COM(2023) 753 final

ASSEMBLÉE NATIONALE

QUINZIÈME LÉGISLATURE

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2023/2024

Reçu à la Présidence de l'Assemblée nationale
le 24 janvier 2024

Enregistré à la Présidence du Sénat
le 24 janvier 2024

TEXTE SOUMIS EN APPLICATION DE L'ARTICLE 88-4 DE LA CONSTITUTION

PAR LE GOUVERNEMENT,

À L'ASSEMBLÉE NATIONALE ET AU SÉNAT

Proposition de RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union

E 18509

COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 29.11.2023
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union

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

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

• Justification et objectifs de la proposition

La présente proposition législative concernant la révision du cadre réglementaire applicable aux droits des passagers[1] contribuera à encourager l'utilisation de modes de transport en commun et, par conséquent, à mettre en œuvre le pacte vert. Il s'agit d'une des mesures essentielles de la stratégie de mobilité durable et intelligente[2] adoptée par la Commission en 2020.

Les droits des passagers reposent sur une douzaine de droits distincts et complémentaires avant, pendant et après le voyage, notamment le droit à l'accessibilité et à l'assistance pour les personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR), le droit à l'information avant le voyage et aux différentes étapes de celui-ci, le droit à l'exécution du contrat de transport en cas d'interruption de celui-ci, le droit à une indemnisation dans certaines circonstances, le droit à un système de traitement des plaintes rapide et accessible. Les droits des passagers de l'Union s'appliquant chaque année à plus de 13 milliards de voyages dans l'Union, la protection des passagers est devenue une initiative phare de l'Union. Néanmoins, malgré les progrès substantiels accomplis au cours des 20 dernières années, de nombreux défis restent à relever.

La présente révision porte sur deux domaines problématiques, qui ont été confirmés par une analyse d'impact. Tout d'abord, les lacunes dans la mise en œuvre et le contrôle de l'application des droits des passagers empêchent les passagers de tous les modes de transport de jouir pleinement de leurs droits. Ce problème est récurrent depuis l'adoption des différents règlements relatifs aux droits des passagers. Il a déjà été constaté dans des rapports et des études de la Commission[3].

Comme l'indiquent plusieurs enquêtes Eurobaromètre, la méconnaissance de leurs droits de la part les passagers et les problèmes liés au contrôle de l'application de ces droits sont des questions récurrentes. La dernière enquête de 2019[4] indique que seul un citoyen de l'Union sur trois sait qu'il est protégé par des droits spécifiques lorsqu'il emprunte un mode de transport en commun dans l'Union.

Le déficit d'information des passagers et les problèmes liés au contrôle de l'application de leurs droits ont également été mis en lumière par la Cour des comptes européenne (CCE) dans son rapport de 2018 intitulé «Les passagers de l'UE bénéficient de droits étendus mais peinent à les faire valoir»[5]. La pandémie de COVID-19 l'a également montré: les passagers ne

---

1 Le cadre réglementaire applicable aux droits des passagers est composé de cinq règlements: le règlement (CE) nº 261/2004 et le règlement (CE) nº 1107/2006 pour le transport aérien, le règlement (UE) nº 1177/2010 pour le transport par voie d'eau, le règlement (UE) nº 181/2011 pour le transport par autobus et autocar, et le règlement (UE) 2021/782 remplaçant le règlement (CE) nº 1371/2007 pour le transport ferroviaire.

2 COM(2020)789 final: Stratégie de mobilité durable et intelligente – mettre les transports européens sur la voie de l'avenir.

3 Voir l'analyse d'impact SWD (2023)386, section 2 concernant la définition du problème.

4 https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip_19_6814. Une nouvelle enquête Eurobaromètre sur les droits des passagers est en cours de préparation, les résultats sont attendus pour le 1er trimestre 2024.

5 Rapport spécial 30/2018 de la Cour des comptes européenne:Les passagers de l'Union européenne bénéficient de droits étendus mais peinent à les faire valoir.

connaissaient pas leurs droits et ne savaient souvent pas à qui s'adresser pour les faire valoir. Le rapport spécial de la CCE de 2021 intitulé «Droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19: malgré les efforts de la Commission, des droits essentiels n'ont pas été protégés» est parvenu à la même conclusion[6].

Le second problème abordé dans la présente proposition est plus ciblé: il porte sur le droit au remboursement de la totalité du coût d'un billet d'avion lorsque le vol n'est pas effectué comme prévu, un problème qui s'est amplifié lors de la pandémie de COVID-19. À l'heure actuelle, les règles de remboursement ne sont pas claires lorsque les passagers aériens effectuent leurs réservations via un intermédiaire.

Parallèlement à la présente proposition, un troisième problème, celui de la protection des passagers pendant les trajets multimodaux, est abordé dans une autre proposition législative portant sur l'extension des droits des passagers aux déplacements multimodaux[7].

En ce qui concerne les lacunes dans la mise en œuvre et le contrôle de l'application des droits des passagers dans tous les modes de transport, l'objectif est double: premièrement, garantir une application efficace et effective dans tous les États membres, en permettant aux organismes nationaux chargés de l'application de disposer d'outils plus efficaces pour surveiller le respect des droits des passagers par les exploitants; deuxièmement, garantir un traitement plus efficace des plaintes des passagers, en mettant à leur disposition un système rapide, simple et accessible. La proposition contribuera à harmoniser les règles applicables aux différents modes de transport, en tirant le meilleur parti des évolutions récentes inscrites dans le nouveau règlement (UE) 2021/782 sur les droits des voyageurs ferroviaires et de la proposition de la Commission de 2013 visant à modifier le règlement (UE) nº 261/2004[8]. Tous les passagers bénéficiant de droits pourraient bénéficier de ces nouvelles mesures.

En ce qui concerne le remboursement des passagers aériens ayant effectué leur réservation via un intermédiaire, l'objectif est de garantir une procédure de remboursement claire pour tous les acteurs concernés (notamment les transporteurs, les intermédiaires et les passagers). Environ 450 millions de passagers par an qui ont réservé leurs billets via un intermédiaire pourraient bénéficier de ces mesures.

La question des dimensions standard des bagages à main a été récemment soulevée par le Parlement européen dans une résolution[9]. La proposition de la Commission de 2013 visant à modifier le règlement (UE) nº 261/2004 répond déjà à certaines des préoccupations du Parlement européen, notamment l'obligation incombant aux transporteurs aériens d'informer les passagers du maximum de bagages autorisés pour chacune de leurs réservations. Cependant, les passagers sont souvent confrontés à une certaine confusion en ce qui concerne les bagages à main autorisés en fonction de la compagnie aérienne et de la classe tarifaire, en raison de l'abondance de dimensions et de poids différents autorisés par différentes

---

6 Rapport spécial 15/2021 de la Cour des comptes européenne:Droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19:malgré les efforts de la Commission, des droits essentiels n'ont pas été protégés.

7 Voir proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux, COM(2023)752 final du 29.11.2023.

8 Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) nº 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, ainsi que le règlement (CE) nº 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages, COM(2013)130 final du 13.3.2013.

9 https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_FR.html.

compagnies aériennes et pour différentes classes de billets. Tout en tenant compte de la liberté des transporteurs aériens de fixer les tarifs, il conviendrait d'établir un petit nombre de tailles et de poids communs afin de réduire la confusion. Les transporteurs aériens devraient collaborer avec les constructeurs d'aéronefs et les fabricants de bagages, le cas échéant, pour convenir de ces normes, mais aussi rendre compte de leur respect des normes sectorielles sur le poids et les dimensions des bagages à main dans le cadre de leurs normes de qualité du service, sur lesquelles ils doivent également faire rapport.

Enfin, dans les modes de transport autres que l'aérien, le transporteur qui exige qu'une personne handicapée voyage accompagnée d'un assistant doit permettre à ce dernier de voyager gratuitement. Les règles relatives aux différents modes de transport visant à renforcer la mise en œuvre de l'accessibilité au sens de l'article 9 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH) devraient être davantage alignées et inclure également le transport aérien. Si un transporteur aérien exige qu'une personne handicapée voyage accompagnée d'un assistant afin de satisfaire aux exigences légales en matière de sécurité aérienne, le transporteur aérien devrait être tenu de transporter gratuitement la personne accompagnante. Il s'agit d'une condition préalable importante pour que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite puissent utiliser les transports aériens de manière comparable aux autres. Il s'agira donc d'une étape importante pour appliquer dans le droit de l'Union les obligations en matière d'accessibilité énoncées dans la CNUDPH.

Dans l'ensemble, la réforme comble les lacunes dans la mise en œuvre et le contrôle de l'application des droits des passagers existants et n'établit pas de nouveaux droits des passagers en tant que tels. Elle établit un équilibre entre la protection des passagers et les obligations des transporteurs et des gestionnaires d'infrastructure.

La présente initiative fait partie du programme de travail de la Commission pour 2023 au titre de l'annexe II (initiatives REFIT), sous la rubrique «Une économie au service des personnes»[10].

- **Cohérence avec les dispositions existantes dans le domaine d'action**

Dans sa stratégie de mobilité durable et intelligente, la Commission s'est engagée à prendre des mesures pour garantir que les droits de l'Union sont mieux mis en œuvre, sont plus clairs tant pour les transporteurs que pour les passagers, offrent une assistance adéquate et un remboursement, notamment en cas de perturbation, et que des sanctions appropriées sont prévues si les règles ne sont pas correctement appliquées, ainsi qu'à examiner les possibilités d'avancer sur la voie d'un cadre multimodal des droits des passagers et les avantages qu'offriraient de telles possibilités (action 63). La proposition est donc conforme à la politique relative aux droits des passagers.

Dans une large mesure, les modifications proposées concernant le contrôle de l'application de la législation font le point à la fois sur les nouvelles règles du nouveau règlement sur les voyageurs ferroviaires [règlement (UE) 2021/782] et sur la proposition de la Commission de 2013 visant à modifier le règlement (UE) nº 261/2004. Cela permettrait de simplifier et d'harmoniser le cadre réglementaire au profit des passagers européens.

Le nouveau règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires a introduit plusieurs nouvelles règles qui pourraient également être utiles à la protection des passagers empruntant d'autres

[10] Programme de travail 2023 de la Commission, Une Union qui montre sa fermeté et son unité, COM(2022)548 final du 18.10.2022.

modes de transport, comme l'obligation pour les exploitants de partager les informations utiles avec les organismes nationaux chargés de l'application, la mise à disposition de meilleurs outils pour ces derniers et un nouveau formulaire type à l'échelle de l'Union pour les demandes d'indemnisation et de remboursement. Les mesures stratégiques énoncées dans la présente proposition complètent donc le nouveau règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires.

En ce qui concerne les droits des passagers aériens, la Commission a proposé dès 2013 de modifier le règlement (CE) nº 261/2004 afin de rendre les droits des passagers plus clairs et plus efficaces. La Commission estime que les règles proposées en 2013 pour une meilleure application des droits des passagers aériens sont toujours adaptées. Il s'agissait d'un dossier prioritaire en attente dans ses programmes de travail annuels précédents et cela reste un dossier prioritaire en attente pour 2024[11]. Les trois institutions de l'Union ont établi des priorités législatives communes pour 2023 et 2024, sur lesquelles elles souhaitent accomplir des progrès substantiels, et la proposition de 2013 y figure également[12].

Dans ce contexte, les règles proposées pour assurer une meilleure application des droits des passagers définies dans la proposition sur le transport aérien de 2013 (telles que la possibilité pour la Commission de demander aux organismes nationaux chargés de l'application d'examiner certaines pratiques d'exploitants jugées suspectes) sont également utiles à la protection des passagers utilisant d'autres modes de transport. Il est donc proposé d'étendre ces règles aux autres modes de transport. En ce qui concerne les droits des passagers aériens, les mesures stratégiques énoncées dans la présente proposition complètent donc la proposition législative de 2013.

En 2021, la Commission a publié trois évaluations du cadre réglementaire applicable aux droits des passagers pour le transport par voie d'eau, pour le transport par autobus et par autocar, ainsi que pour les PMR voyageant par avion[13]. Les trois évaluations indiquent notamment que des améliorations sont possibles en ce qui concerne le contrôle de l'application de ces règlements.

Comme l'indiquent plusieurs enquêtes Eurobaromètre, la méconnaissance de leurs droits de la part des passagers et les problèmes liés au contrôle de l'application de ces droits sont des questions récurrentes. La dernière enquête de 2019[14] indique que seul un citoyen de l'Union sur trois sait qu'il est protégé par des droits spécifiques lorsqu'il emprunte les transports aériens, ferroviaires, par autobus et autocar et par voie d'eau dans l'Union (un résultat semblable à celui de l'enquête Eurobaromètre de 2014). C'est la raison pour laquelle la Commission organise régulièrement des campagnes de sensibilisation aux droits des passagers et propose des informations sur le portail numérique unique «L'Europe est à vous»,

---

11 Programme de travail 2024 de la Commission, Obtenir des résultats aujourd'hui et préparer demain, COM(2023)638 final du 17.10.2023, annexe III, p. 26, nº 109.

12 Voir la procédure interinstitutionnelle 2013/0072(COD) https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013%2F0072(COD)&l=fr et la liste des priorités législatives communes pour 2023 et 2024: https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=fr.

13 SWD(2021)417, SWD(2021)413 et SWD(2021)415 https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en.

14 Eurobaromètre spécial de 2019 sur l'opinion des citoyens de l'Union concernant les droits des passagers, https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200.

ainsi que sur une application relative aux droits des passagers disponible dans toutes les langues officielles de l'Union.

Le déficit d'information des passagers et les problèmes liés au contrôle de l'application de leurs droits ont également été mis en lumière par la Cour des comptes européenne (CCE) dans ses rapports de 2018 et de 2021 mentionnés ci-dessus.

- **Cohérence avec les autres politiques de l'Union**

La proposition prend en considération d'autres textes législatifs de l'Union qui sont également en cours de révision ou d'élaboration, dans un souci d'harmonisation et de cohérence. Il s'agit notamment des initiatives en cours sur la protection des consommateurs - parmi lesquelles figurent les règlements relatifs aux droits des passagers dans l'Union - qui complètent également la présente initiative, sans toutefois la chevaucher.

Concernant la révision de la directive (UE) 2015/2032 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées (ci-après la «directive sur les voyages à forfait»), les règles relatives aux voyages à forfait en vertu de la directive et la proposition de révision de celle-ci[15] sont également cohérentes avec la présente proposition. Bien que cette proposition de révision porte, comme la présente proposition, sur les voyages, les marchés qu'elles concernent sont distincts. Alors que la présente proposition - conformément à la législation existante sur les droits des passagers et à la proposition visant à la modifier - porte exclusivement sur les services de transport de passagers (par exemple, la combinaison d'un service de transport ferroviaire et d'un service de transport par autobus), les règles relatives aux voyages à forfait couvrent une combinaison de différents services de voyage proposés par un organisateur (par exemple, un forfait combinant un vol et un hébergement à l'hôtel). Néanmoins, si un prestataire de services (transporteur) annule le service, les organisateurs visés par la proposition de directive sur les voyages à forfait aussi bien que les intermédiaires visés par la présente proposition qui ont utilisé leur propre compte pour payer les billets de transport du passager ont le droit de recevoir le remboursement de ces prestataires de services dans un délai de sept jours. Les passagers qui réservent un billet d'avion via un intermédiaire seront également remboursés dans un délai de 14 jours, comme les voyageurs à forfait. Tandis que la proposition de directive sur les voyages à forfait couvre également des questions telles que les prépaiements et la protection contre l'insolvabilité, la question de la protection des passagers en cas d'insolvabilité des transporteurs aériens et de crise majeure sera traitée dans le cadre de la révision en cours du règlement (CE) nº 1008/2008 (règlement sur les services aériens), notamment par des mesures visant à améliorer la santé financière et la résilience des transporteurs aériens et à anticiper les situations de faillite ou de crise de liquidité[16].

Le contrôle de l'application de la législation relative à la protection des consommateurs repose sur deux piliers complémentaires. Premièrement, les consommateurs peuvent recourir à des instruments de mise en œuvre par la sphère privée: le recours devant un tribunal ou le règlement extrajudiciaire. En 2023, la Commission a adopté une proposition modifiant la directive 2013/11/UE (la directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges) afin de

[15] Proposition modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne l'application des droits des passagers dans l'Union, COM(2023)753 final du 29.11.2023.

[16] https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-du-reglement-sur-les-services-aeriens_fr.

renforcer le règlement extrajudiciaire[17], que ce soit à titre individuel ou en tant que groupe. Cette proposition renforce le règlement extrajudiciaire des litiges, car elle oblige les organismes nationaux chargés de l'application à informer les passagers des possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges. Deuxièmement, les consommateurs peuvent être protégés par la mise en œuvre relevant de la sphère publique, qui est essentiellement assurée par les autorités publiques protégeant l'intérêt collectif des consommateurs. Le contrôle de l'application des droits des passagers est principalement assuré par les organismes nationaux chargés de l'application des règlements relatifs aux droits des passagers dans l'Union. Le règlement (UE) 2017/2394 (le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs) est un instrument complémentaire qui instaure un cadre de coopération permettant aux autorités nationales de tous les pays de l'Espace économique européen de traiter conjointement les violations des règles de protection des consommateurs (y compris les droits des passagers) lorsque le prestataire de services et le consommateur sont établis dans des pays différents. Les actions fondées sur le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs contre les compagnies aériennes et les intermédiaires ont démontré que les dialogues pouvaient être un instrument utile pour soutenir le contrôle de l'application des droits des passagers, mais également que les règles en vigueur devaient être renforcées, en particulier lorsqu'un billet a été acheté en passant par un intermédiaire[18].

La présente proposition est cohérente avec le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission concernant les services d'information sur les déplacements multimodaux[19]. Ce règlement impose aux détenteurs de données (par exemple les autorités de transport, les transporteurs et les gestionnaires d'infrastructure) de rendre les données relatives aux réseaux de transport (notamment les données sur les services de transport telles que les horaires et les heures de fonctionnement) accessibles aux utilisateurs de données, par l'intermédiaire de points d'accès nationaux établis par les États membres, lorsque ces données sont disponibles dans un format numérique lisible par machine. Elle est également cohérente avec la proposition de révision du règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission[20]. Ladite révision renforce cette exigence en ajoutant progressivement, de décembre 2025 à décembre 2028, des types de données dynamiques tels que les heures d'arrivée et de départ en temps réel. Il s'agit d'un aspect capital pour la présente proposition concernant l'information en temps réel des passagers sur les perturbations dans les transports lorsqu'ils passent d'un mode de transport à l'autre. La proposition de modification de la directive sur les systèmes de transport intelligents (STI) contient des dispositions supplémentaires allant dans le même sens[21]. Cette modification devrait permettre de faire en sorte que les applications STI dans le domaine du transport routier favorisent une intégration fluide avec d'autres modes de

---

17 Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828, COM(2023)649 final, 17.10.2023.

18 https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_fr.

19 Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux (JO L 272 du 21.10.2017, p. 1).

20 https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Deplacements-multimodaux-a-lechelle-de-lUE-nouvelles-specifications-pour-les-services-dinformation_fr.

21 Proposition de directive modifiant la directive 2010/40/UE concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport, COM(2021)813 final – 2021/0419 (COD) – (Le Parlement européen et le Conseil se sont mis d'accord sur le texte provisoire en juin 2023).

transport, tels que le rail ou la mobilité active, facilitant ainsi le passage à ces modes chaque fois que possible, afin d'améliorer l'efficacité et l'accessibilité.

La présente proposition est également cohérente avec la communication intitulée «Création d'un espace européen commun des données relatives à la mobilité», qui décrit la marche à suivre proposée pour la création d'un espace européen commun de données sur la mobilité, notamment ses objectifs, ses principales caractéristiques, ses mesures d'accompagnement et ses jalons. Son objectif est de faciliter l'accessibilité, la mise en commun et le partage des données issues des sources de données existantes et futures sur les transports et la mobilité[22].

2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ

• Base juridique

L'article 91, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne sert de base juridique à l'adoption de la législation de l'Union relative à la politique commune des transports. Cette disposition constitue la base juridique des règlements relatifs aux droits des passagers actuellement en vigueur. En outre, conformément à l'article 100, paragraphe 2, du TFUE, le législateur de l'Union peut établir les dispositions appropriées pour la navigation maritime.

• Subsidiarité (en cas de compétence non exclusive)

Le niveau de protection des passagers était assez limité avant l'adoption des règlements relatifs aux droits des passagers. Au sein du marché unique, de nombreux transporteurs (non seulement les compagnies aériennes, mais aussi les entreprises ferroviaires et les compagnies maritimes, ainsi que, dans une mesure de plus en plus large, les compagnies d'autobus) fournissent leurs services dans différents États membres et même au-delà. Il est donc nécessaire d'harmoniser les droits des passagers au niveau de l'Union afin de garantir des conditions de concurrence équitables à tous les acteurs intervenant dans la fourniture de services de transport [par exemple, les transporteurs, les gestionnaires d'infrastructure (particulièrement importants pour les PMR), les intermédiaires, etc.] qui sont souvent transfrontières. Il reste que l'application effective de la réglementation repose sur la coopération entre les États membres et que les activités de suivi sont menées au niveau national. En ce qui concerne le remboursement par les intermédiaires, le marché du transport aérien dans l'Union est essentiellement transfrontière, certains des plus grands intermédiaires étant des acteurs du marché international. Une action au niveau national peut donner lieu à des distorsions du marché intérieur, alors que les passagers doivent pouvoir faire valoir leurs droits de la même manière et bénéficier de la même protection, quel que soit l'État membre dans lequel ils voyagent.

Les nouvelles mesures relatives au contrôle de l'application des règles permettraient de rendre les droits existants plus effectifs en veillant à ce que les pratiques en la matière des organismes nationaux chargés de l'application incitent les transporteurs, les exploitants de terminaux et les intermédiaires (en particulier ceux qui n'appliquent pas toujours de manière totalement conforme les règles en vigueur relatives aux droits des passagers) à offrir la meilleure protection aux passagers et en supprimant les obstacles qui empêchent les citoyens d'exercer effectivement leurs droits en vertu du droit de l'Union. Une mise en œuvre plus effective des droits des passagers encouragera les citoyens à utiliser davantage les transports

[22] Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Création d'un espace européen commun des données relatives à la mobilité, COM(2023) 751 final du 29 novembre 2023.

publics plutôt que les voitures particulières et contribuera ainsi à la réalisation du pacte vert. Enfin, les nouvelles mesures contribueront à renforcer la protection des passagers aériens dans l'ensemble de l'Union, en garantissant qu'ils seront remboursés même s'ils ont réservé via un intermédiaire. Pour ces raisons, les problèmes recensés ci-dessus nécessitent une action au niveau de l'Union.

- **Proportionnalité**

Comme indiqué au chapitre 7 de l'analyse d'impact accompagnant la présente proposition et au point 3 ci-dessous, aucune des deux options relatives au contrôle de l'application des droits des passagers ne va au-delà de ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs généraux, à savoir garantir le bon fonctionnement du marché unique du transport de passagers et atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs lorsqu'ils utilisent un même mode de transport ou changent de mode de transport au cours de leur voyage, en permettant aux transporteurs, aux intermédiaires et (en particulier pour les PMR) aux exploitants de terminaux ainsi qu'aux administrations nationales d'appliquer et de faire respecter ces droits de manière efficiente et efficace. Il en va de même pour les options visant à remédier au manque de clarté des règles de remboursement lorsqu'un vol est réservé via un intermédiaire.

- **Choix de l'instrument**

Puisqu'il s'agit d'une proposition de révision de cinq règlements existants, l'instrument choisi est également un règlement.

3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

- **Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante**

En 2020-2021, la Commission a réalisé des évaluations des règlements relatifs aux droits des passagers à mobilité réduite recourant à des services de transport aérien [règlement (CE) nº 1107/2006], aux droits des passagers recourant à des services de transport par voie d'eau [règlement (UE) nº 1177/2010] et aux droits des passagers recourant à des services de transport par autobus et autocar [règlement (UE) nº 181/2011]. Les trois évaluations soulignent que des difficultés subsistent, notamment en ce qui concerne l'application de ces règles, leur suivi et le contrôle de leur mise en œuvre. Elles ont montré que l'ampleur des activités de suivi de la conformité varie considérablement d'un État membre à l'autre et que les organismes nationaux chargés de l'application sont souvent mal informés de l'existence des droits des passagers et des modalités de leur protection. Le nombre total de plaintes déposées auprès des organismes nationaux chargés de l'application reste globalement faible, voire très faible: environ 15 plaintes par million de passagers en ce qui concerne les droits des passagers à mobilité réduite recourant à des services de transport aérien, environ une plainte par million de passagers pour les droits des passagers recourant à des services de transport par voie d'eau et environ 1,5 plainte par million de passagers pour les droits des passagers recourant à des services de transport par autobus et autocar; toutefois, il n'est pas clair si ce faible nombre est dû au fait que les droits des passagers sont bien protégés ou au fait que les passagers ne déposent pas de plaintes, et dans ce cas, pour quelles raisons, ces dernières pouvant comprendre une méconnaissance des droits des passagers.

- **Consultations des parties prenantes**

L'objectif des consultations était de recueillir des données qualitatives et quantitatives auprès des groupes de parties prenantes concernés et du grand public.

Les groupes de parties prenantes concernés sont les organisations représentant les consommateurs et les passagers (y compris les personnes handicapées), les organismes nationaux chargés de l'application et d'autres autorités publiques, les organes de règlement extrajudiciaire des litiges, les transporteurs (compagnies aériennes, entreprises ferroviaires, compagnies d'autobus et d'autocars, armateurs) et leurs associations, les exploitants de terminaux (entités gestionnaires d'aéroports, gestionnaires de gares ferroviaires, exploitants de stations d'autobus et d'autocars, exploitants de terminaux portuaires) et leurs associations; les intermédiaires (vendeurs de billets, agents de voyage en ligne, organisateurs de voyages à forfait) et leurs associations, les compagnies d'assurance et les fonds de protection contre l'insolvabilité, les sociétés émettrices de cartes de crédit et les agences de recouvrement.

La Commission a consulté les parties intéressées en recourant aux méthodes suivantes: réponses à l'appel à contributions, consultation publique ouverte en ligne, consultation publique ciblée des groupes de parties prenantes concernés au moyen de questionnaires en ligne, entretiens, ateliers et réunions des groupes d'experts des organismes nationaux chargés de l'application[23].

- **Obtention et utilisation d'expertise**

Cour des comptes

Le rapport spécial nº 30/2018 de la Cour des comptes européenne intitulé «Les passagers de l'Union européenne bénéficient de droits étendus mais peinent à les faire valoir», ainsi que le rapport spécial 15/2021 sur les droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19 ont été pris en considération. Ces recommandations visent à améliorer la cohérence, la clarté et l'efficacité du cadre relatif aux droits des passagers dans l'Union, à renforcer les pouvoirs des organismes nationaux chargés de l'application et à consolider le mandat de la Commission.

Études d'évaluation

Publiées en 2021, les trois évaluations des droits des passagers recourant à des services de transport par voie d'eau, les passagers des transports par autobus et autocar ainsi que des passagers à mobilité réduite recourant à des services de transport aérien ont également servi d'expertise externe.

Autres études et enquêtes

Des études externes sur le niveau actuel de protection des droits des passagers aériens dans l'Union[24] (2020) et sur les droits des passagers dans le transport multimodal[25] (2019) ont également été prises en considération, ainsi que l'enquête Eurobaromètre sur les droits des passagers réalisée en 2019[26].

Analyse d'impact

---

23 Pour plus d'informations sur la consultation des parties intéressées, voir le rapport de synthèse figurant à l'annexe 2 de l'analyse d'impact SWD(2023)386.

24 Étude sur le niveau actuel de protection des droits des passagers aériens dans l'Union – Office des publications de l'Union européenne (europa.eu).

25 Étude exploratoire sur les droits des passagers dans le contexte multimodal (juin 2019): https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1.

26 Eurobaromètre spécial de 2019 sur l'opinion des citoyens de l'Union concernant les droits des passagers, https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200.

Une étude externe a été réalisée pour étayer l'analyse d'impact.

La proposition de règlement modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne l'application des droits des passagers dans l'Union est accompagnée d'un rapport d'analyse d'impact, qui a reçu un avis positif avec réserves du comité d'examen de la réglementation le 7 juillet 2023. Le rapport d'analyse d'impact a été révisé pour tenir compte des conclusions et recommandations du comité. L'analyse du problème et l'analyse des avantages ont été renforcées, notamment en ce qui concerne les avantages escomptés pour les consommateurs. Une évaluation plus détaillée des incidences sur la compétitivité des acteurs économiques les plus touchés a été ajoutée.

L'analyse d'impact a examiné en détail les options concernant les deux domaines problématiques couverts par la présente proposition: 1) les passagers ne bénéficiant pas pleinement de leurs droits en raison de lacunes dans la mise en œuvre et le contrôle de l'application de ces droits et 2) le manque de clarté des règles de remboursement lorsque les vols ont été réservés via un intermédiaire.

En ce qui concerne la présente proposition, l'option privilégiée par l'analyse d'impact est une combinaison des options les mieux notées pour chaque domaine problématique, c'est-à-dire l'option 1.2 pour le contrôle de l'application des règles et l'option 3.2 pour les remboursements.

En ce qui concerne le contrôle de l'application des règles, deux options ont été envisagées:

l'option 1.1 vise à harmoniser les règles en matière de contrôle de l'application des règles et de traitement des plaintes en introduisant des mesures qui existent dans le nouveau règlement (UE) 2021/782 sur les droits des voyageurs ferroviaires [mesures a) à d)] ou dans la proposition de la Commission de 2013 sur les droits des passagers aériens [mesure e)] dans d'autres modes de transport:

(a) les transporteurs, les gestionnaires de terminaux et les intermédiaires devront fournir aux organismes nationaux chargés de l'application, à leur demande, les données utiles; la mesure aura un effet très positif sur l'activité de supervision menée par les organismes nationaux chargés de l'application, car elle renforcera considérablement leurs connaissances sur les comportements des parties intéressées;

(b) les transporteurs et les entités gestionnaires de terminaux devront adopter et mettre en œuvre des normes de qualité du service et rendre compte de leur mise en œuvre; les transporteurs devront également fournir des informations aux passagers et aux organismes nationaux chargés de l'application sur la façon dont ils mettent en œuvre des droits des passagers;

(c) la Commission sera chargée d'adopter des formulaires types de demande d'indemnisation et de remboursement afin de faciliter les démarches des passagers; ces formulaires aideront les citoyens à présenter un dossier complet contenant toutes les informations utiles et les exploitants seront obligés de les accepter, étant entendu que les formulaires existants des exploitants ou des organismes nationaux chargés de l'application resteront valides;

(d) les organismes nationaux chargés de l'application devront informer les passagers, le cas échéant, de leur droit à demander réparation à titre individuel auprès d'organes de règlement extrajudiciaire des litiges;

(e) la Commission pourra demander aux organismes nationaux chargés de l'application d'effectuer des enquêtes, en particulier dans les cas impliquant plusieurs États membres, afin de susciter une coopération pertinente entre les États membres.

L'option 1.2 comprend toutes les mesures de l'option 1.1 plus deux mesures supplémentaires:

(f) améliorer l'information des passagers sur leurs droits en tant que passagers afin de les sensibiliser à ces droits, en particulier lors de la réservation et en cas de perturbation du voyage;

(g) obliger les organismes nationaux chargés de l'application à effectuer des activités de suivi de la conformité sur la base d'une évaluation des risques; les organismes nationaux chargés de l'application utiliseront au mieux les données reçues des parties intéressées et élaboreront un programme de suivi fondé sur l'évaluation du risque de non-respect récurrent des règles relatives aux droits des passagers. Les transporteurs et les gestionnaires de terminaux veilleront à ce qu'il soit remédié rapidement aux cas de non-conformité constatés lors des activités de suivi des organismes nationaux chargés de l'application.

L'option privilégiée en ce qui concerne le contrôle de l'application des règles est l'option 1.2, qui garantit au mieux que les transporteurs et les exploitants de terminaux respectent leurs obligations respectives, qu'ils contribuent au traitement efficace des plaintes des passagers, et que les organismes nationaux chargés de l'application appliquent les droits des passagers de la manière la plus efficiente et efficace possible dans tous les États membres. Les coûts supplémentaires générés par l'option 1.2 pour les transporteurs, les exploitants de terminaux et les organismes nationaux chargés de l'application sont plus élevés que pour l'option 1.1, mais la différence est marginale (130,7 millions d'EUR pour l'option 1.1 contre 138 millions d'EUR pour l'option 1.2, exprimés en valeur actuelle sur la période 2025-2050 par rapport au scénario de référence) et ces coûts supplémentaires sont compensés par l'efficacité accrue des mesures présentées. L'option 1.2 est également l'option la plus efficace. Elle va plus loin dans l'alignement des efforts de contrôle de l'application des règles entre les États membres.

En ce qui concerne les remboursements en espèces lorsque les billets d'avion ont été réservés via un intermédiaire, trois options ont été envisagées dans l'analyse d'impact: option 3.1: option selon laquelle le passager ne peut demander le remboursement qu'au transporteur, option 3.2: option selon laquelle le transporteur peut décider si le passager doit demander le remboursement à l'intermédiaire (à condition que l'intermédiaire y consente) ou au transporteur, et option 3.3: option selon laquelle le passager peut choisir de demander le remboursement à l'intermédiaire ou au transporteur aérien. Les options 3.1 et 3.2 ont été jugées aussi efficaces l'une que l'autre pour garantir la clarté de la procédure de remboursement, étant donné que l'intermédiaire et le transporteur aérien établiraient tous deux cette clarté dès le départ, avant la réservation. En ce qui concerne l'efficience, c'est l'option 3.2 qui a obtenu la meilleure note, dans la mesure où elle implique les coûts les plus faibles pour toutes les parties concernées, suivie de l'option 3.3 et enfin de l'option 3.1. Les options 3.2 et 3.3 ont été jugées cohérentes dans une égale mesure, notamment parce qu'elles prévoient une harmonisation avec la directive sur les voyages à forfait et sa révision en cours. En ce qui concerne la subsidiarité et la proportionnalité, l'option 3.2 a obtenu une bien meilleure note que les deux autres. Il s'agit de la seule option correspondant aux modèles de distribution actuels des transporteurs aériens et elle est la moins invasive au niveau des pratiques de marché. Pour ces raisons, l'option 3.2 a été retenue comme l'option privilégiée. Elle est supposée générer des coûts administratifs pour les transporteurs aériens de 0,07 million d'EUR et des coûts administratifs pour les intermédiaires de 57,42 millions d'EUR, ainsi que des économies de coûts indirects pour les consommateurs de

1 679,1 millions d'EUR (tous les chiffres sont exprimés en valeur actuelle sur la période 2025-2050 par rapport au scénario de référence)[27].

L'option privilégiée devrait avoir des incidences très limitées sur l'emploi et l'environnement. Elle renforcera la confiance des passagers dans le respect de leurs droits, notamment lorsqu'ils achètent des billets d'avion via un intermédiaire, ce qui favorisera ensuite l'adoption par les consommateurs de choix de transport plus durables pour un voyage donné. L'option privilégiée est compatible avec les objectifs environnementaux du pacte vert pour l'Europe et de la loi européenne sur le climat. Elle contribue à l'objectif de développement durable 13 (Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions). L'incidence sur les PME en termes de coûts supplémentaires devrait être très limitée[28].

- **Réglementation affûtée et simplification**

La présente initiative fait partie du programme de travail de la Commission pour 2023 au titre de l'annexe II (initiatives REFIT), sous la rubrique «Une économie au service des personnes»[29]. Elle revêt une dimension REFIT importante du fait de l'harmonisation des droits entre les différents modes de transport. Pour les passagers et les organismes nationaux chargés de l'application, le formulaire type de réclamation proposé à l'échelle de l'Union auquel les passagers peuvent avoir recours en toute situation (au lieu d'utiliser des outils de réclamation qui varient d'un opérateur à l'autre) simplifiera la vie des passagers, et potentiellement celle des exploitants et des organismes nationaux chargés de l'application. Pour les transporteurs, la marche à suivre pour respecter les droits existants sera plus claire, ce qui rendra la mise en œuvre plus efficiente. Pour les transporteurs qui appliquent les droits des passagers de manière conforme, les obligations supplémentaires seront satisfaites au moindre coût. Pour les transporteurs qui, de manière récurrente, n'appliquent pas certains droits, les nouvelles obligations les encourageront une évolution des pratiques. Les organismes nationaux chargés de l'application travailleront de manière plus efficiente car les transporteurs devront partager avec eux davantage de données sur leur respect des règles, leur permettant ainsi d'adopter une approche fondée sur les risques pour leurs activités de surveillance.

L'initiative comporte également des simplifications pour les passagers qui achètent leurs billets d'avion via un intermédiaire, car la manière dont ils seront remboursés est établie clairement (surtout: par qui et quand). L'existence de délais clairs pour le remboursement des passagers par les intermédiaires évitera aux passagers de devoir vérifier différentes conditions générales, dans lesquelles, actuellement, les retards de paiement ne sont souvent pas prévus. Pour les transporteurs aériens comme pour les intermédiaires, la procédure de remboursement sera plus efficiente car le processus, les délais et les canaux d'information seront clairs pour toutes les parties.

Les PME concernées par l'initiative représentent 95 % des intermédiaires aériens, 85 % des opérateurs de transport par autobus et autocar et 99 % des opérateurs de transport par voie d'eau[30].

---

27 SWD(2023) 386 final.
28 SWD(2023) 386 final.
29 COM(2022)548 final, annexe II, propositions REFIT, p. 7, nº 6.
30 SWD(2023) 386 final.

L’incidence de l’initiative sur la compétitivité de l’Union ou sur le commerce international devrait être neutre dans une large mesure.

Toutes les mesures dans le domaine du contrôle de l’application des règles, sauf une, encadrent la relation entre les organismes nationaux chargés de l’application et les exploitants ou entre la Commission et les organismes nationaux chargés de l’application, et elles sont adaptées à l’environnement numérique. La seule mesure ayant une incidence directe sur les citoyens est l’introduction de formulaires types de demande d’indemnisation et de réclamation. Ces formulaires seront disponibles à la fois sous format physique et numérique: la plupart des citoyens devraient utiliser le format numérique, mais les citoyens qui, pour une raison ou une autre, n’utilisent pas les solutions numériques ne seront pas exclus.

Les mesures prévues dans le domaine des remboursements sont adaptées à la fois à l’environnement physique et numérique. Les passagers devraient être informés des coordonnées en ligne, téléphoniques et postales de l’organisme auquel ils doivent s’adresser pour demander le remboursement. Il est prévu que le point de contact unique du transporteur aérien propose des moyens de contact par téléphone, par courrier et en ligne. Les intermédiaires aériens et les transporteurs aériens devraient informer les passagers de la procédure de remboursement sur leurs sites web, mais également sur le reçu de la réservation.

Objectifs de développement durable

L’initiative contribue aux **objectifs de développement durable** (ODD) nº 10 «Réduire les inégalités dans les pays et d’un pays à l’autre» (en ce qui concerne les passagers handicapés et à mobilité réduite), nº 13 «Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques» (un renforcement des droits des passagers peut inciter les citoyens à utiliser davantage les transports publics plutôt que les voitures particulières) et nº 16 «Assurer l’accès de tous à la justice et mettre en place des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous» (des moyens de recours renforcés et accessibles pour les passagers et de meilleurs outils de mise en œuvre pour l’administration).

Vérification de la cohérence climatique

La proposition est cohérente avec l’objectif de neutralité climatique énoncé dans la loi européenne sur le climat et avec les objectifs de l’Union pour 2030 et 2050, et contribue à la réalisation de l’ODD nº 13 «Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques», comme indiqué plus haut.

Droits fondamentaux

La proposition respecte les droits fondamentaux et les principes reconnus par la charte des droits fondamentaux de l’Union européenne, en particulier ses articles 21, 26, 38 et 47 qui concernent, respectivement, l’interdiction de toute forme de discrimination, l’intégration des personnes handicapées, la garantie d’un niveau élevé de protection des consommateurs et le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial.

L’obligation de partager les données à caractère personnel des passagers a une incidence sur le droit à la protection des données à caractère personnel en vertu de l’article 8 de la charte. Cette obligation est nécessaire et proportionnée à la lumière de l’objectif d’assurer une protection efficace des consommateurs conformément à l’article 38 de la charte. En outre, pour atténuer davantage les effets sur la protection des données, des garanties de protection des données sont mises en œuvre, à savoir la limitation de la finalité et une période de conservation clairement définie. D’autres dispositions de la proposition concernant

l'utilisation des coordonnées des passagers contribuent au respect du droit à la protection des données à caractère personnel en vertu de l'article 8 de la charte en établissant clairement quelles données à caractère personnel peuvent être utilisées à des fins spécifiques (aux fins de l'information, du remboursement et du réacheminement du passager, ainsi que pour des raisons de sécurité et de sûreté) et dans quelles conditions.

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

La proposition n'a pas d'incidence sur le budget de l'Union.

5. AUTRES ÉLÉMENTS

- **Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information**

La Commission évaluera la mise en œuvre et l'efficacité de la présente initiative sur la base d'indicateurs de progrès énumérés dans l'analyse d'impact, tels que le nombre de plaintes reçues par les organismes nationaux chargés de l'application, les organes de règlement extrajudiciaire des litiges et les centres européens des consommateurs, le nombre et le type d'activités de suivi menées par les organismes nationaux chargés de l'application et le nombre de sanctions infligées aux exploitants[31]. En outre, les enquêtes Eurobaromètre serviront d'indicateur pour mesurer la connaissance qu'ont les passagers de leurs droits et leur satisfaction quant à la manière dont les transporteurs respectent les droits des passagers de l'Union. Les rapports des transporteurs sur la mise en œuvre de leurs normes de qualité du service seront également un outil utile pour évaluer l'intervention. En ce qui concerne les remboursements lorsque le billet d'avion a été réservé via un intermédiaire, le nombre de demandes de renseignements et de plaintes des passagers auprès des organismes nationaux chargés de l'application concernant le fait d'avoir été renvoyés d'un transporteur à l'autre et d'un intermédiaire à l'autre, ainsi que les plaintes auprès des organismes nationaux chargés de l'application concernant les intermédiaires (qui devraient augmenter étant donné qu'à l'heure actuelle, les organismes nationaux chargés de l'application ne couvrent pas les intermédiaires), que les organismes nationaux chargés de l'application communiquent à la Commission, constitueront des indicateurs importants.

Dans sa communication intitulée «La compétitivité à long terme de l'UE: se projeter au-delà de 2030»[32], la Commission s'est engagée à rationaliser et à simplifier les obligations d'information, sans compromettre les objectifs stratégiques correspondants. La présente proposition est conforme à ces objectifs. Bien qu'elle impose aux opérateurs de transport aérien, par autobus et autocar et par voie d'eau[33] une nouvelle obligation en vertu de laquelle ils devront publier tous les deux ans un rapport sur la mise en œuvre de leurs normes de qualité du service avec des indicateurs clés de performance liés aux droits des passagers (par exemple la ponctualité, le traitement des plaintes, la coopération avec les représentants des personnes handicapées), ces rapports sont absolument nécessaires pour assurer le suivi des droits des passagers et les faire respecter. Les transporteurs ont indiqué lors de la consultation des parties intéressées qu'ils collectaient déjà les données en question, et la fréquence des rapports (tous les deux ans seulement) a été choisie de manière à maintenir les coûts de mise en œuvre de ces mesures restent à un niveau peu élevé. Outre qu'ils constituent une source

31 SWD(2023) 386 final.

32 COM(2023) 168 final.

33 Les entreprises ferroviaires ont déjà cette obligation en vertu de l'article 29 du règlement (UE) nº 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

d'information précieuse pour les organismes nationaux chargés de l'application disposant de ressources limitées pour mener à bien leurs tâches de suivi et de contrôle de l'application des droits, ces rapports permettront aux passagers de décider en connaissance de cause du transporteur à choisir selon la qualité de ses prestations et pourraient également encourager la concurrence entre les transporteurs sur la base de ce critère.

- **Explication détaillée de certaines dispositions de la proposition**

La proposition aura une incidence limitée sur la structure des cinq règlements modifiés. Elle complétera le cadre réglementaire existant en ajoutant aux règles modales existantes un ensemble d'exigences générales. La structure du nouveau règlement comprendra les articles suivants.

Considérants
Les considérants insisteront sur la contribution des droits des passagers à la politique commune des transports, à la politique de protection des consommateurs et aux objectifs de la stratégie de mobilité durable et intelligente. Les considérants mettent également en évidence les problèmes et les objectifs visés par la proposition ainsi que la justification des mesures proposées.

Article premier: Modifications du règlement (CE) nº 261/2004 (sur les droits des passagers aériens)
L'article contient les définitions des nouveaux éléments du règlement modifié et les dispositions spécifiques relatives aux nouvelles exigences: le remboursement lorsque le billet a été réservé via un intermédiaire; l'amélioration de l'information des passagers sur leurs droits lors de la réservation et en cas de perturbation du voyage; les normes de qualité du service, le formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement, l'approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers, le partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application et les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application.

Article 2: Modifications du règlement (CE) nº 1107/2006 (sur les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens)
Après les définitions des nouveaux éléments du règlement modifié, l'article contient les dispositions spécifiques relatives aux nouvelles exigences: les normes de qualité du service, le formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement, l'approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers, le partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application, les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application, la coopération entre les États membres, la Commission et le comité des droits des passagers.

Article 3: Modifications du règlement (UE) nº 1177/2010 (sur les droits des passagers recourant à des services de transport par voie d'eau)
Après les définitions des nouveaux éléments, l'article contient les dispositions spécifiques relatives aux nouvelles exigences modifiant le règlement: le formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement, l'amélioration de l'information des passagers sur leurs droits lors de la réservation et en cas de perturbation du voyage; les normes de qualité du service, l'approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers, le partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application, les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application, la coopération entre les États membres, la Commission et le comité des droits des passagers.

Article 4: Modifications du règlement (UE) nº 181/2011 (sur les droits des passagers recourant à des services de transport par autobus et autocar)
Après les définitions des nouveaux éléments du règlement modifié, l'article contient les dispositions spécifiques relatives aux nouvelles exigences: le formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement, l'amélioration de l'information des passagers sur leurs droits lors de la réservation et en cas de perturbation du voyage; les normes de qualité du service, l'approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers, le partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application, les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application, la coopération entre les États membres, la Commission et le comité des droits des passagers..

Article 5: Modifications du règlement (UE) 2021/782 (sur les droits des voyageurs ferroviaires)
L'article contient les définitions des nouveaux éléments du règlement modifié et les dispositions spécifiques relatives aux nouvelles exigences: les moyens de communication avec les passagers, l'approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers et la coopération entre les États membres et la Commission.

L'article 6 contient les dispositions communes du règlement en ce qui concerne l'entrée en vigueur.

Enfin, les annexes du règlement contiennent des spécifications détaillées concernant les normes de qualité du service dans tous les modes de transport, à l'exception du transport ferroviaire.

2023/0437 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union

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

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 91, paragraphe 1, et son article 100, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen[1],

vu l'avis du Comité des régions[2],

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

(1) Il convient d'apporter un certain nombre de modifications au règlement (CE) nº 261/2004[3], au règlement (CE) nº 1107/2006[4], au règlement (UE) nº 1177/2010[5], au règlement (UE) nº 181/2011[6] et au règlement (UE) 2021/782[7] du Parlement européen et du Conseil, afin d'assurer une protection efficace des droits des passagers dans l'Union lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar.

---

1 JO C du , p. .

2 JO C du , p. .

3 Règlement (CE) nº 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) nº 295/91, JO L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj.

4 Règlement (CE) nº 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, JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj.

5 Règlement (UE) nº 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004, JO L 334 du 17.12.2010, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj.

6 Règlement (UE) nº 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004, JO L 55 du 28.1.2011, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj.

7 Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj.

(2) Une protection efficace des droits des passagers devrait encourager l'augmentation des déplacements utilisant les transports en commun, objectif fixé par la stratégie de mobilité durable et intelligente adoptée par la Commission en décembre 2020.

(3) Dans les évaluations globales du règlement (CE) nº 1107/2006, du règlement (UE) nº 1177/2010 et du règlement (UE) nº 181/2011 qu'elle a réalisées entre 2019 et 2020, la Commission a conclu que l'efficacité de la législation de l'Union relative aux droits des passagers est compromise par le fait que les passagers ne connaissent pas suffisamment leurs droits et les dispositions existantes relatives à leur exercice. Il est également ressorti de ces évaluations que les passagers, y compris les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ne bénéficient pas pleinement de leurs droits en raison de lacunes dans leur application par les transporteurs, les entités gestionnaires d'aéroports, les gestionnaires de gares, les exploitants de terminaux portuaires, les entités gestionnaires de terminaux d'autobus et les intermédiaires, d'une part, et de lacunes dans leur mise en œuvre par les autorités nationales chargées de l'application, d'autre part[8].

(4) La simplification, la cohérence et l'harmonisation des règles du règlement (CE) nº 261/2004, du règlement (CE) nº 1107/2006, du règlement (UE) nº 1177/2010 et du règlement (UE) nº 181/2011 sont nécessaires, notamment en ce qui concerne les règles relatives à l'information des passagers concernant leurs droits avant et pendant le voyage, au contrôle de l'application des droits des passagers et au traitement des plaintes des passagers. Les dispositions existantes dans ces règlements devraient être modifiées pour compléter celles du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil récemment adopté[9] en ce qui concerne les formulaires de demande d'indemnisation et de remboursement, les normes de qualité du service, l'obligation pour les transporteurs de partager des informations avec les organismes nationaux chargés de l'application et l'information des passagers par les organismes nationaux chargés de l'application sur le règlement extrajudiciaire des litiges.

(5) À l'heure actuelle, en ce qui concerne les billets d'avion réservés via un intermédiaire, la procédure de remboursement est imprécise et devrait donc être clarifiée. Les intermédiaires interviennent dans la procédure de remboursement de deux manières différentes: soit ils ont transmis les informations relatives au paiement (par carte de crédit) du passager directement au transporteur (intermédiaire «relais»), et le transporteur aérien inverse le flux de paiement initial de sorte que le remboursement arrive directement sur le compte du passager; soit l'intermédiaire a utilisé son propre compte pour payer le transporteur aérien (intermédiaire «commerçant»), et lorsque le transporteur aérien inverse le flux de paiement, le remboursement arrive sur le compte de l'intermédiaire. L'intermédiaire transfère ensuite le remboursement final au passager. Souvent, les passagers ne savent pas quelle procédure de remboursement l'intermédiaire choisit. L'intermédiaire et le transporteur aérien devraient informer le passager de la procédure de remboursement. En particulier, le transporteur aérien devrait indiquer publiquement s'il coopère avec des intermédiaires pour le traitement des remboursements et, le cas échéant, avec quels intermédiaires.

---

8 SWD(2021)417, SWD(2021)413 et SWD(2021)415.

9 Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj.

(6) Le traitement du remboursement par l'intermédiaire qui a effectué le paiement au transporteur aérien au départ de son propre compte (intermédiaire «commerçant») est une pratique très répandue dans le secteur du transport aérien. Il convient donc de prévoir cette possibilité pour le transporteur aérien.

(7) Si le transporteur aérien procède à des remboursements par ce type d'intermédiaire, le délai de paiement au passager devrait être porté à un maximum de 14 jours pour tenir compte des deux étapes de la procédure de remboursement. Le transporteur aérien devrait donc transférer le remboursement à l'intermédiaire dans un délai maximal de sept jours, et l'intermédiaire devrait le transférer au passager dans un délai supplémentaire de sept jours. Si le passager n'est pas remboursé dans un délai maximal de 14 jours, il devrait toutefois être en droit de recevoir le remboursement directement du transporteur aérien effectif.

(8) Le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil[10] s'applique au traitement des données à caractère personnel effectué par les transporteurs aériens et les intermédiaires. Tout traitement de données à caractère personnel doit, en particulier, se dérouler conformément aux exigences énoncées à l'article 5, paragraphe 1, et à l'article 6, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679. Il convient de noter que l'obligation d'informer les passagers de leurs droits est sans préjudice de l'obligation du responsable du traitement de fournir des informations à la personne concernée en vertu des articles 12, 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679.

(9) Lorsque le passager achète un billet auprès d'un intermédiaire, le transporteur aérien devrait être en mesure de contacter directement le passager, si nécessaire, afin de garantir que celui-ci reçoit les informations pertinentes relatives à son voyage et que le transporteur aérien remplit les obligations qui lui incombent en vertu du présent règlement et du droit de l'Union applicable en matière de sécurité et de sûreté de l'aviation et de transporteur effectif dans le cadre du règlement (CE) nº 2111/2005[11]. Le transporteur peut utiliser ces coordonnées exclusivement afin de remplir ces obligations et ne doit pas traiter les coordonnées des passagers à d'autres fins. Il convient de supprimer ces données à caractère personnel dans les 72 heures suivant l'achèvement du contrat de transport, sauf si leur conservation est justifiée pour s'acquitter d'obligations relatives au droit du passager au réacheminement, au remboursement ou à l'indemnisation.

(10) Une approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers, qui ne repose pas seulement sur les plaintes reçues mais également sur des activités de suivi de la conformité telles que des inspections, devrait permettre aux organismes nationaux chargés de l'application d'être mieux à même de détecter et de remédier aux cas de non-respect des règles existantes par les transporteurs et les gestionnaires de terminaux.

---

10 Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

11 Règlement (CE) nº 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif, et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/CE (JO L 344 du 27.12.2005, p. 15).

(11) Les informations fournies aux passagers sur leurs droits avant et pendant leur voyage devraient leur permettre de mieux connaître ces droits. Ces informations devraient être succinctes et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles. Elles devraient être fournies de manière claire et compréhensible et, dans la mesure du possible, par voie électronique.

(12) Les organismes nationaux chargés de l'application devraient coopérer entre eux afin de garantir une interprétation et une application harmonisées des règlements concernés. Un flux régulier d'informations provenant des transporteurs, des gestionnaires de terminaux et des intermédiaires vers les organismes nationaux chargés de l'application sur tous les aspects liés à l'application des règlements concernés devrait permettre à ces derniers de mieux remplir leur rôle de suivi.

(13) Les transporteurs et les gestionnaires de terminaux devraient définir, gérer et surveiller les normes de qualité du service pour tous les services de transport de passagers, en tenant compte des caractéristiques opérationnelles de chaque mode. Ces normes de qualité du service devraient notamment porter sur les retards, les annulations, l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, les mécanismes de traitement des plaintes, la satisfaction des clients et la propreté. Les transporteurs devraient également mettre à la disposition du public des informations sur leurs normes de qualité du service.

(14) En ce qui concerne les droits des passagers aériens, les transporteurs aériens devraient s'efforcer d'établir des normes sectorielles sur le poids et les dimensions des bagages à main afin de limiter la multiplication actuelle des pratiques différentes et d'améliorer l'expérience de voyage des passagers, ainsi que de rendre compte de la manière dont ils respectent ces normes dans le cadre de leurs systèmes de gestion de la qualité du service. La publication par les transporteurs de rapports sur la mise en œuvre de leurs normes de qualité devrait permettre aux utilisateurs de comparer et de faire des choix éclairés, d'encourager la concurrence sur la base de la qualité des services et de faciliter un suivi et une application uniformes par les organismes nationaux chargés de l'application.

(15) Afin que les voyageurs puissent demander plus facilement un remboursement ou une indemnisation conformément aux règlements concernés, il convient d'établir des formulaires de demande valides dans toute l'Union. Les voyageurs devraient avoir la possibilité d'introduire leur demande au moyen d'un tel formulaire.

(16) Les passagers qui souhaitent obtenir réparation à titre individuel devraient être informés des possibilités d'introduire une plainte auprès d'organes de règlement extrajudiciaire des litiges en cas de violation présumée des règlements concernés. Les organismes nationaux chargés de l'application sont les mieux placés pour ce faire.

(17) À la lumière de l'article 9 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des possibilités de faire des voyages aériens comparables à celles des autres citoyens, si un transporteur aérien, ses agents ou un voyagiste exigent qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance requise par les exigences de sécurité en vigueur établies par le droit national, le droit de l'Union ou le droit international, ou par les autorités compétentes, la personne accompagnante devrait voyager gratuitement. En outre, il y a lieu d'assurer l'harmonisation avec les droits existants dans les modes de transport ferroviaire, par autobus et autocar et par voie d'eau dans l'Union. En outre, si les informations destinées aux personnes handicapées et à

mobilité réduite sont fournies dans des formats accessibles, leur fourniture devrait être conforme à la législation en vigueur, telle que les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive (UE) 2019/882[12].

(18) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir garantir l'application effective des droits des passagers recourant à des services de transport aérien, ferroviaire, par autobus et autocar et par voie d'eau, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres mais peuvent en revanche, en raison de la nécessité de disposer des mêmes règles au sein du marché unique, être mieux réalisés au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

(19) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil[13]. Il convient d'utiliser la procédure d'examen aux fins de l'adoption des formulaires communs pour les demandes d'indemnisation et de remboursement.

(20) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et les principes reconnus par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, en particulier ses articles 21, 26, 38 et 47 qui concernent, respectivement, l'interdiction de toute forme de discrimination, l'intégration des personnes handicapées, la garantie d'un niveau élevé de protection des consommateurs et le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial.

(21) Le contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 42, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil[14] et a rendu un avis le [...],

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Modifications du règlement (CE) nº 261/2004

Le règlement (CE) nº 261/2004 est modifié comme suit:

(1) à l'article 2, la définition suivante est ajoutée:

«z) "intermédiaire", tout vendeur de billets, organisateur ou détaillant tel que défini respectivement aux points 8 et 9 de l'article 3 de la directive (UE) 2015/2302, autre qu'un transporteur.»;

---

12 Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70), ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj.

13 Règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13).

14 Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) nº 45/2001 et la décision nº 1245/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39).

(2) l’article 8 *bis* suivant est inséré:

«*Article 8 bis*

Remboursement lorsque le billet a été réservé via un intermédiaire

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

2. L’intermédiaire et le transporteur aérien informent le passager de la procédure de remboursement prévue au présent article d’une manière claire, compréhensible et aisément accessible lors de la réservation et lors de la confirmation de leur réservation.

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

4. Le transporteur aérien indique publiquement, d’une manière claire, compréhensible et aisément accessible, s’il accepte de traiter les remboursements via des intermédiaires et le cas échéant, avec quels intermédiaires.

5. Les règles suivantes s’appliquent en cas de remboursement via des intermédiaires qui ont utilisé leur propre compte pour acheter les billets au transporteur aérien:

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

b) si le passager ne reçoit pas le remboursement dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle il a choisi une option de remboursement conformément à l’article 8, paragraphe 1, point a), premier tiret, le transporteur aérien effectif contacte le passager au plus tard le jour suivant l’expiration du délai de 14 jours afin d’obtenir les modalités de paiement pour le remboursement. Dès réception de ces modalités de paiement, le transporteur aérien effectif rembourse le passager dans un délai de sept jours et en informe le passager et l’intermédiaire.

6. Le présent article ne modifie pas les obligations des transporteurs aériens effectifs en vertu de la directive (UE) 2015/2302.»;

(3) l’article 14 *bis* suivant est inséré:

«*Article 14 bis*

Communication d’informations

1. Les informations destinées aux passagers en vertu du présent règlement sont également fournies par voie électronique, lorsque cela est techniquement possible. Lorsque les informations sont fournies par de tels moyens, les transporteurs aériens et les intermédiaires veillent à ce que le passager puisse conserver sur un support durable toute correspondance écrite, notamment la date et l’heure de cette

correspondance. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.

2. Lorsque le passager n'achète pas un billet directement auprès du transporteur aérien, mais via un intermédiaire, ce dernier fournit au transporteur aérien les coordonnées du passager et les détails de la réservation. Le transporteur aérien ne peut utiliser ces coordonnées que dans la mesure nécessaire pour s'acquitter de ses obligations d'information, de prise en charge, de remboursement, de réacheminement et d'indemnisation en vertu du présent règlement et de ses obligations en vertu du droit de l'Union applicable en matière de sécurité et de sûreté aériennes, ainsi que pour fournir aux passagers des informations sur le transporteur aérien effectif conformément à ses obligations en vertu du chapitre III du règlement (CE) nº 2111/2005.

3. Le transporteur supprime les coordonnées dans les 72 heures suivant l'achèvement du contrat de transport, sauf si leur conservation est justifiée pour s'acquitter des obligations relatives au droit du passager au réacheminement, au remboursement ou à l'indemnisation.

4. Lorsqu'un intermédiaire achète un billet pour le compte d'un passager, il informe le transporteur aérien, lors de la réservation, du fait qu'il a réservé le billet en tant qu'intermédiaire. Il communique au transporteur aérien ses propres coordonnées postales et électroniques. Si l'intermédiaire demande à recevoir les informations que le passager reçoit du transporteur aérien pour s'acquitter de ses obligations conformément au paragraphe 2, il en informe le transporteur aérien et ce dernier fournit les informations visées au paragraphe 2 simultanément à l'intermédiaire et au passager.

5. Le transporteur aérien donne à l'intermédiaire la possibilité de transmettre et de demander les informations visées aux paragraphes 2 et 4 dans le cadre de la procédure de réservation.»;

(4) l'article 15 *bis* suivant est inséré:

«*Article 15 bis*

Normes de qualité du service

1. Les transporteurs aériens établissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe II.

2. Les transporteurs aériens évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Ils publient un rapport sur la qualité du service sur leur site web au plus tard [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite. Ce rapport ne contient pas de données à caractère personnel.

3. Les entités gestionnaires d'aéroports situées dans un État membre établissent des normes de qualité du service sur la base des éléments pertinents énumérés à l'annexe II. Elles suivent les activités conformément à ces normes et permettent, sur demande, aux autorités publiques nationales d'avoir accès aux informations relatives à leurs activités.»;

(5) l'article 16 *bis bis* suivant est inséré:

«*Article 16 bis bis*

Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement au titre des articles 7 et 8. Ce formulaire commun est établi dans un format qui est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 38, paragraphe 2, du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil[15].

2. Les passagers ont le droit d'introduire leurs demandes en utilisant le formulaire commun visé au paragraphe 1. Les transporteurs aériens effectifs et les intermédiaires ne rejettent pas une demande de remboursement au seul motif que le passager n'a pas utilisé ce formulaire. Si une demande n'est pas suffisamment précise, le transporteur demande au passager de clarifier la demande et lui apporte assistance à cette fin.

3. Les transporteurs aériens et les intermédiaires fournissent des détails sur leur site web, telles qu'une adresse électronique, à laquelle les demandes visées au paragraphe 1 peuvent être envoyées par voie électronique. Cette exigence ne s'applique pas lorsqu'il existe d'autres moyens de communication électroniques permettant aux passagers de demander un remboursement ou une indemnisation, tels qu'un formulaire sur un site web ou des applications mobiles, à condition qu'ils donnent accès aux mêmes choix et aux mêmes informations que ceux qui figurent dans le formulaire commun et qu'ils soient également disponibles dans une langue officielle de l'Union et dans la langue internationalement reconnue dans ce domaine. Lorsqu'ils utilisent de tels moyens, les passagers ne sont pas empêchés de fournir des informations dans l'une des langues de l'Union.

4. La Commission met le formulaire commun à disposition sur son site web dans toutes les langues de l'Union. L'organisme ou les organismes désignés par les États membres conformément à l'article 16, paragraphe 1, et à l'article 16 *bis*, paragraphe 3, s'assurent que les passagers ont accès au formulaire commun.»;

(6) les articles 16 *ter bis*, 16 *ter ter* et 16 *ter quater* suivants sont insérés:

«*Article 16 ter bis*

Approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers

1. Les organismes nationaux chargés de l'application élaborent un programme de suivi de la conformité afin de vérifier que les transporteurs aériens, les entités gestionnaires d'aéroports et les intermédiaires respectent les obligations prévues par le présent règlement, sur la base d'une évaluation des risques. Le programme permet de détecter les cas récurrents de non-conformité dans la mise en œuvre des droits des passagers et d'y remédier. Le programme de suivi de la conformité comprend un échantillon représentatif des activités de suivi.

2. L'évaluation des risques est fondée sur une évaluation factuelle qui tient compte des plaintes déposées par les passagers auprès de ces organismes, le cas échéant, ainsi que des conclusions des activités de suivi menées par ces organismes, des informations visées à l'article 16 *ter ter*, paragraphes 1 et 3, et d'autres sources

[15] Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné.

3. L'évaluation des risques est effectuée pour la première fois au plus tard le 30 juin XXXX [un an après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite.

4. Les activités de suivi de la conformité sont fondées sur l'évaluation des risques et réalisées au moyen d'audits, d'inspections, d'entretiens, de vérifications et d'examens de documents, le cas échéant. Elles comprennent des activités annoncées aussi bien qu'inopinées. Les activités de suivi sont proportionnées aux risques constatés.

5. Les organismes nationaux chargés de l'application veillent à ce que les transporteurs aériens, les entités gestionnaires d'aéroports et les intermédiaires remédient rapidement aux cas de non-conformité constatés dans le cadre de leurs activités de suivi. Ils exigent des transporteurs qu'ils présentent un plan d'action pour remédier aux cas de non-conformité, le cas échéant.

6. Le programme de suivi de la conformité visé au paragraphe 1 et l'évaluation des risques visée au paragraphe 2, ainsi que leurs conclusions, sont communiqués à la Commission au plus tard le 30 juin XXXX [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite.

Article 16 ter ter

Partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application

1. Les transporteurs fournissent aux organismes nationaux chargés de l'application les documents et informations utiles, à leur demande, sans retard indu et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

2. Pour les affaires complexes, l'organisme national chargé de l'application peut prolonger ce délai de trois mois au maximum à compter de la réception de la demande.

3. Dans l'accomplissement de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte des informations qui leur sont transmises par l'organisme désigné pour traiter les plaintes, s'il s'agit d'un autre organisme.

Article 16 ter quater

Informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application

L'organisme national chargé de l'application auprès duquel le passager dépose sa plainte, ou tout autre organisme désigné par un État membre à cette fin, informe le ou la plaignante de son droit de s'adresser à des organes de règlement extrajudiciaire des litiges pour obtenir réparation à titre individuel.»;

(7) l'annexe I du présent règlement est ajoutée en tant qu'annexe II.

Article 2

Modifications du règlement (CE) nº 1107/2006

Le règlement (CE) nº 1107/2006 est modifié comme suit:

(1) à l'article 4, paragraphe 2, la phrase suivante est ajoutée:

«Les transporteurs aériens, leurs agents ou les voyagistes veillent à ce que cette personne accompagnante voyage gratuitement et, dans la mesure du possible, soit assise à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.»;

(2) l'article 10 *bis* suivant est inséré:

«*Article 10 bis*

Normes de qualité du service pour les transporteurs aériens

1. Les transporteurs aériens établissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe III.

2. Les transporteurs aériens évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Ils publient un rapport sur la qualité du service sur leur site web au plus tard [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite. Ce rapport ne contient pas de données à caractère personnel.»;

(3) les articles 14 *bis* à 14 *quinquies* suivants sont insérés:

«*Article 14 bis*

Approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers

1. Les organismes nationaux chargés de l'application visés à l'article 14, paragraphe 1, élaborent un programme de suivi de la conformité afin de vérifier que les transporteurs aériens, les entités gestionnaires d'aéroports et les voyagistes respectent les obligations prévues par le présent règlement, sur la base d'une évaluation des risques. Le programme permet de détecter les cas récurrents de non-conformité dans la mise en œuvre des droits des passagers et d'y remédier. Le programme de suivi de la conformité comprend un échantillon représentatif des activités de suivi.

2. L'évaluation des risques est fondée sur une évaluation factuelle qui tient compte des plaintes déposées par les passagers auprès de ces organismes, le cas échéant, des conclusions des activités de suivi menées par ces organismes, des informations visées à l'article 10 *bis* et à l'article 14 *ter*, paragraphes 1 et 3, ainsi que d'autres sources d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné.

3. L'évaluation des risques est effectuée pour la première fois au plus tard le 30 juin XXXX [un an après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite.

4. Les activités de suivi de la conformité sont fondées sur l'évaluation des risques et réalisées au moyen d'audits, d'inspections, d'entretiens, de vérifications et d'examens de documents, le cas échéant. Elles comprennent des activités annoncées aussi bien qu'inopinées. Les activités de suivi sont proportionnées aux risques constatés.

5. Les organismes nationaux chargés de l'application veillent à ce que les transporteurs aériens, les entités gestionnaires d'aéroports et les voyagistes remédient rapidement aux cas de non-conformité constatés dans le cadre de leurs activités de suivi. Ils exigent des transporteurs aériens, des entités gestionnaires d'aéroports et

des voyagistes qu'ils présentent un plan d'action pour remédier aux cas de non-conformité, le cas échéant.

6. Le programme de suivi de la conformité visé au paragraphe 1 et l'évaluation des risques visée au paragraphe 2, ainsi que leurs conclusions, sont communiqués à la Commission au plus tard le 30 juin XXXX [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite.

Article 14 ter

Partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application

1. Les transporteurs aériens, les entités gestionnaires d'aéroports et les voyagistes fournissent aux organismes nationaux chargés de l'application les documents et informations utiles, à leur demande, sans retard indu et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

2. Pour les affaires complexes, l'organisme national chargé de l'application peut prolonger ce délai de trois mois au maximum à compter de la réception de la demande.

3. Dans l'accomplissement de ses fonctions, l'organisme désigné conformément à l'article 14, paragraphe 1, tient compte des informations qui lui sont transmises par l'organisme désigné pour traiter les plaintes, s'il s'agit d'un autre organisme.

Article 14 quater

Informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application

L'organisme national chargé de l'application auprès duquel le passager dépose sa plainte, ou tout autre organisme désigné par un État membre à cette fin en vertu de l'article 15, paragraphe 2, informe le ou la plaignante de son droit de s'adresser à des organes de règlement extrajudiciaire des litiges pour obtenir réparation à titre individuel.

Article 14 quinquies

Coopération entre les États membres et la Commission

1. Chaque État membre envoie régulièrement à la Commission les renseignements pertinents concernant l'application des dispositions du présent règlement et la Commission les transmet aux autres États membres sous forme électronique.

2. À la demande de la Commission, les organismes nationaux chargés de l'application examinent certaines pratiques d'un ou de plusieurs transporteurs aériens, entités gestionnaires d'aéroports et voyagistes soupçonnées de ne pas être conformes aux obligations prévues par le présent règlement et communiquent leurs conclusions à la Commission dans un délai de quatre mois à compter de la demande.»;

(4) l'article 16 *bis* suivant est inséré:

«*Article 16 bis*

Comité des droits des passagers

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 38 du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil[16].

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) nº 182/2011 s'applique.»;

(5) l'annexe II du présent règlement est ajoutée en tant qu'annexe III.

Article 3

Modifications du règlement (UE) nº 1177/2010

Le règlement (UE) nº 1177/2010 est modifié comme suit:

(1) l'article 16 est modifié comme suit:

(a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service de transport de passagers ou d'une croisière, les passagers partant de terminaux portuaires ou, si possible, les passagers partant de ports, sont informés de la situation et de leurs droits en tant que passagers au titre du présent règlement par le transporteur ou, le cas échéant, par l'exploitant du terminal, dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, au plus tard trente minutes après l'heure prévue de départ, ainsi que de l'heure estimée de départ et de l'heure estimée d'arrivée, dès que ces informations sont disponibles.»;

(b) le paragraphe suivant est ajouté:

«4. Les informations requises en vertu des paragraphes 1 et 2 sont fournies par voie électronique à tous les passagers, dans le délai prévu au paragraphe 1, si le passager y a consenti et a fourni les coordonnées nécessaires au transporteur ou, le cas échéant, à l'exploitant du terminal, lors de l'achat du billet.»;

(2) l'article 19 *bis* suivant est inséré:

«*Article 19 bis*

Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement au titre des articles 18 et 19. Ce formulaire commun est établi dans un format qui est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 38, paragraphe 2, du règlement (UE) 2021/782[17].

2. Les passagers ont le droit d'introduire leurs demandes en utilisant le formulaire commun visé au paragraphe 1. Les transporteurs ne rejettent pas une demande de remboursement ou d'indemnisation au seul motif que le passager n'a pas utilisé ce

[16] Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj.

[17] Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

formulaire. Si une demande n'est pas suffisamment précise, les transporteurs demandent au passager de clarifier la demande et lui apportent assistance à cette fin.

3. Les transporteurs mettent à la disposition des passagers des moyens électroniques sur leur site web, tels qu'une adresse électronique, à laquelle les demandes visées au paragraphe 1 peuvent être envoyées. Cette exigence ne s'applique pas lorsqu'il existe d'autres moyens de communication électroniques permettant aux passagers de demander un remboursement ou une indemnisation, tels qu'un formulaire sur un site web ou des applications mobiles, à condition qu'ils donnent accès aux mêmes choix et aux mêmes informations que ceux qui figurent dans le formulaire commun et qu'ils soient disponibles dans une langue officielle de l'Union et dans la langue internationalement reconnue dans ce domaine. Lorsqu'ils utilisent de tels moyens, les passagers ne sont pas empêchés de fournir des informations dans l'une des langues de l'Union.

4. La Commission met le formulaire commun à disposition sur son site web dans toutes les langues de l'Union. L'organisme ou les organismes désignés par les États membres conformément à l'article 25, paragraphes 1 et 3, s'assurent que les passagers ont accès au formulaire commun.»;

(3) l'article 23 est modifié comme suit:

(a) le paragraphe 1 est modifié comme suit:

i) la phrase suivante est insérée avant la première phrase:

«Lors de la vente de billets pour des services relevant du champ d'application du présent règlement, les transporteurs, les vendeurs de billets, les agents de voyage, les voyagistes et les exploitants de terminaux veillent, dans leurs domaines de compétence respectifs, à ce que les passagers reçoivent des informations appropriées et compréhensibles relatives à leurs droits en vertu du présent règlement.»;

ii) la deuxième phrase est remplacée par le texte suivant:

«Les transporteurs, les exploitants de terminaux et, le cas échéant, les autorités portuaires veillent également, dans leurs domaines de compétence respectifs, à ce que les informations relatives aux droits des passagers en vertu du présent règlement soient mises à la disposition du public à bord des navires, dans les ports, si possible, et dans les terminaux portuaires.»;

(b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Les transporteurs, les exploitants de terminaux et, le cas échéant, les autorités portuaires informent les passagers de manière adéquate à bord des navires, dans les ports, si possible, et dans les terminaux portuaires, de leurs coordonnées et des coordonnées de l'organisme chargé de l'application désigné par l'État membre concerné conformément à l'article 25, paragraphe 1.»;

(4) l'article 23 *bis* suivant est inséré:

«*Article 23 bis*

Moyens de communication avec les passagers

Les informations visées aux articles 16, 22 et 23 sont fournies dans le format le plus approprié, par voie électronique lorsque cela est techniquement possible.

Lorsque les informations sont fournies par des moyens de communication électroniques, les transporteurs, les exploitants de terminaux, les autorités portuaires, les agents de voyage, les voyagistes et les vendeurs de billets veillent à ce que le passager puisse conserver sur un support durable toute correspondance écrite, ainsi que la date et l'heure de cette correspondance. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.»;

(5) l'article 24 *bis* suivant est inséré:

«*Article 24 bis*

Normes de qualité du service

1. Les transporteurs établissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe V.

2. Les transporteurs évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Ils publient un rapport sur la qualité du service sur l'internet au plus tard [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite. Ce rapport ne contient pas de données à caractère personnel.

3. Les exploitants de terminaux établissent des normes de qualité du service sur la base des éléments pertinents énumérés à l'annexe V. Ils suivent les activités conformément à ces normes et permettent, sur demande, aux autorités publiques nationales d'avoir accès aux informations relatives à leurs activités.»;

(6) les articles 25 *bis*, 25 *ter* et 25 *quater* suivants sont insérés:

«*Article 25 bis*

Approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers

1. Les organismes nationaux chargés de l'application élaborent un programme de suivi de la conformité afin de vérifier que les transporteurs, les exploitants de terminaux, les autorités portuaires, les agents de voyage, les voyagistes et les vendeurs de billets respectent les obligations prévues par le présent règlement, sur la base d'une évaluation des risques. Le programme permet de détecter les cas récurrents de non-conformité dans la mise en œuvre des droits des passagers et d'y remédier. Le programme de suivi de la conformité comprend un échantillon représentatif des activités de suivi.

2. L'évaluation des risques est fondée sur une évaluation factuelle qui tient compte des plaintes déposées par les passagers auprès de ces organismes, le cas échéant, des conclusions des activités de suivi menées par ces organismes, des informations visées à l'article 25 *ter*, paragraphes 1 et 3, ainsi que d'autres sources d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné.

3. L'évaluation des risques est effectuée pour la première fois au plus tard le 30 juin XXXX [un an après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite.

4. Les activités de suivi de la conformité sont fondées sur l'évaluation des risques et réalisées au moyen d'audits, d'inspections, d'entretiens, de vérifications et d'examens de documents, le cas échéant. Elles comprennent des activités annoncées

aussi bien qu'inopinées. Les activités de suivi sont proportionnées aux risques constatés.

5. Les organismes nationaux chargés de l'application veillent à ce que les transporteurs, les exploitants de terminaux, les autorités portuaires, les agents de voyage, les voyagistes et les vendeurs de billets, le cas échéant, remédient rapidement aux cas de non-conformité constatés dans le cadre de leurs activités de suivi. Ils exigent des transporteurs qu'ils présentent un plan d'action pour remédier aux cas de non-conformité, le cas échéant.

6. Le programme de suivi de la conformité visé au paragraphe 1 et l'évaluation des risques visée au paragraphe 2, ainsi que leurs conclusions, sont communiqués à la Commission au plus tard le 30 juin XXXX [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite. Le cas échéant, ils sont inclus dans les rapports visés à l'article 26.

Article 25 ter

Partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application

1. Les transporteurs, les exploitants de terminaux et les autorités portuaires, le cas échéant, fournissent aux organismes nationaux chargés de l'application les documents et informations utiles, à leur demande, sans retard indu et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

2. Pour les affaires complexes, l'organisme national chargé de l'application peut prolonger ce délai de trois mois au maximum à compter de la réception de la demande.

3. Dans l'accomplissement de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte des informations qui leur sont transmises par l'organisme désigné conformément à l'article 25, paragraphe 3, pour traiter les plaintes, s'il s'agit d'un autre organisme.

Article 25 quater

Informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application

L'organisme national chargé de l'application auprès duquel le passager dépose sa plainte, ou tout autre organisme désigné par un État membre à cette fin en vertu de l'article 25, paragraphe 3, informe le ou la plaignante de son droit de s'adresser à des organes de règlement extrajudiciaire des litiges pour obtenir réparation à titre individuel.»;

(7) l'article 27 *bis* suivant est inséré:

«*Article 27 bis*

Coopération entre les États membres et la Commission

1. Chaque État membre envoie régulièrement à la Commission les renseignements pertinents concernant l'application des dispositions du présent règlement et la Commission les transmet aux autres États membres sous forme électronique.

2. À la demande de la Commission, les organismes nationaux chargés de l'application examinent certaines pratiques d'un ou plusieurs transporteurs,

exploitants de terminaux, autorités portuaires, agents de voyage, vendeurs de billets et voyagistes soupçonnées de ne pas être conformes aux obligations prévues par le présent règlement et communiquent leurs conclusions à la Commission dans un délai de quatre mois à compter de la demande.»;

(8) l'article 28 *bis* suivant est inséré:

«*Article 28 bis*

Comité des droits des passagers

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 38 du règlement (UE) 2021/782[18].

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) nº 182/2011 s'applique.»;

(9) l'annexe III du présent règlement est ajoutée en tant qu'annexe V.

Article 4

Modifications du règlement (UE) nº 181/2011

Le règlement (UE) nº 181/2011 est modifié comme suit:

(1) l'article 19 *bis* suivant est inséré:

«*Article 19 bis*

Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement au titre de l'article 19 du présent règlement. Ce formulaire commun est établi dans un format qui est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 38, paragraphe 2, du règlement (UE) 2021/782[19].

2. Les passagers ont le droit d'introduire leurs demandes en utilisant le formulaire commun visé au paragraphe 1. Les transporteurs ne rejettent pas une demande de remboursement ou d'indemnisation au seul motif que le passager n'a pas utilisé ce formulaire. Si une demande n'est pas suffisamment précise, le transporteur demande au passager de clarifier la demande et lui apporte assistance à cette fin.

3. Les transporteurs mettent à la disposition des passagers des moyens électroniques sur leur site web, tels qu'une adresse électronique, à laquelle les demandes visées au paragraphe 1 peuvent être envoyées. Cette exigence ne s'applique pas lorsqu'il existe d'autres moyens de communication électroniques permettant aux passagers de demander un remboursement ou une indemnisation, tels qu'un formulaire sur un site web ou des applications mobiles, à condition qu'ils donnent accès aux mêmes choix et aux mêmes informations que ceux qui figurent

[18] Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj.

[19] Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj.

dans le formulaire commun et qu'ils soient disponibles dans une langue officielle de l'Union et dans la langue internationalement reconnue dans ce domaine. Lorsqu'ils utilisent de tels moyens, les passagers ne sont pas empêchés de fournir des informations dans l'une des langues de l'Union.

4. La Commission met le formulaire commun à disposition sur son site web dans toutes les langues de l'Union. L'organisme ou les organismes désignés par les États membres conformément à l'article 28, paragraphes 1 et 3, s'assurent que les passagers ont accès au formulaire commun.»;

(2) l'article 20 est modifié comme suit:

(a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service régulier, les passagers partant de terminaux sont informés de la situation et de leurs droits en tant que passagers en vertu du présent règlement par le transporteur ou, le cas échéant, par l'entité gestionnaire du terminal, dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard trente minutes après l'heure de départ prévue, ainsi que de l'heure estimée de départ, dès que cette information est disponible.»;

(b) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Les informations requises en vertu des paragraphes 1 et 2 sont également fournies par voie électronique à tous les passagers, y compris ceux qui partent d'arrêts d'autobus, dans le délai prévu au paragraphe 1, si le passager y a consenti et a fourni les coordonnées nécessaires au transporteur ou, le cas échéant, à l'entité gestionnaire du terminal, lors de l'achat du billet.»;

(3) le titre du chapitre V est remplacé par «Règles générales, qualité du service et plaintes»;

(4) l'article 24 est modifié comme suit:

(a) la première phrase est remplacée par le texte suivant:

«Les transporteurs et les entités gestionnaires de terminaux, dans leurs domaines de compétence respectifs, fournissent aux passagers, tout au long de leur voyage, des informations adéquates dans des formats accessibles à tous et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers.»;

(b) la deuxième phrase est supprimée;

(5) à l'article 25, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Lors de la vente de billets pour des services de transport par autobus et autocar, les transporteurs et les entités gestionnaires de terminaux veillent, dans leurs domaines de compétence respectifs, à ce que les passagers reçoivent:

a) des informations appropriées et compréhensibles relatives à leurs droits et obligations en vertu du présent règlement;

b) les coordonnées des transporteurs ou, le cas échéant, des entités gestionnaires de terminaux;

c) les coordonnées de l'organisme ou des organismes chargés de l'application désignés par l'État membre en vertu de l'article 28, paragraphe 1.

Ces informations sont également fournies par des moyens électroniques si possible, y compris dans les terminaux et, le cas échéant, sur l'internet. À la demande d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite, les informations sont fournies, dans la mesure du possible, dans un format accessible.»;

(6) l'article 25 *bis* suivant est inséré:

«*Article 25 bis*

Moyens de communication avec les passagers

Les informations visées à l'article 20, à l'article 24 et à l'article 25, paragraphe 1, sont fournies dans le format le plus approprié, par voie électronique lorsque cela est techniquement possible.

Lorsque les informations sont fournies par des moyens de communication électroniques, les transporteurs, les entités gestionnaires de terminaux, les vendeurs de billets, les agents de voyage et les voyagistes veillent à ce que le passager puisse conserver sur un support durable toute correspondance écrite, ainsi que la date et l'heure de cette correspondance. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.»;

(7) l'article 26 *bis* suivant est inséré:

«*Article 26 bis*

Normes de qualité du service

1. Les transporteurs établissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe III.

2. Les transporteurs évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Ils publient un rapport sur la qualité du service sur l'internet au plus tard [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite. Ce rapport ne contient pas de données à caractère personnel.

3. Les entités gestionnaires de terminaux établissent des normes de qualité du service sur la base des éléments pertinents énumérés à l'annexe III. Elles suivent les activités conformément à ces normes et permettent, sur demande, aux autorités publiques nationales d'avoir accès aux informations relatives à leurs activités.»;

(8) les articles 28 *bis*, 28 *ter* et 28 *quater* suivants sont insérés:

«*Article 28 bis*

Approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers

1. Les organismes nationaux chargés de l'application élaborent un programme de suivi de la conformité afin de vérifier que les transporteurs, les entités gestionnaires de terminaux, les agents de voyage, les vendeurs de billets et les voyagistes respectent les obligations prévues par le présent règlement, sur la base d'une évaluation des risques. Le programme permet de détecter les cas récurrents de non-conformité dans la mise en œuvre des droits des passagers et d'y remédier. Le programme de suivi de la conformité comprend un échantillon représentatif des activités de suivi.

2. L'évaluation des risques est fondée sur une évaluation factuelle qui tient compte des plaintes déposées par les passagers auprès de ces organismes, le cas échéant, des conclusions des activités de suivi menées par ces organismes, des

informations visées à l'article 28 *ter*, paragraphes 1 et 3, ainsi que d'autres sources d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné.

3. L'évaluation des risques est effectuée pour la première fois au plus tard le 30 juin XXXX [un an après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite.

4. Les activités de suivi de la conformité sont fondées sur l'évaluation des risques et réalisées au moyen d'audits, d'inspections, d'entretiens, de vérifications et d'examens de documents, le cas échéant. Elles comprennent des activités annoncées aussi bien qu'inopinées. Les activités de suivi sont proportionnées aux risques constatés.

5. Les organismes nationaux chargés de l'application veillent à ce que les transporteurs, les entités gestionnaires de terminaux, les agents de voyage, les vendeurs de billets et les voyagistes remédient rapidement aux cas de non-conformité constatés dans le cadre de leurs activités de suivi. Ils exigent des transporteurs qu'ils présentent un plan d'action pour remédier aux cas de non-conformité, le cas échéant.

6. Le programme de suivi de la conformité visé au paragraphe 1 et l'évaluation des risques visée au paragraphe 2, ainsi que leurs conclusions, sont communiqués à la Commission au plus tard le 30 juin XXXX [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite. Le cas échéant, ils sont inclus dans les rapports visés à l'article 29.

Article 28 ter

Partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application

1. Les transporteurs et les entités gestionnaires de terminaux fournissent aux organismes nationaux chargés de l'application les documents et informations utiles, à leur demande, sans retard indu et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

2. Pour les affaires complexes, l'organisme national chargé de l'application peut prolonger ce délai de trois mois au maximum à compter de la réception de la demande.

3. Dans l'accomplissement de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte des informations qui leur sont transmises par l'organisme désigné conformément à l'article 28, paragraphe 3, pour traiter les plaintes, s'il s'agit d'un autre organisme.

Article 28 quater

Informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application

L'organisme national chargé de l'application auprès duquel le passager dépose sa plainte, ou tout autre organisme désigné par un État membre à cette fin en vertu de l'article 28, paragraphe 3, informe le ou la plaignante de son droit de s'adresser à des organes de règlement extrajudiciaire des litiges pour obtenir réparation à titre individuel.»;

(9) l'article 30 *bis* suivant est inséré:

«*Article 30 bis*

Coopération entre les États membres et la Commission

1. Chaque État membre envoie régulièrement à la Commission les renseignements pertinents concernant l'application des dispositions du présent règlement et la Commission les transmet aux autres États membres sous forme électronique.

2. À la demande de la Commission, les organismes nationaux chargés de l'application examinent certaines pratiques d'un ou de plusieurs transporteurs, entités gestionnaires de terminaux, vendeurs de billets, agents de voyage et voyagistes soupçonnées de ne pas être conformes aux obligations prévues par le présent règlement et communiquent leurs conclusions à la Commission dans un délai de quatre mois à compter de la demande.»;

(10) l'article 31 *bis* suivant est inséré:

«*Article 31 bis*

Comité des droits des passagers

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 38 du règlement (UE) 2021/782[20].

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) nº 182/2011 s'applique.»;

(11) Le texte figurant à l'annexe IV du présent règlement est inséré en tant qu'annexe III.

Article 5

Modifications du règlement (UE) 2021/782

Le règlement (UE) 2021/782 est modifié comme suit:

(1) l'article 30 *bis* suivant est inséré:

«*Article 30 bis*

Moyens de communication avec les passagers

Lorsque les informations requises en vertu du présent règlement sont fournies aux passagers par des moyens de communication électroniques, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes veillent à ce que le passager puisse conserver sur un support durable toute correspondance écrite, ainsi que la date et l'heure de cette correspondance. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.»;

(2) l'article 32 *bis* suivant est inséré:

«*Article 32 bis*

Approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers

1. Les organismes nationaux chargés de l'application élaborent un programme de suivi de la conformité afin de vérifier que les entreprises ferroviaires, les

[20] Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj.

gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes respectent les obligations prévues par le présent règlement, sur la base d'une évaluation des risques. Le programme permet de détecter les cas récurrents de non-conformité dans la mise en œuvre des droits des passagers et d'y remédier. Le programme de suivi de la conformité comprend un échantillon représentatif des activités de suivi.

2. L'évaluation des risques est fondée sur une évaluation factuelle qui tient compte des plaintes déposées par les passagers auprès de ces organismes, le cas échéant, des conclusions des activités de suivi menées par ces organismes, des informations visées à l'article 32, paragraphe 2, ainsi que d'autres sources d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné.

3. L'évaluation des risques est effectuée pour la première fois au plus tard le 30 juin XXXX [un an après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite.

4. Les activités de suivi de la conformité sont fondées sur l'évaluation des risques et réalisées au moyen d'audits, d'inspections, d'entretiens, de vérifications et d'examens de documents, le cas échéant. Elles comprennent des activités annoncées aussi bien qu'inopinées. Les activités de suivi sont proportionnées aux risques constatés.

5. Les organismes nationaux chargés de l'application veillent à ce que les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes remédient rapidement aux cas de non-conformité constatés dans le cadre de leurs activités de suivi. Ils exigent des transporteurs qu'ils présentent un plan d'action pour remédier aux cas de non-conformité, le cas échéant.

6. Le programme de suivi de la conformité visé au paragraphe 1 et l'évaluation des risques visée au paragraphe 2, ainsi que leurs conclusions, sont communiqués à la Commission au plus tard le 30 juin XXXX [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite. Le cas échéant, ils sont inclus dans les rapports visés à l'article 32, paragraphe 3.»;

(3) l'article 34 *bis* suivant est inséré:

«*Article 34 bis*

Coopération entre les États membres et la Commission

1. Chaque État membre envoie régulièrement à la Commission les renseignements pertinents concernant l'application des dispositions du présent règlement et la Commission les transmet aux autres États membres sous forme électronique.

2. À la demande de la Commission, les organismes nationaux chargés de l'application examinent certaines pratiques d'un ou plusieurs gestionnaires de l'infrastructure, entreprises ferroviaires, gestionnaires de gares, vendeurs de billets et voyagistes soupçonnées de ne pas être conformes aux obligations prévues par le présent règlement et communiquent leurs conclusions à la Commission dans un délai de quatre mois à compter de la demande.».

Article 7

Entrée en vigueur et application

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il est applicable à partir du [un an après l'entrée en vigueur].

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
La présidente	*Le président / La présidente*