essentiel de leurs recettes provient des services extracommunautaires pour lesquels ils sont en concurrence avec les opérateurs de pays tiers. La Commission est consciente que légiférer pourrait affecter la position des compagnies aériennes communautaires sur le marché mondial bien qu'il soit difficile d'évaluer ce qui l'emporterait d'une éventuelle augmentation des coûts et de bénéfices compensatoires, tels que le développement de leurs parts de marché et l'accroissement de leurs revenus dus à une amélioration de la qualité de leurs services. Néanmoins elle entend limiter l'impact de toute législation en réduisant ses propositions à ce qui est strictement nécessaire pour protéger les passagers.
23. Il ne faut pas, non plus, que la législation communautaire entrave une collaboration fructueuse entre les compagnies aériennes. Bien que concurrentes, les compagnies aériennes internationales coopèrent pour permettre à un voyageur disposant d'un billet unique de prendre les vols de plusieurs compagnies aériennes, qu'il s'agisse ou non de transporteurs communautaires. La législation ne doit pas faire obstacle à cette coopération et priver les voyageurs des possibilités qui lui sont actuellement offertes.
24. Ces risques peuvent être évités si la législation communautaire sur les contrats se contente de préciser la substance des obligations nécessaires pour protéger les intérêts des usagers. Ceci permettrait d'éviter d'être trop prescriptif et laisserait les compagnies aériennes libres d'exercer leur appréciation commerciale sur d'autres points. Un juste équilibre peut être atteint par un examen approfondi des projets de règlement avec les parties concernées.

Sécurité juridique

25. L'un des objectifs d'une éventuelle législation sur les contrats consisterait à assurer la sécurité juridique pour les compagnies aériennes comme pour les usagers. Elle imposerait aux compagnies aériennes de rédiger un contrat exposant clairement le service offert et les conditions appliquées, de manière à ne pas laisser de décisions importantes à leur discrétion ou à des conditions spéciales hors contrat. Elle préciserait les points à inscrire dans le contrat, dont la liste serait probablement semblable au contenu des conditions de transport recommandées par l'IATA (voir l'annexe 3). Elle imposerait aux compagnies aériennes d'informer les passagers à

propos du contrat et, si possible, de le transmettre aux autorités de surveillance dans les États membres. De plus, de façon à ce que ces termes soient effectivement inclus dans les contrats et que la réglementation soit respectée, il sera probablement nécessaire d'établir des exigences de substitution. Il s'agit d'une pratique courante en droit de la consommation qui prévoit au cas où le contrat ne préciserait pas certains points que de telles exigences s'appliqueraient automatiquement ; ces prévisions alternatives ne seraient pas obligatoires.

26. Cela ne signifie pas que la législation communautaire devrait imposer le service à fournir, ni les conditions à appliquer sur chaque point. Dans de nombreux cas, elle laisserait les compagnies aériennes libres de définir leurs produits et de fixer leurs conditions, en fonction de leur appréciation commerciale. En revanche, elle les obligerait à énoncer clairement dans le contrat en quoi consiste le service et quelles sont les conditions appliquées. En procédant de la sorte, elle ne restreindrait pas la concurrence, contrairement à ce que d'aucuns ont prétendu. Néanmoins, s'il le faut pour protéger les intérêts des voyageurs, la législation pourrait prescrire aux compagnies aériennes ce qu'elles doivent faire (comme dans la législation en vigueur sur le refus d'embarquement et la responsabilité en cas d'accident), créant ainsi de nouveaux droits pour les usagers.

Création de nouveaux droits

27. L'autre objectif consisterait à établir un juste équilibre dans les contrats entre les intérêts de la compagnie aérienne et ceux des passagers. Il faut éviter que ces contrats ne contiennent pas de dispositions abusives, au sens où elles créeraient un déséquilibre important dans les droits et obligations des parties au détriment du consommateur; telle est l'exigence fondamentale inscrite dans la directive 93/13 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs. Dans leurs réponses au document de consultation, les organisations représentatives des usagers ont recommandé plusieurs changements pour rendre les contrats plus favorables aux consommateurs. Certaines de leurs suggestions demandent une réflexion plus approfondie, à laquelle doivent être associées les compagnies aériennes et les organisations représentatives des usagers. Sur d'autres, il est possible de prendre position dès à présent.
28. Tout d'abord la transparence des redevances, frais et taxes dans le prix. Pour une parfaite compréhension du prix qu'ils payent, les usagers doivent être informés du coût total de leur vol quand ils réservent des billets. Il convient d'inscrire cette obligation dans la législation communautaire. Toutefois, dans la mesure où la modification des redevances, frais et taxes est un acte qui relève des autorités, la législation doit permettre aux compagnies aériennes d'adapter leurs tarifs aux augmentations quand celles-ci surviennent après la réservation du billet, tout en leur imposant de rembourser la différence en cas de diminution.
29. Ensuite la faculté d'augmenter le prix après réservation du billet, que les compagnies aériennes s'accordent généralement le droit d'exercer. Lorsqu'il réserve un billet, l'utilisateur choisit son vol et, en principe, s'engage financièrement. Quant aux compagnies aériennes, elles s'engagent envers leurs clients. Aucune raison apparente ne justifie d'autoriser les compagnies aériennes à majorer le prix fixé. Les augmentations des coûts, qu'elles soient dépendantes ou non de leur volonté, constituent un risque commercial normal dont elles doivent tenir compte en fixant les prix. L'instauration de cette obligation de respecter le prix convenu n'affecterait pas

la grande liberté dont jouissent les compagnies aériennes pour déterminer leurs prix elles-mêmes, comme le prévoit le règlement 2409/92¹⁹

30. Le partage de code enfin : le billet porte le code de la compagnie aérienne avec laquelle le voyageur conclut un contrat, tandis qu'une autre effectue le vol sous son nom. Les organisations représentatives des usagers se sont inquiétées du manque de transparence dans l'identité du transporteur qui assure effectivement le vol. Les voyageurs pourraient se retrouver avec un transporteur qu'ils n'ont pas choisi, offrant un service différent. La législation sur les contrats doit imposer que la compagnie aérienne contractante mentionne l'identité du transporteur assurant effectivement le vol. Ce serait conforme aux dispositions communautaires relatives aux systèmes informatisés de réservation, qui exigent que les passagers soient informés de l'identité du transporteur assurant effectivement le vol, que le billet soit réservé par un agent de voyage ou une compagnie aérienne (dans ses locaux, à un point de vente, par téléphone ou par Internet). Le problème réside alors dans l'application de ces exigences; il appartient aux États membres de veiller à leur respect (les passagers peuvent également déposer plainte en cas de violation).
31. Avec le partage de code se pose également la question de savoir quel est le contrat applicable, celui du transporteur contractant ou celui du transporteur assurant le vol. L'utilisateur doit en être clairement informé pour connaître les conditions exactes applicables au billet. Cette question, à son tour, en appelle d'autres, à savoir quelle est la compagnie aérienne à laquelle les plaintes doivent être adressées et quels sont le droit applicable et la juridiction compétente si un passager se pourvoit en justice. On s'accorde généralement à estimer que, par souci de clarté et de simplicité, le contrat applicable devrait être celui de la compagnie aérienne contractante (c'est-à-dire du transporteur dont le code d'identification apparaît sur le billet). Ceci devrait être précisé dans la législation communautaire sur les contrats.
32. Il existe d'autres moyens de rééquilibrer les contrats en faveur des usagers. Plusieurs suggestions ont été émises, dont:
 - la possibilité de transférer les billets. La pratique actuelle des compagnies aériennes consiste à empêcher le voyageur de céder son billet à un autre;
 - l'ordre d'utilisation des coupons. Les passagers qui ont acheté un billet pour un voyage à étapes doivent utiliser tous les coupons de leur billet dans l'ordre correct, faute de quoi la compagnie aérienne risquerait de l'invalider. Cette contrainte peut empêcher les usagers d'exploiter un billet à bas prix dont un seul des éléments les intéresse pour se rendre dans l'aéroport de leur choix. Cette pratique peut être interprétée comme un moyen légitime de distinguer les produits en fonction du marché concerné ou comme une entrave abusive à la liberté de choix du consommateur;
 - l'utilisation inversée des coupons aller et retour. Cette pratique peut s'interpréter de la même manière que celle de l'ordre d'utilisation des coupons ;
 - la confirmation et reconfirmation des billets, même réservés et payés. Cette pratique peut être considérée comme une contrainte gênante imposée aux

¹⁹ Règlement (CEE) n° 2409/92 DU Conseil, du 23 juillet 1992, sur les tarifs des passagers et de fret des services aériens, JO L 240 du 24.8.1992

passagers ou comme un moyen de décourager des réservations multiples qui ne sont pas honorées.

En ce qui concerne la compensation pour refus d'embarquement en cas de sursréservation il est nécessaire de renforcer les droits des passagers et la Commission va retirer sa proposition d'amendement du règlement en vigueur afin de le renforcer davantage.

Les avantages et les inconvénients de la législation sur les points qui précèdent étant complexes et sujets à controverse, la Commission estime qu'une plus ample réflexion s'impose. Elle consultera pleinement les parties concernées pour l'élaboration de sa proposition législative sur les contrats.

Droits des handicapés

33. Le document de consultation a suscité d'importantes réactions de la part des organisations représentatives des handicapés, dont les propositions portent à la fois sur les obligations légales et les méthodes de travail des compagnies aériennes et des aéroports. Si les compagnies aériennes et les aéroports sont en avance sur les autres modes de transport dans le traitement des handicapés, la qualité du service varie toutefois d'une compagnie à l'autre. Or, les personnes handicapées doivent avoir la certitude d'un traitement identique pour pouvoir planifier leurs voyages et éviter les surprises désagréables au moment de prendre l'avion.
34. La législation communautaire pourrait fixer plusieurs exigences sans imposer de coûts excessifs en traitant des points suivants: assistance gratuite à l'embarquement et à la descente d'avion; assistance spéciale en cas de refus d'embarquement, de retard ou d'annulation; transport des chiens d'aveugle en cabine; responsabilité totale en cas de perte ou de détérioration des chaises roulantes. Une autre obligation pourrait consister à autoriser l'usager à s'embarquer s'il a notifié un handicap lors de la réservation du billet et qu'il a reçu confirmation. Quant aux restrictions imposées par les compagnies aériennes au transport des personnes handicapées pour des raisons de sécurité, la Communauté doit s'efforcer de dissiper l'incertitude et d'assurer la cohérence en la matière. Les autorités européennes de réglementation en matière de sécurité doivent s'employer à définir des critères objectifs sur la base desquels des exigences pourraient être fixées. Lorsqu'elle préparera ses propositions la Commission tiendra compte de l'importante réglementation qui existe aux Etats Unis et au Canada.

Modalités législatives

35. La législation communautaire sur les contrats pourrait imposer aux compagnies aériennes des obligations de base telles que :
 - rédiger un contrat stipulant clairement les droits et obligations des deux parties,
 - mentionner les services à fournir, ce qui comprend : le tarif, les suppléments de redevances, frais et taxes, le total à payer, le type de billet, les conditions de remboursement, l'identité du transporteur assurant le vol, etc., et communiquer au passager ces informations essentielles avant la réservation du billet,

- préciser les conditions du transport (les éléments à indiquer seraient prévus par le règlement) et informer le passager de ces conditions au moment de la réservation ou avant le vol,
- prévoir de nouveaux droits, notamment pour les handicapés.

Pour assurer une protection complète des usagers, la législation devrait s'appliquer aux contrats portant sur les vols à destination, au départ et à l'intérieur de la Communauté, quel que soit l'État dans lequel le transporteur est établi ou la nationalité du passager. De cette façon, son champ d'application serait analogue à celui du règlement relatif la compensation pour refus d'embarquement, qui s'applique à tous les vols au départ des aéroports communautaires. Il s'étendrait naturellement aux contrats conclus par voie électronique.

La Commission proposera des mesures législatives tendant à créer de nouveaux droits pour les passagers en imposant des exigences minimales à respecter dans le cadre des contrats de transport aérien, après consultation des parties concernées (2001).

36. Bien que cette législation entraîne une harmonisation du droit des contrats au sein de la Communauté, il subsistera, à l'échelon international, un ensemble hétérogène de règles nationales, obligeant les compagnies aériennes à exercer leurs activités sous différents régimes et mettant les passagers aux prises avec une multiplicité de droits et d'obligations. À la différence du transport maritime ou, dans une certaine mesure, du transport ferroviaire, le secteur des transports aériens ne peut s'appuyer sur aucun accord international en matière de contrats, exception faite des conventions de Varsovie et de Montréal. Les compagnies aériennes elles-mêmes, par l'intermédiaire de l'IATA, ont essayé de normaliser les contrats et les conditions de transport, mais leurs travaux présentent des limites et des inconvénients. Sans préjudice des mesures communautaires, il est peut-être temps d'envisager l'harmonisation des régimes contractuels au niveau mondial, une tâche dont pourrait se charger l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). La Communauté européenne devrait envisager de lancer cette initiative à l'occasion de l'assemblée de l'OACI en 2001.

5. AMELIORATION DU SERVICE: DES ENGAGEMENTS VOLONTAIRES

37. La législation peut être complétée par des engagements volontaires ou l'adoption de codes concernant l'amélioration des normes de services. De tels engagements peuvent inciter un secteur à relever ses normes de service aux consommateurs, en exploitant ses capacités à identifier leurs attentes, à adapter ses produits à la demande et à élaborer des solutions novatrices. Les clients, en ayant l'assurance que les compagnies aériennes souscrivant à un tel code leur garantiront un certain niveau de services, seront les bénéficiaires de cette démarche.
38. Sous l'impulsion des autorités américaines, l'ATA (Air Transport Association) a adopté un code concernant la qualité du service offert, intitulé "le client d'abord" et les principaux transporteurs lui ont emboîté le pas en élaborant des plans détaillés visant à mettre en œuvre ce code. Les compagnies aériennes ont notifié ces plans au Congrès américain et au Département des transports, qui surveilleront leur mise en œuvre. Ce code très exhaustif pourrait servir d'exemple, sinon de modèle, aux programmes analogues mis en chantier par d'autres groupes de compagnies

aériennes. Il comporte de nombreuses innovations intéressantes, dont l'engagement de proposer, lorsque la réservation se fait par téléphone, le tarif le plus bas pour la date, le vol et la classe de services demandés. Les compagnies ayant souscrit à ce code se sont également engagées à accorder aux clients un droit d'option sur une réservation faite par téléphone durant une période de 24 heures ou d'annuler cette réservation dans les 24 heures sans pénalité de manière à leur permettre de rechercher des tarifs plus bas par d'autres canaux de distribution.

39. L'IATA (Association internationale du transport aérien) élabore en ce moment un cadre global pour le service à la clientèle, auquel, espère-t-elle, toutes les compagnies aériennes adhérentes souscriront; ce cadre couvre un champ plus ou moins analogue à celui défini par le plan de l'ATA. Les compagnies aériennes s'inspireraient de ce cadre pour établir leurs propres engagements en matière de service et leurs plans de mise en œuvre. L'Association des compagnies aériennes européennes (AEA) a également lancé des travaux préparatoires concernant un ensemble d'engagements de bases en matière de service aux passagers.
40. La Commission se félicite de ces initiatives spontanées, dans lesquelles elle voit un complément indispensable à la législation. Elle espère que les compagnies aériennes européennes, et notamment les membres de l'Association des compagnies aériennes européennes, les opérateurs charters, les compagnies régionales et les transporteurs à faibles coûts adopteront rapidement un accord à portée très large comprenant au moins les engagements suivants:
- proposer le tarif le plus bas disponible dans un système de réservation d'une compagnie aérienne pour la date, le vol et la classe de service demandés,
 - octroyer un droit d'option permettant d'annuler une réservation sans pénalité durant une période de 24 heures,
 - informer les passagers des itinéraires, correspondances, règles d'annulation, programmes de fidélisation et configuration de l'aéronef (si demandé),
 - informer rapidement les passagers de tout retard, annulation et déroutage,
 - prendre en charge de manière adéquate les passagers en cas de retard dans un aéroport ,
 - prendre en charge de manière adéquate les passagers en cas d'attente à bord de l'aéronef,
 - s'aligner sur les meilleures pratiques en matière de traitement des personnes handicapées, y compris, la publication des exigences de la compagnie aérienne dans ce domaine.
 - satisfaire dans toute la mesure du possible les besoins des personnes handicapées (notamment par la formation du personnel et l'accessibilité des informations),
 - relever les limites de la responsabilité pour les bagages,
 - restituer les bagages dans un délai déterminé,

- accorder une assistance minimale aux passagers dont les bagages sont endommagés ou perdus,
- faciliter le dépôt de plaintes et assurer que des réponses sont fournies dans un délai déterminé.

Le code volontaire devrait également comporter un mécanisme de résolution extrajudiciaire des litiges entre compagnies aériennes et passagers (cf. chapitre 8). Si les compagnies aériennes ne parviennent pas à se mettre d'accord sur des engagements convaincants avant Avril 2001, la Commission devra envisager d'inclure certains des points listés ci-dessus dans sa proposition législative relative aux contrats.

41. Le Conseil international des aéroports européens (ACI) prépare en ce moment des normes générales pour les aéroports européens à mettre en œuvre par les différents aéroports. Ces normes pourraient notamment couvrir:

- les temps d'attente, notamment à l'enregistrement et à la récupération des bagages,
- la signalétique à l'intention des passagers,
- la formation du personnel en matière de service à la clientèle,
- la gestion de la sécurité,
- la propreté et l'entretien,
- la réaction aux plaintes introduites par la clientèle,
- le transport et l'accès aux terminaux.

Aux yeux de la Commission de telles normes de qualité devraient également couvrir l'assistance aux personnes handicapées et la prise en charge des passagers qui subissent des retards avant l'enregistrement. Elle estime également que le secteur du transport aérien devrait s'attacher à établir des normes de conception pour les aéroports et les terminaux, de manière à y intégrer des critères de qualité, tels que des limites maximales pour le temps de transit, la durée de circulation sur les aires, la distance à parcourir à pied, etc.

42. Pour coucher sur le papier ces engagements volontaires, la Commission, en coopération avec la Commission européenne de l'aviation civile dans le cadre du dialogue UE-CEAC, envisage de faire se réunir des représentants des différents groupes de compagnies aériennes et des aéroports. Elle recommandera également fermement la participation d'organisations représentatives des passagers, des consommateurs et des personnes handicapées et la coordination des travaux concernant le code des compagnies aériennes et celui des aéroports, étant donné qu'ils partagent des responsabilités dans de nombreux domaines, tels que l'enregistrement et le traitement des bagages. Elle discutera aussi de la possibilité de mettre en place des arrangements propres à permettre le compte rendu et le suivi des résultats, car cela est essentiel à la réussite et la crédibilité de tels accords volontaires. De plus elle examinera la possibilité de définir des normes

communautaires applicables à certains services, tels l'assistance en escale et le traitement des bagages.

La Commission promouvra la préparation et l'adoption d'engagements volontaires souscrits par les compagnies aériennes et les aéroports européens afin d'améliorer le plus largement possible la qualité des services offerts .

6. VOLS RETARDES: UNE LEGISLATION COMMUNAUTAIRE ET DES ENGAGEMENTS VOLONTAIRES

43. Les retards font subir aux passagers les mêmes désagréments et frustrations que les refus d'embarquement ou les annulations de vol. Toutefois, seuls les passagers refusés à l'embarquement dans les aéroports communautaires peuvent prétendre à une assistance et à une indemnisation. Le règlement 295/91 confère des droits importants à tous les passagers des transports aériens réguliers refusés à l'embarquement dans un aéroport communautaire:

- remboursement de la partie concernée du billet ou réacheminement sur un autre vol dès que possible de manière à permettre au passager de poursuivre son voyage;
- compensation financière fixée en fonction de la longueur du vol et du retard à l'arrivée imputable au réacheminement sur un autre vol;
- prise en charge minimale sous forme de communications téléphoniques, de repas, de rafraîchissements et d'hébergement dans un hôtel gratuits.

44. La Commission a par ailleurs proposé d'apporter un amendement à ce règlement en 1998. Outre une majoration des montants de la compensation financière afin de tenir compte des conséquences économiques, elle a proposé d'étendre le règlement aux vols non réguliers, d'inclure de nouvelles formes de billetterie et informations concernant les droits des passagers refusés à l'embarquement. Elle a également adopté un amendement important proposé par le Parlement et visant à élargir son champ d'application aux vols annulés pour raisons commerciales. Alors que les États membres appuient la proposition de la Commission, son adoption par le Conseil a été bloquée pour des raisons politiques indépendantes du problème. Dès que ce règlement modificatif aura été adopté, les passagers refusés à l'embarquement seront convenablement protégés, à l'inverse de ceux victimes de retards.

45. Il existe toutefois une différence entre ces deux questions dans la mesure où les compagnies aériennes sont toujours responsables de la surréservation mais pas des retards. Hormis les cas de force majeure, les retards peuvent être imputables au fonctionnement des aéroports, aux gestionnaires de la circulation aérienne ou à d'autres prestataires de services, aussi bien qu'aux compagnies aériennes. La solution évidente consisterait à faire en sorte que la compagnie aérienne assiste et indemnise les passagers, à charge pour elle de se retourner contre les autres prestataires de services lorsqu'elle n'est pas elle-même en défaut. Mais cette solution bute actuellement sur deux obstacles. Premièrement, il est parfois difficile d'identifier la cause d'un retard, surtout lorsqu'il résulte de retards en amont; deuxièmement, les relations entre compagnies aériennes, aéroports, gestionnaires de la circulation aérienne et autres prestataires de services ne s'appuient pas encore sur un ensemble

de contrats qui permettraient à une compagnie aérienne de récupérer les coûts. La Commission convient dans ces conditions qu'il serait techniquement impossible de légiférer dans le domaine des compensations financières en cas de retard, mais va réfléchir aux moyens de surmonter les difficultés qui s'y opposent.

46. Reste la question de l'assistance aux passagers affectés par les retards pour leur permettre de poursuivre leur voyage le plus rapidement possible. Selon la Commission, il est inacceptable que les compagnies aériennes abandonnent à leur sort pendant de nombreuses heures des passagers alors qu'elles se sont engagées à mettre tout en œuvre pour les transporter "avec une diligence raisonnable" et ont accepté un paiement en contrepartie d'un tel service. Elle envisage dès lors de proposer des dispositions législatives obligeant les compagnies aériennes, lorsqu'un passager subit un retard supérieur à quelques heures dans un aéroport de la Communauté, à soit rembourser la partie concernée du billet, soit lui proposer un réacheminement dans les meilleurs délais jusqu'à la destination finale, et ce au choix du passager. Une telle disposition permettrait aux passagers retardés de poursuivre leur route. De plus, ni l'annulation d'un vol, ni l'incapacité à assurer une partie de ce vol en raison des retards encourus ne devraient être prétextées pour annuler l'ensemble du billet. C'est là un point qui devra également être couvert par la législation.
47. La prise en charge minimale des passagers retardés est de nature différente. Les compagnies aériennes européennes pourraient s'engager à assister les passagers retardés dans le cadre d'un code volontaire. La démarche aurait l'avantage par rapport à des dispositions législatives contraignantes qu'elle permettrait aux compagnies aériennes de trouver les meilleures solutions possibles et de se faire concurrence au niveau du service offert aux passagers retardés. Certaines compagnies aériennes pourraient ainsi proposer une prise en charge intégrale; d'autres, et on songera en particulier aux transporteurs à faibles coûts, se contentant sans doute d'une prise en charge nettement moins complète. Dès lors qu'ils disposent d'informations adéquates, les passagers pourraient ainsi choisir la solution convenant le mieux à leurs besoins et servant au mieux leurs intérêts financiers. Néanmoins, il est des circonstances où le retard peut créer de sérieuses difficultés aux passagers, notamment lorsqu'il dure toute une nuit ou lorsqu'il affecte des petits enfants et des personnes handicapées. La Commission va donc examiner dans quelle mesure de tels cas devraient être couverts par une législation. Il arrive enfin que les passagers soient retardés avant l'enregistrement, dans ce cas, il appartient à l'aéroport de les prendre en charge, engagement fondamental que les aéroports pourraient inscrire dans un code volontaire.
48. Deux autres mesures seraient de nature à aider considérablement les passagers. L'une concerne la rapidité des informations fournies sur les causes et sur la durée prévisible du retard dès que celui-ci survient (et des informations similaires en cas de surréservation et d'annulation de vols). Les compagnies aériennes pourraient inscrire cet engagement dans un code volontaire - voir chapitre 5. La deuxième mesure consisterait à comparer les performances des compagnies aériennes en matière de ponctualité, mesure que la Commission entend concrétiser au moyen du rapport sur les indicateurs de ponctualité qu'elle compte établir à l'avenir - cf. chapitre ci-après.

Pour permettre aux passagers retardés de poursuivre leur voyage dans de bonnes conditions, la Commission proposera des dispositions législatives ouvrant droit au remboursement du billet ou à un réacheminement dans les meilleurs délais (2001).
--

Afin de minimiser les désagréments que les retards font subir aux passagers, la Commission promouvra l'inclusion d'une prise en charge appropriée dans les engagements volontaires souscrits par les compagnies aériennes afin d'améliorer la qualité du service (2000-2001).

7. RAPPORTS DESTINÉS AUX CONSOMMATEURS

49. Pour pouvoir opérer les bons choix entre les compagnies aériennes, tant en termes généraux que sur des liaisons spécifiques, les passagers doivent disposer d'informations concernant les performances de celles-ci. Ils pourraient ainsi, en toute connaissance de cause, comparer les performances des unes et des autres et sélectionner celles qui présentent le meilleur état de service. De plus, la diffusion à grande échelle de ces informations constituerait, pour les compagnies aériennes, un puissant incitant à se livrer concurrence sur la qualité du service, ce qui devrait relever les normes dans l'ensemble du secteur. L'administration américaine publie, depuis quelques années, des rapports mensuels pour les consommateurs, dont les résultats sont largement commentés. Ces rapports comparent les performances des dix plus importants transporteurs en termes de ponctualité²⁰, de proportion de bagages "maltraités", de proportion de passagers refusés à l'embarquement pour cause de surréservation et de nombre de plaintes, avec leurs causes. Les différentes compagnies aériennes sont classées de manière très claire en fonction de leurs performances dans chaque catégorie.
50. Une initiative communautaire visant à instaurer des rapports analogues serait bénéfique pour les passagers européens. À en juger par l'expérience américaine, elle permettrait non seulement aux consommateurs de faire leur choix en connaissance de cause mais inciterait également les compagnies aériennes à oeuvrer pour améliorer leur niveau de service. Comme elle l'a annoncé dans sa communication sur le ciel unique, la Commission entend publier tous les mois un rapport sur la ponctualité et va proposer une législation lui permettant d'obtenir des compagnies aériennes les données nécessaires. De tels rapports pourraient aussi contenir d'autres aspects de la qualité du service, tels que la proportion des passagers refusés à l'embarquement pour cause de surréservation ou d'annulation du vol pour raisons commerciales, les cas de bagages retardés, endommagés ou perdus, le niveau des plaintes et leurs motifs, et éventuellement la proportion des sièges vendus au tarif le plus bas. Les compagnies aériennes seraient classées en fonction de leurs performances sur la base des différents indicateurs et, si possible, classées d'une manière générale. Après discussion des indicateurs précis avec les parties intéressées, la Commission proposera la législation nécessaire pour obtenir ces statistiques. Tout en étant consciente que les compagnies aériennes puissent considérer la fourniture de celles-ci comme une charge supplémentaire, elle estime que ces indicateurs constituent un outil de gestion commun et que ces données devraient être aisément disponibles au sein des compagnies.

Afin de fournir aux passagers les informations dont ils ont besoin pour faire les bons choix entre les compagnies aériennes, la Commission proposera une législation

²⁰ Globalement, par aéroport d'arrivée et de départ (en fonction du moment de la journée), sur les principales liaisons entre villes américaines.

8. PLAINTES

51. Les passagers adressent leurs plaintes aux compagnies aériennes dans la mesure où ce sont les organisations avec lesquelles ils ont passé un contrat; il leur incombe dès lors de répondre à ces plaintes et de résoudre les problèmes soulevés. La consultation a mis en évidence un sentiment de frustration et de mécontentement en ce qui concerne le sort réservé aux plaintes et les organisations représentatives des passagers et des agences de voyage ont plaidé en faveur d'une révision des procédures d'examen de ces plaintes. Les compagnies aériennes européennes pourraient, dans le cadre d'un code volontaire, s'engager à adopter des procédures simples et normalisées pour le dépôt des plaintes, à mettre en place des systèmes efficaces en vue d'examiner les plaintes et à y apporter une réponse rapide. Elles pourraient également communiquer aux passagers les coordonnées du service auquel ils peuvent adresser leur plainte, étant donné que bien souvent ils ne savent pas comment procéder.
52. Malgré ces améliorations, la résolution de certains litiges sera toujours source de conflits entre compagnies et passagers. D'autre part, comme cela ne vaudra souvent pas la peine de porter l'affaire devant la justice, les deux parties ont intérêt à régler les litiges dans le cadre d'une procédure extrajudiciaire grâce par exemple à un « règlement alternatif des différends » (RAD). Une solution pourrait consister à confier une mission de médiation aux autorités nationales ou à la Commission pour faciliter le règlement des litiges, mais cette procédure serait lourde et boiteuse. Une meilleure option serait la création, par les compagnies aériennes européennes, d'un mécanisme de résolution des litiges ouvert aux deux parties. Le mécanisme devrait se fonder sur les principes arrêtés dans la recommandation de la Commission²¹ sur la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation: indépendance, transparence, procédure contradictoire, efficacité, légalité et liberté de représentation.
53. La résolution de litiges devient plus coûteuse et plus complexe lorsque le consommateur réside dans un État membre et que la compagnie aérienne est établie dans un autre État membre. Une solution consisterait en la création par les compagnies aériennes d'un schéma unique pour toute la Communauté de règlement extrajudiciaire prenant en considération les intérêts des passagers et des consommateurs. Une autre possibilité serait la mise sur pied, dans chaque État membre, d'un schéma national, les plaintes transfrontalières seraient alors transférées de l'un à l'autre via le réseau extrajudiciaire européen (un réseau à échelle de la Communauté d'organes pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation²²). La Commission compte examiner ces différentes pistes avec les parties intéressées et promouvoir la recherche d'une solution globalement acceptable.

²¹ Recommandation n° 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, JO L 115, 17.04.1998.

²² Résolution du Conseil sur un réseau européen d'organes nationaux chargés de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, 13 avril 2000.

La Commission promouvra l'inclusion, dans les engagements volontaires souscrits par les compagnies aériennes pour améliorer la qualité du service, de procédures simples pour le dépôt de plaintes et d'un mécanisme de résolution extrajudiciaire des différends (2000-2001).

9. REPRESENTATION DES PASSAGERS

54. Actuellement, il n'existe pas, au niveau communautaire et dans les différents États membres, de représentation forte des intérêts des passagers, ce qui constitue indubitablement une faiblesse au niveau de la protection de leurs droits. L'expression claire et déterminée des intérêts des passagers équilibrerait l'influence des compagnies aériennes et des aéroports et assurerait une prise en compte pleine et entière, dans l'action des pouvoirs publics, des opinions des uns et des autres. Elle contribuerait également à la mise en place progressive d'engagements volontaires des aéroports et des compagnies aériennes à améliorer les services dans la mesure où ils doivent pouvoir s'appuyer sur une opposition efficace, capable d'exprimer des exigences, de critiquer de manière constructive les propositions et d'appuyer les solutions satisfaisantes pour toutes les parties en présence. Par ailleurs, une organisation représentative des passagers et dotée de certaines ressources pourrait contribuer au contrôle du respect de ces engagements, évaluer le degré d'équilibre des contrats utilisés par les compagnies aériennes et, dans l'hypothèse où les compagnies aériennes et les aéroports ne respecteraient pas le droit communautaire, faire respecter, par des actions en cessation, ces dispositions communautaires dès lors que les intérêts collectifs des consommateurs sont en jeu²³.
55. Au niveau national, la représentation des passagers est inégale. Dans certains États membres, les passagers aériens sont représentés par des organisations spécifiques; dans d'autres ce sont les organisations de consommateurs qui jouent ce rôle. Le niveau d'activité varie considérablement, comme sont également très variables les ressources disponibles à cet effet.
56. En ce qui concerne la Communauté dans son ensemble, la Fédération des représentants des usagers du transport aérien en Europe (FATURE) défend activement les intérêts des passagers mais ne dispose que de peu de ressources et dépend d'organisations nationales pour l'analyse des politiques et la représentation politique. La Commission examinera avec les États membres et les organisations représentatives des passagers et des consommateurs la façon de renforcer cette représentation au niveau communautaire, et notamment la possibilité d'octroyer un soutien financier.

La Commission examinera avec les États membres et les organisations représentatives des passagers les mesures à prendre pour renforcer la représentation des intérêts des passagers au niveau communautaire (2001).

²³ Agissant en qualité « d'entités qualifiées » en vertu de la directive 98/27/CE du 19 mai 1998 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs.

10. AUTRES MESURES

- 57 Ventes et réservations par Internet : les agents de voyage, les compagnies aériennes et les systèmes informatisés de réservation (SIR) sont tous en train de concourir pour attirer l'attention du consommateur en établissant sur Internet des sites web au moyen desquels on peut acheter des services de transport aérien. Ces développements offrent aux consommateurs de grandes potentialités pour comparer les prix et prendre en charge directement leurs propres projets de voyage. Les compagnies aériennes elles-mêmes ont largement développé jusqu'à présent des sites web sous leur propre marque de façon à vendre directement leurs billets dans le public. Trois groupes de quatre compagnies aériennes des Etats Unis, d'Europe et de la région Asie-Pacifique ont cependant annoncé chacun leur intention de créer des portails internet conjoints de façon à s'assurer une partie du marché on-line.
- 58 Il va être important de suivre ces ambitieux projets des principaux transporteurs aériens et de s'assurer qu'ils ne rendent pas plus difficile une véritable distribution des produits des petits transporteurs, ni n'affecte la capacité des consommateurs à obtenir une information complète sur les services disponibles. Le Code de conduite communautaire relatif aux systèmes informatisés de réservation exige que l'information diffusée par ces systèmes au travers du réseau traditionnel des agents de voyage, soit neutre et complète. Au fur et à mesure que se développent des agences de voyage fondées sur Internet, la Commission devra examiner leurs effets sur le marché ainsi que leur compatibilité avec les règles de la concurrence et le code de conduite. Elle devra évaluer si les dispositions du Code de conduite permettent de traiter de façon adéquate les problèmes qui apparaîtraient.
- 59 Concurrence. La Commission va examiner les effets du partage des codes sur la concurrence, notamment sur une base individuelle. Dans le cadre de la révision qu'elle doit mener en 2001 de l'exemption de groupe octroyée à l'interligne, elle va aussi évaluer l'impact de la coordination tarifaire sur la concurrence. De plus, la Commission va étudier les effets sur la concurrence des programmes de fidélisation des passagers dans le contexte notamment des fusions et des exploitations conjointes.
60. Plusieurs autres questions ont été soulevées au cours du processus de consultation. Faillite des compagnies aériennes. La Commission ne voit aucune nécessité particulière de protéger les consommateurs contre les risques de faillite des compagnies aériennes, contrairement aux autres risques financiers, étant donné que ce risque de faillite n'est pas particulièrement élevé. En tout état de cause, le règlement 2407/92 concernant les licences des transporteurs aériens²⁴ assure la santé financière des compagnies et diverses formes de protection existent déjà par ailleurs. De plus, l'IATA (Association internationale du transport aérien) et l'ECTAA (Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations) examinent la possibilité de créer au sein de l'Union européenne, un fonds de garantie qui assurerait le remboursement des billets ou le réacheminement sur d'autres vols et qui serait alimenté par un prélèvement modeste sur les billets. La Commission entend examiner si ce système rallie suffisamment de suffrages pour pouvoir être opérationnel et est compatible avec les règles de concurrence avant d'envisager toute autre démarche.

²⁴ Règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil du 23 juillet 1992 concernant les licences de transporteurs aériens, JO L 240 , 24.8.1992.

61. Sécurité des partenaires aux accords de partage de codes. Il serait tout à fait inacceptable que les accords de partage de codes conduisent à des niveaux de sécurité plus faibles sur les vols assurés par des compagnies aériennes partenaires de pays tiers que sur ceux assurés par des transporteurs communautaires. Des voix se sont élevées pour que les compagnies aériennes soient obligées de s'enquérir du niveau de sécurité offert par les partenaires aux accords de partage de codes, et en particulier par les transporteurs de pays tiers. Cela impliquerait un transfert des responsabilités des organes de tutelle vers les compagnies aériennes ou, si ce contrôle est assuré par des autorités établies en Europe, une application extraterritoriale des règles communautaires en matière de sécurité. Actuellement, le règlement 2407/92 prévoit que les compagnies aériennes qui souhaitent affréter des aéronefs doivent pour ce faire obtenir une autorisation préalable qui ne peut être délivrée, en cas de location avec l'équipage, que si des normes de sécurité équivalentes à celles en vigueur dans la Communauté s'appliquent. La Commission estime que ces dispositions s'appliquent aux accords de partage de codes et de franchisage, ainsi qu'à la sous-traitance, et rappellera leurs obligations en la matière aux États membres.
62. Conditions ambiantes dans la cabine des aéronefs. Certains experts ont mis en garde contre les effets néfastes sur la santé des cabines pressurisées, de l'espacement des sièges et des radiations cosmiques, ainsi que sur les risques de transmission de maladies. En réponse au document consultatif, un large consensus s'est dégagé pour estimer qu'il fallait d'abord déterminer l'ampleur et la nature des problèmes éventuels en analysant les travaux de recherche existants et en lançant des travaux complémentaires si nécessaire. La Commission compte constituer des groupes spécialisés chargés d'analyser les travaux de recherche existants et de formuler des conclusions concernant les risques sanitaires, en coopération avec les parties intéressées. De plus, elle explorera si des mesures communautaires peuvent être adoptées pour faire face aux écarts de comportement des passagers ("rage de l'air"). En examinant l'opportunité et la nature d'éventuelles mesures communautaires dans ces divers domaines, la Commission tiendra dûment compte du principe de subsidiarité.

Internet

La Commission examinera les effets sur le marché des ventes et réservations via internet, ainsi que leur compatibilité avec les règles de concurrence et le code de conduite relatif aux systèmes informatisés de réservation (2001).

Concurrence

La Commission étudiera dans le cadre de l'examen des exemptions individuelles les effets exercés sur la concurrence par le partage de code et dans celui de la révision de l'exemption du groupe applicable à l'interligne, les effets de la coordination tarifaire interligne (2001).

Conditions ambiantes dans la cabine des aéronefs

La Commission constituera des groupes spécialisés chargés de passer en revue les travaux de recherche existants concernant les effets des conditions ambiantes dans les cabines et de formuler des conclusions concernant les risques sanitaires (2001).

Notes explicatives

1. Contrat et conditions de transport

Le contrat consiste essentiellement en un accord contraignant qui prévoit la fourniture et l'achat d'un certain service à un certain prix, dans le cadre d'un ensemble de conditions. L'IATA a établi pour les contrats des règles qui s'appliquent aux liaisons internationales mises en place par les compagnies aériennes membres de l'association. Les contrats concernant les liaisons intérieures et les compagnies non-membres, telles que les compagnies de charter et les transporteurs pratiquant des prix bas, peuvent être différents.

Les règles de l'IATA relatives aux contrats portent sur la nature de l'échange, et notamment sur la définition du service, du prix et des limitations de responsabilité. Les autres dispositions sont définies dans les «Conditions de transport», qui font partie du contrat. L'IATA n'a pas adopté de règles contraignantes en matière de conditions de transport, mais uniquement des recommandations (pratique recommandée n° 1724). Chaque compagnie aérienne membre de l'association dispose de conditions qui lui sont propres et qui peuvent différer de la pratique recommandée; quoi qu'il en soit, cette pratique accorde aux compagnies aériennes une certaine marge d'appréciation dans différents domaines. À l'instar des règles relatives aux contrats, la pratique recommandée de l'IATA s'applique aux liaisons internationales mises en place par les compagnies aériennes membres de l'association.

À la suite d'une plainte, l'office britannique de la concurrence et de la répression des fraudes (Office of Fair Trading, OFT) a contesté la conformité de la pratique recommandée n° 1724 avec la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs. L'office a demandé à l'IATA de modifier cette pratique recommandée en conséquence. Les discussions entre les deux parties sont toujours en cours.

2. Responsabilité des transporteurs aériens en cas de décès ou de blessure d'un usager et de perte de bagages ou de dommages occasionnés aux bagages

La convention de Varsovie, telle qu'elle a été modifiée, fixe les limitations de la responsabilité à un niveau assez bas. En 1997, la Communauté a adopté un règlement qui prévoit que la responsabilité du transporteur ne peut faire l'objet d'aucune limitation en cas de décès et de blessure d'un voyageur, sous réserve de différentes conditions (règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident). L'année dernière, un nouvel accord international a été signé: la convention de Montréal (convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international); ses dispositions sont semblables à celles du règlement communautaire, mais cette convention couvre également la responsabilité liée aux bagages. La convention de Montréal doit à présent être ratifiée et le règlement communautaire, modifié.

Liste des organismes ayant répondu au document consultatif

États membres et organismes officiels

Ministerio de Fomento (Espagne)

République Française

Bundesministerium für Verkehr (Allemagne)

Department of Environment, Transport and Regions (Royaume-Uni)

Department of Public Enterprise (Irlande)

Ministry of Justice (Finlande)

Finnish National Consumer Administration

Das Büro für Konsumentenfragen, Bundeskanzleramt (Autriche)

Représentation permanente de la Grèce auprès de l'Union européenne

Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (Autriche)

Det Kongelige Samfedsels-departement (Ministère des transports norvégien)

Civil Aviation Authority (Royaume-Uni)

Transporteurs aériens

International Air Transport Association (IATA)

Association of European Airlines (AEA)

International Air Carriers Association (IACA)

European Regions Airline Association (ERA)

Air Transport Association of America

Arab Air Carriers Association

British Airways

Airtours International

Virgin Atlantic

Go Fly

Britannia Airways

Ryanair

Portugalia Airlines

Cyprus Airways

United Airlines

Braathens

Organisations d'usagers et de consommateurs

Federation of Air Transport User Representatives in Europe (FATURE)

International Airline Passengers Association (IAPA)

European Consumers' Organisation (BEUC)

Air Transport Users Council (Royaume-Uni)

Comitato Consumatori, Altro Consumo (Italie)
Unione Nazionale Consumatori (Italie)
Comité des Usagers du Transport Aérien (France)
ANWB (Royal Dutch Touring Club)
Associação Portuguesa a defesa do consumidor (DECO)
Federação Nacional das Cooperativas de Consumo (Portugal)
Forbrugerradet (Danemark)
General Consumer Council for Northern Ireland

Agences de voyages

Groupement des unions nationales des agences et organisateurs de voyages de l'UE²⁵ (ECTAA)
Guild of European Business Travel Agents¹ (GEBTA)
Association of British Travel Agents

Aéroports

Airports Council International, European Region

Organisations de personnes handicapées

European Disability Forum
Disabled Peoples' International, European Region
European Blind Union
European Association for Cochlear Implant Users
Royal National Institute for the Blind (Royaume-Uni)
Deutscher Blinden-und-Sehbehinderten verband e.V.
De Samvirkende Invalideorganisationer (Danemark)
DPI - Italia
IHD Airport Services
Disabled Persons Transport Advisory Committee (Royaume-Uni)²⁶
Access to the Skies (Royaume-Uni)²

Autres organismes

International Union of Aviation Insurers
Worldspan (service d'information sur les voyages)
European Cockpit Association
Aviation Health Institute (Royaume-Uni)

IATA : PRATIQUE RECOMMANDÉE N° 1724
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

(version 1998)

Applicabilité:	dispositions générales opérations de charter partages de codes loi applicable prédominance des conditions sur les règlements
Billets:	conditions de validité du billet période de validité séquence et utilisation des bons nom et adresse du transporteur
Prix et frais:	dispositions générales prix applicables taxes et redevances devise
Réservations:	conditions de réservation délais d'établissement du billet données à caractère personnel attribution des places redevance de services pour toute place non occupée reconfirmation des réservations
Enregistrement/embarquement	
Refus et limitation de transport:	droit de refuser le transport assistance spéciale
Bagages:	franchise de bagages excédent de bagages articles non acceptables comme bagages droit de refuser le transport droit de fouiller les bagages bagages de soute déclaration et redevance d'excédent de valeur collecte et livraison des bagages de soute

	animaux
Horaires, retards, annulation des vols:	horaires annulation, modification de l'itinéraire, retards, etc.
Remboursements:	remboursement (cause indépendante de la volonté) remboursement (annulation volontaire) remboursement en cas de perte du billet droit de refuser le remboursement devise délai de remboursement du billet
Procédures à bord des avions:	dispositions générales dispositifs électroniques dispositions relatives aux services supplémentaires
Formalités administratives:	dispositions générales titres de voyage refoulement responsabilité de l'utilisateur en cas d'amende, de frais de détention, etc. contrôle douanier contrôle de sécurité
Transporteurs successifs	
Responsabilité pour les dommages	
Délai d'introduction de réclamations et d'actions:	réclamations limitation des actions