PARLEMENT EUROPÉEN 2009 - 2014

Document de séance

A7-0053/2012

5.3.2012

RAPPORT

sur le fonctionnement et l'application des droits établis des personnes voyageant par avion
(2011/2150(INI))

Commission des transports et du tourisme

Rapporteur: Keith Taylor

PR_INI

SOMMAIRE

Page

PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN....3

EXPOSÉ DES MOTIFS 14

AVIS DE LA COMMISSION DU MARCHÉ INTÉRIEUR ET DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS 17

RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION 24

PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN

sur le fonctionnement et l'application des droits établis des personnes voyageant par avion
(2011/2150(INI))

Le Parlement européen,

– vu la communication de la Commission sur l'application du règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol (COM(2011)0174),

– vu le rapport de la Commission relatif au fonctionnement et aux effets du règlement (CE) n° 1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (COM(2011)0166),

– vu l'avis du Comité économique et social européen du 27 octobre 2011[1],

– vu sa résolution du 25 octobre 2011 sur la mobilité et l'intégration des personnes handicapées et la stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées, et notamment ses paragraphes 42, 43, 46, 82 et 97[2],

– vu l'article 48 de son règlement,

– vu le rapport de la commission des transports et du tourisme et l'avis de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A7-0053/2012),

A. considérant que, s'il est vrai que le règlement (CE) n° 261/2004 et le règlement (CE) n° 1107/2006 (ci-après "les règlements") constituent une avancée positive en termes de protection des droits des passagers, il est nécessaire de renforcer la sécurité juridique, d'améliorer la clarté d'interprétation et d'assurer une application uniforme des règlements dans l'ensemble de l'Union,

B. considérant que, bien que le règlement (CE) n° 261/2004 offre des garanties solides aux passagers et se soit avéré efficace depuis son introduction, la crise provoquée par le nuage de cendres volcaniques a souligné la nécessité de clarifier et de réexaminer certains aspects du règlement au cas où de telles circonstances extraordinaires se reproduiraient à l'avenir;

C. considérant que le droit le plus important pour les passagers est le droit à la prestation des services dans les conditions prévues, sur la base du droit fondamental à la libre circulation et de l'obligation contractuelle qui découle de la vente d'un billet; considérant qu'il est essentiel de fournir aux passagers en temps utile des informations précises, compréhensibles et accessibles à tous;

[1] JO C 24 du 28.1.2012, p. 125.
[2] Textes adoptés de cette date, P7_TA(2011)0453.

D. considérant qu'il convient de mettre à la disposition des passagers des systèmes de réclamation efficaces si le service n'est pas assuré correctement ou s'il a été porté atteinte à d'autres droits garantis aux passagers, notamment dans la mesure où les passagers ont déjà payé le prix du billet avant que le service ne soit assuré;

E. considérant que le cadre juridique protégeant les droits des passagers doit garantir une norme minimale de protection des consommateurs qui puisse résister à l'évolution des pratiques commerciales des compagnies aériennes;

F. considérant que l'évolution des méthodes de contrôle des passagers entraîne une augmentation de l'utilisation de méthodes telles que les scanners de sûreté et le profilage comportemental, ce qui soulève de nouvelles questions concernant la protection des passagers en matière de respect de la vie privée, de non-discrimination et de santé publique;

G. considérant qu'il convient d'informer les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées de leurs droits avant leur voyage et de fournir cette information sous une forme accessible à tous; considérant qu'il convient d'assurer la formation appropriée du personnel des aéroports et des compagnies aériennes amené à apporter une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite afin de contribuer à garantir la liberté et l'égalité d'accès au transport aérien, conformément aux critères de la conception universelle;

Cadre général

1. salue l'engagement de la Commission d'analyser et de réviser la réglementation en vigueur sur les droits des usagers des transports aériens en vue d'améliorer la situation de ceux-ci, tout particulièrement en cas de retard important ou d'annulation; estime qu'une application adéquate des règles existantes par les États membres et les transporteurs aériens, la mise en place de voies de recours suffisantes et simples et la fourniture d'informations précises aux passagers sur leurs droits devraient constituer les mesures prioritaires en vue de regagner leur confiance;

2. constate avec regret que les organismes chargés de faire appliquer la réglementation créés par les États membres ne garantissent pas toujours, au dam des passagers, que leurs droits sont réellement respectés; invite par conséquent les États membres, en particulier en ce qui concerne le traitement des réclamations et les sanctions, à organiser le fonctionnement de ces organismes de telle sorte que les droits des passagers puissent être mis en œuvre dans l'esprit de la sécurité juridique;

3. souligne que les passagers aériens n'ont pas seulement des droits, mais aussi des obligations, dont le respect contribuera, pour eux-mêmes ainsi que pour les autres passagers, à un voyage sûr et sans heurts, avant, pendant et après le vol;

4. souligne qu'il est nécessaire d'établir un traitement uniforme des plaintes dans les États membres afin de créer des conditions équitables et invite la Commission à veiller à une interprétation et une application uniformes des règlements, à développer une meilleure coopération entre les organismes chargés de faire appliquer la réglementation, y compris

par l’échange des meilleures pratiques et d'informations, et à renforcer la coordination de leurs bases de données;

5. invite la Commission à créer officiellement un réseau européen des organismes chargés de faire appliquer la réglementation, en instaurant un mandat clair ainsi que des règles de travail internes, afin d’améliorer la coopération et de faciliter le processus d’adoption de décisions communes dans ce domaine;

6. estime qu’il est nécessaire de mieux définir le rôle des organismes chargés de faire appliquer la réglementation, que ces organismes devraient être indépendants des transporteurs et des aéroports et ne pas avoir de conflits d'intérêts, qu'ils doivent être en mesure d'agir de leur propre initiative et qu’il convient d’améliorer l’efficacité des sanctions nationales applicables aux transporteurs en cas d’infraction à la réglementation de l’Union; souligne l’importance de statistiques exactes afin de pouvoir réaliser régulièrement une évaluation approfondie des effets des droits des passagers en Europe et estime, par conséquent, qu’il convient d’obliger les organismes chargés de faire appliquer la réglementation à publier chaque année des informations sur les réclamations qu’ils reçoivent, y compris celles qui concernent les clauses abusives, et sur les sanctions qu'ils prennent à l'égard des transporteurs, et d’obliger les transporteurs et/ou les aéroports à recueillir des informations sur le nombre de retards ainsi que sur leur durée, concernant tant les passagers que leurs bagages; estime que la Commission devrait analyser et publier ces statistiques;

7. encourage la Commission à œuvrer avec les États membres pour détecter et combler les failles des procédures et des organismes nationaux de traitement des plaintes et à veiller à la bonne coordination de la législation relative aux droits des usagers des transports aériens avec les mesures de l'Union concernant les mécanismes alternatifs de règlement des litiges qui sont attendues;

8. considère que la publication de rapports réguliers des compagnies aériennes et des opérateurs transmis aux organismes chargés de faire appliquer la réglementation concernant les données pertinentes sur l’application des règlements augmenterait l’efficacité de ces organismes et stimulerait la concurrence;

9. souligne le rôle utile du groupe consultatif sur les droits des passagers, au sein duquel les parties intéressées peuvent fournir des informations en vue de la révision des règlements, et insiste sur le rôle de ce groupe consultatif pour encourager les débats et la coopération entre les organismes chargés d’appliquer la réglementation, les associations de consommateurs et les compagnies aériennes, afin de développer et de diffuser les meilleurs pratiques concernant l’application de la législation relative aux droits des passagers, y compris la fixation de délais précis et raisonnables pour le traitement des plaintes de passagers;

10. souligne que des informations complètes précisant les droits des passagers devraient être communiquées de façon claire, compréhensible et facilement accessible à tous par les transporteurs et les organisateurs de voyages, dans la langue utilisée pour la réservation du billet, aux différentes étapes clés du voyage, à compter du moment où le passager envisage de réserver un billet; recommande que ces informations contiennent les coordonnées exactes du service chargé des relations avec la clientèle de la compagnie

aérienne concernée ainsi que de l'organisme chargé de faire appliquer la réglementation compétent de l'État membre; se félicite de l'initiative de la Commission de créer un site internet central sur les droits des passagers aériens, accessible dans toutes les langues officielles de l'Union européenne, sous une forme accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite;

11. prie instamment la Commission de poursuivre la campagne d'information lancée en 2010 afin de sensibiliser les passagers à leurs droits et d'encourager les réseaux de consommateurs à y contribuer également, en coopération avec les organismes chargés de faire appliquer la réglementation;

12. demande à la Commission de mettre à jour tous les supports exposant les droits des passagers aériens (par exemple, les sites internet de la Commission, documents et brochures en la matière), en tenant compte des dernières décisions de la Cour de justice de l'Union européenne;

13. souligne que les transporteurs doivent veiller à la présence d'un personnel de contact ou d'un service équivalent à chaque aéroport à partir duquel ils opèrent, susceptible de prendre des décisions immédiates en cas de perturbations, notamment en ce qui concerne l'assistance, le remboursement, le changement d'itinéraire, les nouvelles réservations, et les bagages perdus ou retardés, et de recevoir les réclamations; prie instamment à la Commission de proposer d'introduire l'obligation pour les transporteurs aériens concernés de fournir un point d'information central, et spécifiquement un site internet, un numéro de téléphone à coût réduit et une adresse électronique, en vue d'assurer une bonne information des consommateurs;

14. estime que tous les transporteurs aériens doivent instaurer une assistance téléphonique accessible et efficace à tous les passagers une fois le voyage réservé; cette assistance doit fournir des informations et des propositions alternatives en cas de perturbations et ne devrait en aucun cas excéder le coût d'une communication locale;

15. invite la Commission à examiner des mesures qui apporteraient une protection aux passagers partant et arrivant, en garantissant qu'ils soient correctement indemnisés en cas de perte ou de retard d'une durée inadmissible de leurs bagages;

16. souligne que des procédures de réclamation laborieuses peuvent s'avérer dissuasives même pour les passagers conscients de leurs droits; considère que les organismes chargés de faire appliquer la réglementation doivent avoir suffisamment de ressources pour assurer une présence visible dans les grands aéroports de l'Union, en vue d'offrir des services de base d'information et d'arbitrage;

17. considère que les compagnies aériennes doivent offrir à tous les passagers la possibilité de présenter une réclamation par écrit de manière immédiate, simple, accessible et sans frais supplémentaires; demande à la Commission d'inclure, dans la révision du règlement (CE) n° 261/2004, le droit de tout passager de pouvoir faire une réclamation par écrit dans l'aéroport ou l'avion même, en adressant une copie à la compagnie et à l'organisme chargé de faire appliquer la réglementation, en plus de la possibilité de présenter une réclamation par d'autres moyens électroniques; appelle la Commission à établir un

formulaire type traduit dans toutes les langues de l'Union pour limiter les éventuels problèmes linguistiques et harmoniser les procédures relatives aux réclamations;

18. estime que pour faire valoir leurs droits et pouvoir présenter des réclamations, les passagers doivent à tout moment pouvoir identifier le personnel des compagnies aériennes, le personnel navigant et de sécurité ainsi que le personnel aéroportuaire;

19. souligne que les passagers doivent avoir un accès sans restriction aux données de leur "dossier passager" (Passenger Name Record - PNR) et savoir comment leurs données PNR sont utilisées et avec qui elles sont partagées; estime en outre qu'afin de garantir le droit au respect de la vie privée du passager, le transporteur ne peut demander les données PNR aux passagers que lorsque cela s'avère nécessaire et proportionné dans le cadre de la réservation, et souligne que les passagers ne peuvent être privés de leur droit au transport, sauf si l'interdiction d'embarquement est demandée par l'autorité compétente pour des raisons de sécurité publique et est expliquée et confirmée par écrit au passager par cette autorité;

20. souligne que, lorsque le passager a déjà embarqué et qu'il est prié de quitter l'avion à cause de son dossier passager, cette évacuation doit être effectuée par les autorités compétentes, et non par les membres de l'équipage;

21. rappelle aux États membres leurs obligations de contrôler la situation financière des compagnies aériennes et la possibilité de leur retirer leur licence d'exploitation si leurs finances sont insuffisantes; invite instamment la Commission à garantir que les autorités nationales respectent ces obligations et à veiller à ce que les passagers immobilisés puissent être rapatriés en cas de cessation de paiement, de faillite, de cessation d'activité ou de retrait de licence d'exploitation;

22. demande à la Commission de veiller à la mise en œuvre et à l'application effectives de la législation existante sur la transparence des prix et les pratiques commerciales déloyales, afin de garantir que le prix affiché reflète fidèlement le prix définitif et de faire en sorte que tous les coûts opérationnels non optionnels et tous les frais inhérents aux dépenses administratives et au moyen de paiement soient inclus dans le tarif et affichés/indiqués aux côtés des informations nécessaires; demande aux transporteurs aériens, quelles que soient les modalités de paiement utilisées, notamment la carte de crédit, de prélever uniquement le coût réel de leurs services, conformément aux dispositions de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs;

23. souligne la large prolifération de clauses contractuelles déloyales dans les contrats de transport aérien et l'augmentation de la tendance, dans la jurisprudence nationale, à l'interdiction de certaines clauses régulièrement utilisées par les compagnies aériennes; prie donc instamment la Commission de régler cet aspect en établissant une "liste noire" des clauses abusives spécifiques dans le secteur du transport aérien; souligne la nécessité d'adopter des mesures pour protéger les passagers des autres clauses contractuelles abusives établies par les compagnies aériennes, telles que les questions contractuelles liées à une mauvaise manipulation des bagages ou à des bagages retardés ou endommagés, à la transférabilité des billets, aux circonstances de force majeure, à la réorganisation unilatérale des vols et à l'interdiction d'utiliser le volet aller d'un billet aller-retour sauf sur la base de critères objectifs et très restreints de non-présentation;

24. souligne qu'il convient d'enquêter de manière plus approfondie sur les discriminations tarifaires à l'encontre des passagers en fonction de leur pays de résidence, et de les éliminer une fois identifiées;

25. demande à la Commission de proposer des mesures qui permettraient aux passagers de corriger aisément et gratuitement des éléments mineurs de la réservation et d'annuler une réservation en ligne dans les deux heures de la réservation initiale;

26. demande à la Commission de proposer des mesures qui permettraient d'harmoniser la pratique commerciale des bagages à main afin de protéger les passagers contre les pratiques de restrictions excessives, et de leur permettre d'emporter à bord une quantité raisonnable de bagages à main, incluant les achats dans les boutiques des aéroports;

27. met l'accent sur le droit des passagers à avoir facilement accès à des informations précises et objectives précisant l'impact environnemental et l'efficacité énergétique de leur voyage, informations qui devraient être clairement visibles sur les sites internet des transporteurs aériens et sur les billets proprement dits; invite la Commission et les transporteurs aériens à soutenir les travaux entrepris dans ce sens, sous réserve que les coûts induits par les mesures mises en œuvre soient rationnels;

28. insiste sur le fait que tous les passagers, y compris les enfants de moins de 2 ans, doivent être transportés en toute sécurité; demande aux transporteurs de veiller à ce que les passagers avec enfants puissent embarquer aisément avec des poussettes, compte tenu du fait que les jeunes enfants voyageant avec des adultes peuvent être considérés comme des personnes à mobilité réduite; invite les transporteurs à offrir des tarifs réduits pour les enfants, y compris de plus de deux ans, comme cela se pratique déjà dans d'autres modes de transport; appelle la Commission à garantir le droit d'embarquer en priorité aux passagers accompagnés d'enfants et la possibilité d'utiliser les poussettes jusqu'à la porte de l'avion et de les reprendre à la sortie de celui-ci;

29. estime qu'il convient de réviser la pratique généralisée des transporteurs de passagers assurant la desserte des aéroports qui ne respectent pas l'obligation d'utiliser des sièges pour enfants, ce qui limite les possibilités de circulation des parents;

30. invite la Commission à examiner les questions relatives à la protection des passagers afférentes aux nouvelles méthodes de contrôle, telles que les scanners de sûreté, les fouilles manuelles et le profilage des passagers; considère que les dispositions existantes concernant les droits des passagers et les organismes chargés de faire appliquer la réglementation pourraient jouer un rôle en traitant les problèmes susceptibles d'arriver;

31. appelle à garantir la cohérence entre la législation relative aux droits des usagers des transports aériens et les prochaines mesures de l'Union sur le recours collectif afin d'assurer le respect des droits des passagers d'une manière efficace et de poursuivre les entreprises qui ignorent systématiquement ces droits;

32. propose d'introduire un prix européen récompensant chaque année la compagnie aérienne la plus à l'écoute des consommateurs;

33. suggère que des recherches approfondies soient menées afin d'examiner la possibilité et la faisabilité de la mise en place d'un instrument législatif unique englobant l'ensemble des dispositions et des principes relatifs aux droits des passagers dans l'aviation civile afin de réduire la fragmentation et de corriger les incohérences entre les différents domaines des droits des passagers;

34. a conscience de la diversité des droits des passagers en fonction du mode de transport, que ce soit par eau, par terre ou par air; considère toutefois qu'une approche globale est nécessaire pour intégrer tous les droits des passagers – entre autres le droit de compensation, de remboursement et d'information – dans un cadre législatif exhaustif et consolidé;

Règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol

35. demande à la Commission, lors de la prochaine révision du règlement, d'adopter des éclaircissements concernant la notion de "circonstances extraordinaires" et d'"annulation", ainsi que les règles relatives à l'assistance et au droit de recours et d'indemnisation; estime que, lors de toute révision de ce type, il convient de prendre note du niveau de protection des passagers prévu dans les arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne, ainsi que de l'interprétation donnée par celle-ci des "circonstances extraordinaires"; juge ces mesures importantes, étant donné la marge de manœuvre existante qui permet une remise en question des règles d'indemnisation, et des différences en matière d'application et d'incidences au niveau national, comme lors de la crise du nuage de cendres volcaniques en 2010;

36. demande à la Commission de créer un système unique, complet et détaillé d'appréciation de la valeur probante des preuves produites par les compagnies aériennes en vue de justifier des "circonstances extraordinaires";

37. appelle la Commission à préciser que lorsqu'un vol de rotation est retardé ou annulé en raison d'une circonstance extraordinaire, la compagnie aérienne peut également mentionner cette circonstance extraordinaire pour le premier vol suivant de la même rotation;

38. estime qu'il est absolument nécessaire de disposer de règles précises concernant le contenu, l'accessibilité, la précision et le moment de la communication des informations aux passagers aériens, en vue d'expliquer les raisons des retards ou annulations, la durée prévue des perturbations, la procédure en cas de surréservation, ainsi que les alternatives de voyage s'offrant aux passagers;

39. souligne que la prochaine révision du règlement devrait également définir l'entité chargée d'informer en temps utile le passager ayant souscrit un voyage à forfait de toute modification du service puisque le contrat est passé entre le passager et un organisateur de voyages et non pas directement avec un transporteur aérien;

40. met l'accent sur le fait que le triple choix offert au passager entre le remboursement, le changement d'itinéraire et une nouvelle réservation en cas de problème de transport est un

droit fondamental et que ce choix devrait être immédiatement proposé à tous les passagers bloqués;

41. invite la Commission à favoriser des mesures visant à garantir une utilisation plus efficace et plus adaptée de modes de transport alternatifs, notamment en cas de circonstances extraordinaires;

42. estime que les passagers dont les bagages ont été perdus ou retardés devraient être immédiatement informés de leurs droits au titre de la convention de Montréal et du règlement (CE) n° 889/2002 et qu'il est nécessaire de mener au niveau européen une action législative ou une campagne de sensibilisation pour que la population soit mieux au fait des droits des passagers et des procédures de réclamation relatives aux bagages perdus ou retardés; estime que dans le cas où le retard d'un bagage excède 6 heures, une indemnisation proportionnée aux besoins du passager devrait lui être offerte afin qu'il puisse subvenir à ses besoins en attendant l'arrivée de son bagage; souligne que la qualité et l'efficacité générale des services de manutention des bagages devraient être abordées lors de la révision de la directive 96/67/CE relative à l'accès au marché de l'assistance en escale dans les aéroports de la Communauté;

43. estime qu'en cas de perte, de retard ou de détérioration d'un bagage, les compagnies aériennes doivent dans un premier temps indemniser les passagers avec qui elles ont passé un contrat, mais que dans un second temps, les compagnies doivent avoir un droit de recours à l'encontre des aéroports ou des prestataires de service si elles ne sont pas responsables du préjudice subi par le passager;

44. demande à la Commission de proposer un délai maximum de deux mois pour le secteur aérien et de deux mois pour les entités chargées de faire appliquer la réglementation, pour traiter les réclamations des passagers; estime que l'accusé de réception des réclamations devrait être envoyé aux passagers dans un délai de 48 heures; est d'avis que les passagers effectuant leur réservation par voie électronique, par exemple sur l'internet, devraient également avoir le droit de contacter gratuitement leur compagnie aérienne par les mêmes moyens, à une adresse clairement indiquée, afin que les consommateurs puissent rapidement et facilement contacter le personnel concerné auprès de la compagnie aérienne pour résoudre tout problème; estime en outre qu'une ligne téléphonique et un service en ligne devraient être mis en place afin de permettre aux passagers d'obtenir des informations sur le statut de leurs réclamations;

45. estime que, pour assurer une responsabilisation complète à l'égard des passagers, il convient d'explorer et d'établir une coopération et une coordination renforcées entre les différents acteurs, tels que les transporteurs, les aéroports et les prestataires de services connexes, notamment en cas de "circonstances extraordinaires";

46. appelle à garantir que les coûts financiers supplémentaires encourus dans le cadre du règlement par les transporteurs aériens ne soient pas répercutés sur les voyageurs, en leur appliquant des tarifs plus élevés;

47. note que les récents arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne concernant le droit à compensation des passagers en cas de retard confirme la nécessité de mesures destinées à assurer l'égalité de traitement, en garantissant une compensation appropriée en cas de

retard important, quelle qu'en soit la cause, afin de tenir pleinement compte du préjudice subi; prie dès lors instamment la Commission de proposer des mesures à cette fin, sans annuler le droit d'être transféré sur le prochain vol disponible;

48. souligne que le traitement identique réservé aux cas de retard important et d'annulation de vol incite les compagnies aériennes à annuler des vols en retard, qui auraient peut-être encore pu avoir lieu;

49. estime que, sans préjudice des obligations imposées aux transporteurs par le règlement (CE) n° 261/2004 et afin de garantir les droits des passagers tout en évitant les abus, le règlement devrait clarifier les dispositions déterminant si, et à quel moment, les passagers sont habilités, de leur propre initiative, à acheter des rafraîchissements ou à réserver des hôtels ou des vols de remplacement et à réclamer le remboursement des dépenses, dans des limites raisonnables, au transporteur aérien; est d'avis que, dans le même temps, le règlement devrait prévoir des mécanismes de protection des passagers contre les abus;

Règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens

50. souligne qu'il convient d'assurer aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées un accès aux voyages aériens sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs, ainsi qu'un accès sans restrictions aux services;

51. insiste sur la nécessité de fournir une protection spécifique aux groupes de consommateurs vulnérables, en particulier aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite; relève que ces groupes vulnérables requièrent des garanties supplémentaires dans l'exercice de leurs droits en tant que passagers et appelle la Commission, les États membres et les transporteurs aériens à faire appliquer ces droits;

52. invite la Commission et les États membres à faciliter la liberté d'accès à tous les services de transport aérien pour les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées; souligne à cet égard qu'il convient de faciliter le droit d'utiliser les dispositifs de mobilité personnelle ainsi que d'être accompagné par un chien guide ou un chien d'assistance agréé; invite la Commission à proposer une législation couvrant l'accessibilité physique aux aéroports afin de veiller à ce que des obstacles d'infrastructure n'empêchent pas les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite de bénéficier de conditions égales en matière de déplacement;

53. invite la Commission à élaborer des orientations sur l'interprétation du règlement (CE) n° 1107/2006, notamment en ce qui concerne les dispositions relatives à la sécurité et aux accompagnateurs;

54. encourage la Commission à mettre en œuvre un plan d'action européen comportant toutes les mesures à prendre par les autorités nationales et invite la Commission à coopérer avec les organismes chargés de faire appliquer la réglementation et les organisations représentatives concernées afin d'améliorer l'application du règlement;

55. partage l'opinion de la Commission selon laquelle il convient de ne pas restreindre la définition actuelle des personnes à mobilité réduite;

56. insiste sur le fait que la présentation des informations, le processus de réservation et les procédures de réclamation doivent être totalement accessibles, que les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées devraient être en mesure de faire connaître leurs besoins d'assistance au moment même où elles réservent leur billet et qu'une confirmation de la notification d'assistance devrait être transmise au passager; souligne la nécessité de reconnaître les nourrissons ou enfants en bas âge comme des personnes à mobilité réduite en raison de leur âge;

57. souligne que bien que la sécurité en vol constitue un intérêt public important, une compagnie ne peut refuser l'embarquement à un passager handicapé ou à mobilité réduite sous prétexte qu'il n'est pas accompagné; souligne que la compagnie ne peut pas exiger la présence systématique d'un accompagnant;

58. souligne que la formation des équipages et des autres membres du personnel des transporteurs aériens, des aéroports et des entités chargées de faire appliquer la réglementation joue un rôle essentiel et doit dûment prendre en compte les différents besoins et les besoins individuels des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées, en particulier en ce qui concerne l'embarquement et le débarquement et la manipulation des équipements d'assistance; insiste sur le fait que la formation devrait être dispensée en coopération avec des organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite;

59. invite la Commission à présenter une proposition veillant à ce que les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées aient à tout moment le droit d'utiliser gratuitement des équipements de respiration agréés du point de vue de la sécurité à bord des aéronefs; estime qu'il convient d'établir une liste des équipements agréés fournissant de l'oxygène médical, en coopération avec le secteur et les organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite en tenant dûment compte des exigences en matière de sécurité;

60. estime qu'il est nécessaire d'établir des normes minimales pour l'équipement d'assistance des personnes à mobilité réduite et son utilisation dans tous les aéroports de l'Union afin de garantir une approche harmonisée relative au traitement au sol et à la prestation de services de haute qualité pour tous les passagers à mobilité réduite en Europe;

61. estime qu'il est nécessaire d'établir des normes minimales pour les informations accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées dans tous les aéroports de l'Union, en accordant une attention particulière aux situations d'urgence; attire l'attention de la Commission sur les nouvelles technologies déjà disponibles, telles que les services en langue des signes qui recourent aux technologies vidéo, ou les services sous forme de textes;

62. appelle de ses vœux l'élimination des pratiques abusives et/ou discriminantes de la part de certains transporteurs, consistant à demander aux personnes à mobilité réduite de signer un document avant l'embarquement, exonérant la compagnie aérienne de toute responsabilité en cas de dommages subis par les équipements de mobilité appartenant à ces personnes;

63. demande à la Commission de fournir des efforts en vue d'une modification éventuelle de la convention de Montréal, afin de garantir que tout dommage causé à un équipement de mobilité d'une personne à mobilité réduite soit totalement indemnisé – étant donné que ces équipements sont essentiels à l'intégrité, la dignité et l'indépendance de ces personnes et ne sauraient donc en aucun cas être assimilés à des bagages – et que le passager ait le droit, dans toute la mesure du possible, d'utiliser son propre fauteuil roulant jusqu'à la porte de l'aéronef, et de le retrouver à la porte de l'aéronef à l'arrivée; insiste dans le même temps sur le fait que les personnes à mobilité réduite doivent être informées de leur droit à demander une indemnisation pour tout dommage causé à leur équipement de mobilité et de leur droit à soumettre une déclaration d'intérêts spéciale, conformément à la convention de Montréal;

64. insiste sur le fait qu'une compagnie aérienne "service intégral" offrant une restauration à bord aux passagers ne peut pas discriminer les passagers qui demandent des repas spéciaux en raison de pathologies préexistantes (comme la maladie cœliaque, le diabète, etc.) et que ces repas spéciaux ne doivent jamais entraîner de coûts supplémentaires pour le passager lors d'un voyage;

°
° °

65. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le présent rapport porte sur la récente communication de la Commission sur l'application du règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol (COM(2011)0174) ainsi que sur le rapport de la Commission relatif au fonctionnement et aux effets du règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (COM(2011)0166).

De plus, dans la mesure où de nombreuses et diverses législations de l'Union ont trait au droit des passagers, mon projet de rapport porte également sur le contexte plus large des droits des passagers du transport aérien au niveau européen.

Mon projet de rapport reconnaît la nécessité de renforcer la sécurité juridique, d'améliorer la clarté d'interprétation et d'uniformiser l'application des règlements dans l'ensemble de l'Union européenne. Il sera nécessaire également de tenir compte des arrêts de la Cour de justice lors de la prochaine révision du règlement n° 261/2004. Enfin, je souhaite accroître la responsabilité et la transparence, préciser et renforcer les droits existants et m'assurer que les consommateurs en sont bien informés.

Le présent rapport vient à point nommé puisque la Commission envisage une révision du règlement n° 261/2004 l'année prochaine. J'espère également qu'il contribuera à fournir des informations en vue des prochaines révisions d'autres actes législatifs, comme la directive sur les voyages à forfait et le paquet "aéroports" notamment. Je présente ci-après les principaux points de mon projet de rapport.

Cadre général

Pour que les passagers puissent faire valoir leurs droits, il est essentiel qu'ils en aient connaissance. C'est pourquoi les informations précisant les droits des passagers devraient être communiquées de façon simple et compréhensible aux différentes étapes clés du voyage, à compter du moment où le passager envisage d'acheter un billet.

Afin de veiller au respect de ces droits, j'appelle de mes vœux la présence de personnel de contact dans les aéroports, pouvant immédiatement prendre des décisions en ce qui concerne l'assistance, le remboursement, le changement d'itinéraire et d'autres questions susceptibles de se poser en cas de perturbations des vols.

Il est essentiel de mettre en place des organismes indépendants, efficaces et transparents chargés de faire appliquer la réglementation afin de traiter les réclamations des passagers, d'aider à résoudre les différends entre les passagers et les transporteurs aériens et, si nécessaire, de prendre des sanctions en dernier ressort. Je demande la formalisation d'un réseau européen des organismes chargés de faire appliquer la réglementation, coordonné par la Commission, et la publication, par ces organismes, d'informations sur les réclamations qu'ils reçoivent.

Mon projet de rapport comporte également d'autres éléments portant notamment sur la nécessité d'offrir une garantie aux passagers en cas de faillite ou d'insolvabilité d'une compagnie aérienne et de veiller à la mise en œuvre et à l'application efficaces de la législation en vigueur sur la transparence des prix, de sorte que le prix affiché sur les sites internet des compagnies aériennes reflète fidèlement le prix définitif. Les passagers devraient avoir un droit d'accès au dossier passager que détient le transporteur aérien sur eux et ce droit devrait être inscrit dans la législation.

J'estime également que les passagers devraient avoir le droit de modifier les caractéristiques de leur billet en cas d'erreur, sans frais supplémentaires (les compagnies aériennes perçoivent actuellement des frais exorbitants pour ce faire). Cet exemple illustre la prolifération des clauses abusives dans les contrats des transporteurs aériens et il est urgent de se pencher sur la question.

L'un des droits les plus élémentaires des passagers est le droit à la sécurité. J'estime dès lors qu'il est essentiel que tous les passagers, y compris les enfants de moins de deux ans, puissent bénéficier d'un siège sécurisé dans l'avion. Enfin, tous les passagers devraient avoir le droit d'obtenir des informations sur l'incidence environnementale de leur mode de transport. Dès lors, je demande à la Commission et aux compagnies aériennes de soutenir les travaux en cours qui permettront d'établir des comparaisons objectives et précises entre les empreintes environnementales des différents vols ainsi qu'entre celles du transport aérien et des autres modes de transport.

Règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol

La clarté d'interprétation est essentielle; c'est pourquoi je demande à la Commission de reprendre, dans la prochaine révision du règlement n° 261/2004, les interprétations que fait la Cour de justice européenne de divers termes et définitions, y compris des "circonstances extraordinaires" et des règles en matière d'indemnisation.

En cas de perturbation du voyage, il convient d'informer les passagers en temps voulu et de leur communiquer les raisons du retard ou de l'annulation, la durée estimée du retard ainsi que les alternatives possibles, y compris d'autres modes de transport, le cas échéant. Il convient également de préciser que le triple choix offert au passager entre remboursement, changement d'itinéraire et nouvelle réservation est un droit élémentaire.

De plus, les passagers qui ont perdu des bagages ou dont les bagages ont été retardés devraient se voir conférer des droits équivalents à ceux des passagers eux-mêmes victimes d'un retard. Afin de permettre aux compagnies aériennes de s'occuper des groupes de passagers les plus vulnérables et de réduire le nombre de passagers se rendant à l'aéroport en quête d'assistance, il convient de permettre aux passagers d'acheter eux-mêmes des rafraîchissements, de réserver des hôtels ou des vols de remplacement et d'en demander le remboursement, dans des limites raisonnables, à la compagnie aérienne.

Enfin, la Commission devrait revoir les niveaux, les critères et les mécanismes d'indemnisation sous réserve de ne pas réduire les niveaux actuels.

Règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens

Le libre accès et des conditions égales en matière de voyage pour les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées constituent un droit élémentaire. L'absence de formation du personnel et les infrastructures des aéroports et des aéronefs constituent des obstacles auxquels il est urgent de s'attaquer. Il est important également que les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées puissent être accompagnées par des chiens guides ou des chiens d'assistance agréés et qu'elles puissent également disposer gratuitement d'oxygène médical.

Toute dégradation de l'équipement de mobilité d'une personne à mobilité réduite doit être indemnisée en totalité dans la mesure où cet équipement fait partie de l'intégrité, de la dignité et de l'indépendance de la personne. Il importe enfin que les informations à destination des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées soient totalement accessibles et sous des formes correspondant à leurs besoins.

12.1.2012

AVIS DE LA COMMISSION DU MARCHÉ INTÉRIEUR ET DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

à l'intention de la commission des transports et du tourisme

sur le fonctionnement et l'application des droits acquis des usagers des transports aériens (2011/2150(INI))

Rapporteure pour avis: Antonyia Parvanova

SUGGESTIONS

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs invite la commission des transports et du tourisme, compétente au fond, à incorporer dans la proposition de résolution qu'elle adoptera les suggestions suivantes:

1. salue l'engagement de la Commission d'analyser et de réviser les règlements en vigueur sur les droits des usagers des transports aériens en vue d'améliorer la situation de ceux-ci, tout particulièrement en cas de retard important ou d'annulation; estime qu'une application adéquate des règles existantes par les États membres et les transporteurs, la mise en place de voies de recours suffisantes et simples et la fourniture d'informations précises aux passagers sur leurs droits devraient constituer les mesures prioritaires en vue de regagner leur confiance;

2. souligne l'importance d'une mise en œuvre et d'une application uniformes, dans les États membres, du règlement (CE) n° 261/2004 et du règlement (CE) n° 1107/2006 sur les droits des usagers des transports aériens, y compris de sanctions efficaces, dissuasives et proportionnées afin de créer des conditions de concurrence égales et de mettre en place de puissantes incitations économiques pour les transporteurs aériens et les autres acteurs concernés dans le but de faire respecter les dispositions en question;

3. souligne qu'il importe de combler les lacunes qui existent dans la mise en œuvre et l'application, par les États membres, du règlement (CE) n° 261/2004 et du règlement (CE) n° 1107/2006 sur les droits des usagers des transports aériens, lesquelles engendrent de l'insécurité juridique et font obstacle à une protection efficace des consommateurs;

4. relève que des mesures coercitives sont rarement prises et qu'elles varient grandement d'un État membre à un autre; encourage dès lors la Commission à œuvrer en coopération avec les autorités compétentes et les organismes nationaux chargés de l'application de la législation (ci-après "les organismes nationaux") et à envisager la possibilité de créer un

réseau s'appuyant sur Solvit et/ou une unité centrale de l'Union afin de favoriser le respect uniforme et immédiat des droits des usagers des transports aériens et de sanctionner et de suivre les violations et les États membres qui ne mettent pas en œuvre cette législation;

5. invite la Commission, non sans tenir compte du fait que l'insuffisance des informations fournies aux passagers constitue un obstacle majeur à l'application effective du règlement (CE) n° 261/2004 et du règlement (CE) n° 1107/2006, à clarifier l'obligation d'informer les passagers prévue dans les deux règlements afin d'assurer que les passagers, tout particulièrement les plus vulnérables, reçoivent en temps opportun des informations compréhensibles et fiables sur leurs droits et sur les procédures permettant de recevoir une assistance en cas de retard important ou d'annulation, y compris sur le droit d'opter entre un remboursement du prix du billet, un réacheminement et une nouvelle réservation, ainsi que sur les procédures et les points de contact en cas d'insatisfaction ou de demande de compensation; estime que ces informations doivent être à la portée des consommateurs et communiquées d'une manière compréhensible à toutes les étapes-clés d'un voyage, à savoir au moment de la réservation, de l'enregistrement et de l'embarquement, et qu'elles doivent être imprimées sur les billets;

6. fait observer que, le cas échéant, le processus de révision du règlement (CE) n° 261/2004 et du règlement (CE) n° 1107/2006 prendra du temps; invite dès lors la Commission à envisager d'introduire des mesures intermédiaires complémentaires pour améliorer l'application et la mise en œuvre de ces règlements, notamment en publiant et en maintenant à jour des documents d'information sur les droits des usagers des transports aériens sur le site internet de la Commission, ainsi qu'en encourageant les discussions et la collaboration entre les États membres, les organismes nationaux, les associations de consommateurs et les compagnies aériennes, afin de diffuser les meilleures pratiques et de parvenir à un accord sur les parties controversées de la législation;

7. invite la Commission à organiser des campagnes d'information et à mettre sur pied une plateforme d'information plurilingue permettant aux usagers des transports aériens d'accéder à des informations sur leurs droits et sur les procédures, y compris les formulaires officiels pour introduire des plaintes et les points de contact; fait observer que les efforts déployés pour porter les droits des passagers à la connaissance du public pourraient être intensifiés et partagés avec d'autres acteurs concernés grâce à la coopération entre les autorités nationales, les associations de consommateurs, les organismes nationaux, les aéroports, les transporteurs aériens, les agents et les organisateurs de voyages;

8. souligne que les transporteurs doivent garantir la présence au moins d'un représentant et/ou bureau des plaintes dans chaque aéroport où ils exercent leurs activités afin qu'ils puissent prendre des décisions immédiates en cas de perturbation, en particulier en ce qui concerne l'assistance, le remboursement, les réacheminements et les nouvelles réservations;

9. souligne la nécessité d'une révision de ces règlements en y intégrant, après l'évaluation des conséquences et des bénéfices supposés pour les passagers, la jurisprudence récente[1] dans

[1] voir notamment les affaires jointes C 402/07 et C 432/07 Sturgeon.

le but de clarifier les droits des usagers des transports aériens et de renforcer les mesures d'exécution;

10. considère qu'il est indispensable d'établir une définition claire des termes les plus récurrents servant à établir la responsabilité du transporteur et/ou les droits appropriés des passagers, notamment des termes "vol", "réacheminement", "correspondance", "déroutement", "annulation", "retard important", "horaire", "destination finale", "assistance et prise en charge" et "droit de recours"; souligne la nécessité d'une définition précise et d'orientations de la Commission quant à ce que recouvre le terme "circonstances exceptionnelles", qui devrait être clairement indiqué dans les futures modifications apportées au règlement (CE) n° 261/2004 afin d'empêcher toute interprétation injustifiée des circonstances qui ont entrainé des annulations ou des retards; invite la Commission à réévaluer la responsabilité illimitée des transporteurs aériens concernant le droit à une prise en charge dans des circonstances exceptionnelles échappant au contrôle du transporteur;

11. appelle la Commission à préciser que lorsqu'un vol de rotation est retardé ou annulé en raison d'une circonstance extraordinaire, la compagnie aérienne peut également mentionner cette circonstance extraordinaire pour le premier vol suivant de la même rotation;

12. met l'accent sur le droit des passagers à accéder facilement à des informations fiables et objectives détaillant l'incidence environnementale et l'efficacité énergétique de leur trajet, qui devraient figurer clairement tant sur les sites internet des transporteurs que sur les billets eux-mêmes; appelle la Commission et les transporteurs aériens à soutenir le travail en cours en ce sens;

13. a conscience de la diversité des droits des passagers sur les différents modes de transport tels que, notamment, le transport ferroviaire, aérien, maritime et fluvial; considère toutefois qu'une approche globale est nécessaire pour intégrer tous les droits des passagers, à savoir notamment le droit de compensation, de remboursement et d'information, dans un cadre législatif exhaustif et consolidé;

14. note que les récents arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne concernant le droit à compensation des passagers en cas de retard confirme la nécessité de mesures destinées à assurer l'égalité de traitement, en garantissant une compensation appropriée en cas de retard important, quelle qu'en soit la cause, afin de tenir pleinement compte du préjudice subi; prie dès lors instamment la Commission de proposer des mesures à cette fin, sans annuler le droit d'être transféré sur le prochain vol disponible;

15. suggère que des recherches approfondies soient menées afin d'examiner la possibilité et la faisabilité de la mise en place d'un instrument législatif unique englobant l'ensemble des dispositions et des principes relatifs aux droits des passagers dans l'aviation civile afin de réduire la fragmentation et de corriger les incohérences entre les différents domaines des droits des passagers;

16. relève que les pratiques commerciales en vigueur (telles que les frais d'enregistrement, les frais d'embarquement prioritaire, les frais excessifs liés à l'utilisation de cartes de crédit, en particulier lorsque le consommateur achète plus d'un billet, les frais de bagages, les

frais liés au respect de la législation européenne ou le fait de bloquer le double du montant du prix du billet sur le compte bancaire d'un passager pendant une certaine période) entraînent des différences substantielles entre le prix affiché et le prix final, ce qui induit en erreur les consommateurs quant aux composantes des tarifs aériens finaux; souligne, par conséquent, qu'il est nécessaire de veiller à la transparence des prix, conformément aux dispositions concernant les services de transport de voyageurs contenues dans la directive relative aux droits des consommateurs récemment adoptée, qui dispose qu'avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le vendeur lui fournit le prix total toutes taxes comprises; souligne que le prix affiché doit refléter fidèlement le prix final; invite instamment la Commission à renforcer le contrôle des tarifs aériens affichés et finaux, notamment sur les sites internet des compagnies aériennes;

17. souligne la prolifération généralisée de clauses contractuelles abusives dans les contrats de transport aérien et la multiplication, dans les jurisprudences nationales, de l'interdiction de certaines clauses régulièrement utilisées par les compagnies aériennes; prie donc instamment la Commission de régler cet aspect en établissant une "liste noire" des clauses abusives spécifiques dans le secteur du transport aérien; souligne la nécessité d'adopter des mesures pour protéger les passagers des autres clauses contractuelles abusives établies par les compagnies aériennes, telles que les questions contractuelles liées à une mauvaise manipulation des bagages ou à des bagages retardés ou endommagés, la transférabilité des billets, aux circonstances de force majeure, à la réorganisation unilatérale des vols et à l'interdiction d'utiliser le volet aller d'un billet aller-retour sauf sur la base de critères objectifs et très restreints de non-présentation; estime que des mesures devraient également être adoptées afin de protéger les passagers des pratiques relatives aux diverses restrictions portant sur les bagages à main et les achats effectués à bord, pour lesquels ils ne devraient pas avoir à payer de taxes supplémentaires; estime qu'il convient de veiller à ce que les passagers se voient appliquer des restrictions uniformes concernant la dimension et le poids des bagages à main;

18. souligne la nécessité de veiller à la cohérence entre les différentes législations portant sur les droits des passagers aériens et en particulier entre la protection juridique des voyageurs à forfait et l'absence de protection similaire pour des voyageurs n'ayant acquis qu'un vol sec, afin de suivre l'évolution du marché des voyages selon laquelle les consommateurs organisent de plus en plus leurs voyages eux-mêmes et de prévenir toute discrimination à l'encontre des passagers sur la base du type de billet qu'ils acquièrent ou toute concurrence déloyale entre les différents prestataires de services (transporteurs aériens, agences de voyage ou organisateurs de voyages); prie instamment la Commission, plus précisément, de proposer des mesures contraignantes, dont l'obligation, pour les transporteurs aériens, de prévoir une garantie finale pour la couverture de leurs responsabilités vis-à-vis des passagers, afin de garantir que les passagers qui achètent des billets pour un vol sec bénéficient effectivement de la même protection que celle dont bénéficient déjà les voyageurs à forfait en cas d'insolvabilité, de faillite ou de retrait de la licence d'exploitation d'une compagnie aérienne;

19. invite la Commission à élaborer des orientations sur l'interprétation du règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, notamment sur les dispositions relatives à la sécurité et aux accompagnateurs;

20. partage l'avis de la Commission selon lequel la définition actuelle de "passagers à mobilité réduite" (PMR) ou de "personne handicapée" ne devrait pas être restreinte, dans la mesure où cela nuirait à son objectif qui est de fournir une large assistance aux groupes concernés nécessitant une assistance spéciale; propose de déterminer si les personnes âgées qui ne sont pas à mobilité réduite, les femmes enceintes et les enfants non accompagnés, dans la mesure où leur âge limite leur capacité d'utiliser les transports publics de manière autonome, devraient être inclus dans la définition, éventuellement sous le terme de "passagers ayant des besoins spécifiques";

21. relève qu'il convient d'assurer aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées des possibilités égales de voyage aérien et un accès sans entraves à ces services;

22. insiste sur la nécessité de fournir une protection spécifique aux groupes de consommateurs vulnérables, en particulier aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite; relève que ces groupes vulnérables requièrent des garanties supplémentaires dans l'exercice de leurs droits en tant que passagers et appelle la Commission, les États membres et les transporteurs aériens à respecter ces droits;

23. appelle la Commission à introduire des mesures contraignantes imposant aux compagnies aériennes et aux aéroports d'harmoniser leurs pratiques, en particulier pour ce qui est des procédures de réservation, des procédures de demande d'assistance et des politiques de contrôle de sécurité, et de fournir des informations de meilleure qualité sur ces questions depuis le moment de la réservation jusqu'à ce que les PMR, et éventuellement les passagers ayant des besoins spécifiques, quittent l'aéroport de leur destination finale, dans le but de garantir des possibilités égales de voyage et la non-discrimination, ainsi que de permettre aux PMR de savoir ce qu'ils peuvent attendre des diverses compagnies aériennes et des différents aéroports;

24. souligne que la formation du personnel des transporteurs aériens et des aéroports joue un rôle essentiel pour assurer la mise en œuvre effective de toutes les parties du règlement (CE) n° 1107/2006 et qu'elle constitue le moyen le plus rentable de lutter contre la discrimination; souligne dès lors qu'il convient de fournir une formation adéquate tant au personnel terrestre qu'au personnel navigant, en étroite coopération avec les organisations représentant les personnes à mobilité réduite;

25. insiste sur la nécessité de garantir que les équipements de mobilité ne sont pas considérés et/ou traités comme des bagages ordinaires, mais comme un outil indispensable à l'indépendance des passagers et qui est irremplaçable; souligne, en ce sens, que les équipements de mobilité devraient être manipulés avec soin par du personnel formé, conformément aux procédures strictes et harmonisées relatives à l'embarquement et au débarquement, en permettant aux passagers d'utiliser ces équipements aussi longtemps que possible;

26. estime qu'il est essentiel de veiller à ce que les personnes nécessitant de l'oxygène médical au cours de leur voyage, les passagers obèses et les passagers devant voyager avec un accompagnateur ne soient pas tenus de payer des frais supplémentaires ou ne se voient pas refuser l'embarquement, si aucun motif strictement lié à la sécurité ne l'impose;

27. encourage la Commission à œuvrer avec les États membres pour détecter et combler les failles des procédures et des organismes nationaux de traitement des plaintes et à veiller à la bonne coordination de la législation relative aux droits des usagers des transports aériens avec les mesures de l'Union concernant les mécanismes alternatifs de règlement des litiges qui sont attendus;

28. souligne qu'il convient que les consommateurs aient davantage de possibilités de faire valoir leurs droits; appelle la Commission à proposer des mesures pour la mise en place de procédures de traitement des plaintes et de voies de recours accessibles et indépendantes qui assureront la protection effective des droits des passagers et garantiront que ceux-ci reçoivent la compensation à laquelle ils ont droit d'une manière efficace et en temps voulu; appelle les organismes chargés du respect de la réglementation ou un nouvel organisme européen chargé du respect de la réglementation à aider les consommateurs à gérer leurs plaintes, en particulier les plaintes transfrontalières; souligne la nécessité d'instaurer des délais fixes pour répondre aux plaintes des passagers, conformément aux autres règlements sur les droits des passagers, et d'envisager de rendre les décisions des organismes nationaux contraignantes afin de garantir qu'elles seront reconnues par les tribunaux et respectées par les transporteurs aériens et les autres acteurs concernés; invite les États membres à octroyer des ressources suffisantes aux organismes nationaux chargés de l'application de la législation et à leur conférer des pouvoirs de sanction proportionnés;

29. appelle à garantir la cohérence entre la législation relative aux droits des usagers des transports aériens et les prochaines mesures de l'Union sur le recours collectif afin d'assurer le respect des droits des passagers d'une manière efficace et de poursuivre les entreprises qui ignorent systématiquement ces droits;

30. propose d'introduire un prix européen récompensant la compagnie aérienne la plus à l'écoute des consommateurs, qui serait décerné chaque année à la compagnie aérienne qui s'est montrée la plus soucieuse des consommateurs.

RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION

Date de l'adoption	9.1.2012
Résultat du vote final	+: 29 –: 0 0: 0
Membres présents au moment du vote final	Adam Bielan, Lara Comi, Jürgen Creutzmann, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Małgorzata Handzlik, Sandra Kalniete, Kurt Lechner, Hans-Peter Mayer, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Róża Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
Suppléants présents au moment du vote final	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Antonyia Parvanova, Sylvana Rapti, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION

Date de l'adoption	27.2.2012
Résultat du vote final	+: 41 –: 1 0: 4
Membres présents au moment du vote final	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Joseph Cuschieri, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Jaromír Kohlíček, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Bogusław Liberadzki, Eva Lichtenberger, Gesine Meissner, Mike Nattrass, Hubert Pirker, David-Maria Sassoli, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Debora Serracchiani, Brian Simpson, Laurence J.A.J. Stassen, Keith Taylor, Silvia-Adriana Ţicău, Giommaria Uggias, Thomas Ulmer, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zīle
Suppléant(s) présent(s) au moment du vote final	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks