

les droits des passagers en cas de retard ou de suppression de vol

5 mai 2025

Alors que l'Europe a réouvert la révision du règlement européen traitant des droits des passagers aériens en cas de refus d'embarquement, de retard ou d'annulation de vol, nous, associations de consommateurs¹, nous alarmons des reculs majeurs envisagés par le projet actuellement en cours de discussions, voulu par le lobby des compagnies aériennes.

Nous exhortons la France, les Etats membres et les parlementaires européens à préserver les acquis de la jurisprudence européenne et du dispositif réglementaire actuel, tout en améliorant le texte.

Retards de vol : un seuil de déclenchement de l'indemnisation reculé de 3h à 5h minimum.

Aujourd'hui, les passagers aériens bénéficient d'un droit à une indemnisation à partir de 3 heures de retard, là où le projet de révision prévoit de reculer ce seuil de à 5h minimum, voire 9h dans certaines conditions et en fonction de la distance des vols. Alors que les études soulignent que l'essentiel des retards de vols se situent entre 2 et 4h, l'adoption d'un tel texte aboutirait de facto à exclure les trois quarts des passagers victimes de retard de toute compensation, et à mettre en place une forme de prime à la piètre qualité pour les compagnies aériennes.

Le projet de texte discuté propose d'élargir les circonstances extraordinaires permettant d'exclure, au bénéfice des compagnies aériennes, toute indemnisation des passagers, contre la position exprimée à plusieurs reprises par la Cour de Justice de l'Union européenne à l'égard de certains événements.

L'exigence injustifiée d'une nouvelle démarche préalable de la part des consommateurs

Le projet de texte exigerait désormais, s'il était adopté, une démarche préalable et proactive de la part des consommateurs, et ce, dans les 6 mois à compter de

l'incident rencontré, alors qu'aujourd'hui les textes et la jurisprudence soulignent que l'indemnisation du consommateur et son remboursement le cas échéant sont dus automatiquement et sans que le consommateur n'ait à se signaler expressément.

Ces reculs majeurs sont d'autant plus inacceptables et incompréhensibles que les compagnies aériennes réalisent actuellement des bénéfices records, et que, faute de connaissance de leurs droits et d'un véritable parcours du combattant pour les faire respecter, seul 1/3 des passagers bénéficient effectivement du cadre actuel.

Nos associations, ainsi que les associations membres du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), refusent donc fermement les termes de la révision telle qu'actuellement discutée.

Si nous n'oublions pas l'empreinte carbone d'un vol en avion et rappelons aux consommateurs que réduire ses voyages en avion est une solution pour le climat, il n'en reste pas moins que les passagers aériens ont des droits. Nous appelons les autorités à les renforcer, pas à les sacrifier. Un tel bond en arrière serait assurément un très mauvais signal adressé aux consommateurs alors même que leur confiance est essentielle au secteur.



Les 10 associations de consommateurs françaises signataires sont l'ADEIC, la CNAFC, la CNAFAL, la CSF, CLCV, Familles rurales, la FNAUT, Indecosa-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'UNAF.

Le 30 avril 2025