

Réforme du CE261 : le Parlement européen tient ses promesses et préserve les droits fondamentaux des passagers

- L'accord conclu après treize ans de négociations préserve les niveaux d'indemnisation actuels (250 € à 600 €) et le seuil de retard de 3 heures, malgré les pressions du Conseil pour les réduire jusqu'à 200 €.
- Si l'APRA salue le maintien du cadre existant, elle regrette qu'après treize ans de négociations, elle estime que certaines améliorations auraient pu être envisagées après treize ans de négociations
- Parmi les nouveautés, les passagers bénéficieront d'un bagage à main personnel gratuit, du droit de débarquer après deux heures d'immobilisation sur le tarmac, et les bons d'achat proposés à la place d'une indemnisation, s'ils ne sont pas utilisés, seront automatiquement payés en espèces.

Bruxelles, 16 juin.- L'Association of Passenger Rights Advocates (APRA) salue l'accord conclu par les législateurs européens sur la révision du CE261, après treize ans de négociations. Le texte préserve dans une large mesure le cadre actuel de protection des droits des passagers : comme l'avait promis la délégation du Parlement européen, **le seuil de retard de 3 heures et les niveaux d'indemnisation, compris entre 250 € et 600 € selon la distance du vol, ont été maintenus intacts.**

L'APRA déclare que le compromis final évite les propositions les plus néfastes apparues au cours des négociations. Elle regrette néanmoins qu'après treize ans de négociations, **cet accord n'ait pas pu présenter certaines améliorations significatives pour les passagers**, une occasion manquée de renforcer leurs droits.

Au cours de l'année écoulée, le processus de révision du CE261 a connu de fortes tensions, certaines propositions remettant en cause les fondements mêmes des droits des passagers européens. Les dernières semaines de négociation, en particulier, ont pris une tournure plus tendue.

Plusieurs propositions, de plus en plus strictes, se sont succédé : des réductions d'indemnisation allant jusqu'à 66 % ; un plan franco-allemand visant à remplacer le système actuel par des paiements forfaitaires de seulement 200 €, malgré 21 ans d'inflation ; la disparition soudaine des formulaires pré-remplis pourtant promis depuis longtemps ; et enfin, un amendement de dernière minute qui aurait considérablement compliqué le recours des passagers à une représentation professionnelle pour contester le rejet de leurs réclamations, fragilisant ainsi l'application du CE261.

Dans ce contexte, **l'APRA observe qu'à la fin du processus, le débat ne portait plus sur l'amélioration des droits des passagers**, mais sur leur simple préservation.

« L'Europe est passée dangereusement près du recul le plus sévère de l'histoire des droits des consommateurs européens. Le Parlement mérite d'être salué pour avoir empêché cela », déclare **Tomasz Pawliszyn**, président de l'APRA.

« Nous sommes soulagés que le Parlement européen ait tenu bon. Étant donné la tournure prise par ces négociations, notamment au cours des dernières semaines, préserver le statu quo était devenu le meilleur résultat possible », ajoute le président de l'APRA.

Au-delà de la préservation du statu quo, **le texte adopté introduit également plusieurs avancées concrètes pour le quotidien des voyageurs**, qui devraient entrer en vigueur dans le courant du second semestre 2027. En voici quelques-unes des plus marquantes* :

- Les **passagers ont droit à un bagage à main personnel gratuit** (sac à main, sac pour ordinateur ou petit sac à dos), à condition qu'il tienne sous le siège ou ne dépasse pas 40 x 30 x 15 cm.
- **En cas d'immobilisation prolongée sur le tarmac, les compagnies doivent permettre aux passagers de débarquer** après deux heures portes fermées, et leur fournir eau, accès aux toilettes et un confort thermique adéquat pendant toute l'attente.
- En cas de perturbation, **les compagnies doivent proposer l'option de réacheminement la plus rapide disponible**, y compris sur d'autres transporteurs ou d'autres modes de transport, si cela permet aux passagers d'arriver plus vite à destination sans coût additionnel.
- Les **bons d'achat (vouchers) proposés à la place d'une indemnisation en espèces restent facultatifs** : si un passager en choisit un et ne l'utilise pas dans les 12 mois, la compagnie doit automatiquement lui verser l'intégralité de la valeur en espèces.
- Les **passagers disposent désormais d'un délai de 9 mois** après la date de départ pour soumettre une **demande d'indemnisation** directement à la compagnie aérienne.
- Les compagnies doivent **corriger gratuitement les erreurs raisonnables d'orthographe** sur les billets et ne peuvent pas refuser l'embarquement pour ce motif.
- Les **musiciens peuvent désormais embarquer leurs instruments en cabine**, sous réserve d'espace et de sécurité ; à défaut, l'instrument doit être transporté en soute dans des conditions appropriées.

*L'ensemble des changements approuvés est disponible dans le document annexe.

Des progrès, mais pas de victoire complète

L'APRA insiste toutefois sur un point : « Ce résultat démontre que les droits des passagers comptent parmi les protections des consommateurs les plus précieuses d'Europe. La force de la réaction publique et politique face aux changements proposés montre que les Européens ne sont pas disposés à voir ces droits affaiblis, et certainement pas au nom de la facilité ou de la réduction des coûts pour les compagnies aériennes en cas de perturbation de leurs vols. Ce message devrait guider les futures discussions sur la politique relative aux droits des passagers. Cependant, les difficultés structurelles auxquelles les passagers sont confrontés n'ont pas disparu. Si les décideurs politiques ont préservé le cadre existant aujourd'hui, après treize années de négociations, nous aurions espéré des améliorations plus significatives pour les passagers. Ces questions devront être traitées. »

À propos de l'APRA

L'Association of Passenger Rights Advocates (APRA) a été fondée en 2017 pour représenter les intérêts des passagers aériens. Créée par les principales entreprises mondiales spécialisées dans l'indemnisation des passagers aériens, l'APRA a pour objectif d'offrir une protection maximale aux voyageurs. L'association entretient un dialogue constructif avec les institutions européennes et nationales, ainsi qu'avec les compagnies aériennes, les aéroports, les autorités nationales chargées de l'application de la réglementation, et d'autres acteurs clés du secteur.

L'APRA s'appuie sur des données solides, des analyses approfondies et une expertise collective pour informer les décideurs politiques et défendre les intérêts des passagers aériens européens. Ses membres incluent AirHelp, EUclaim, Reclamador et Flightright.

Pour plus d'information :

María Díaz

france.airhelp@actitud.agency

T. 07 51 51 14 57