

Sur-booking : l'UE alourdit l'addition pour les Compagnies

Le Parlement européen et les Quinze ont scellé mercredi dans un accord une meilleure indemnisation des passagers aériens victimes de sur-réservations et d'annulation de vol, sous l'œil satisfait de la Commission européenne qui a salué une "spectaculaire avancée".

Le nouveau Le Parlement européen et les Quinze se sont mis d'accord sur un règlement (loi européenne) qui double par rapport à l'existant les indemnités dues par une compagnie aérienne aux passagers victimes de sur-réservations (overbooking).

Ces indemnités - versées en plus du droit à remboursement ou à acheminement sur un autre vol - seront de 250 euros pour les vols de moins de 1.500 km, 400 euros pour les vols de 1.500 à 3.500 km, et 600 euros pour les vols d'au moins 3.500 km.

En ce qui concerne les annulations de vol, les mêmes indemnités seront dues par la compagnie aérienne, sauf si sa responsabilité ne peut être engagée dans l'annulation. Les indemnités ne seront pas dues non plus si les passagers sont informés plus de deux semaines avant le départ prévu, ou encore s'ils sont placés sur un autre vol à une heure proche de l'horaire prévu.

Le Bureau des consommateurs européen (BEUC) a regretté que les compagnies aériennes ne soient pas contraintes de verser également des indemnités en cas de retard important. Le nouveau texte devrait entrer en vigueur fin 2004, début 2005, après deux ultimes feux verts formels des Quinze et du Parlement européen. Il englobera désormais tous les vols, y compris les vols charters avec des passagers ayant acheté un voyage à forfait. Le texte devrait entrer en vigueur fin 2004.

La Rédaction avec AFP - 17 octobre 2003 redaction@tourmag.com

++++++

Le surbooking dans le collimateur de l'Union Européenne 17/10/2003

Le Parlement européen et les Quinze viennent de tomber d'accord sur un règlement qui renforce l'indemnisation des victimes de surréservation.

L'Europe vient de faire un nouveau pas dans la protection des droits des passagers aériens. Le Parlement européen et les Quinze se sont mis d'accord sur un train de mesures qui augmente fortement l'indemnisation des passagers en cas de surbooking.

Ces indemnités, dues en plus du droit à remboursement ou à acheminement sur un autre vol, seront de 250 € pour les vols de moins de 1500 km, 400 € pour les vols de 1500 à 3500 km et 600 € pour les vols d'au moins 3500 km. Les compagnies seront par ailleurs tenues de faire des appels à désistement volontaire avant l'embarquement. Même si le règlement ne prévoit pas d'indemnités en cas de retard, les passagers victimes d'un retard de plus de deux heures auront droit à des rafraîchissements, des repas ou des nuits d'hôtel dans les cas les plus graves. Si le retard est supérieur à 5 heures, le remboursement du billet devra être proposé au passager

Le nouveau texte, qui doit entrer en vigueur fin 2004, début 2005, concernera tous les passagers sans distinction, y compris ceux des vols charters.

@ La rédaction de L'Echo Touristique

Sur-réservations dans les avions : les droits des passagers renforcés

Le Parlement européen et les Quinze ont scellé mercredi dans un accord une meilleure indemnisation des passagers aériens victimes de sur-réservations et d'annulations de vol, sous l'œil satisfait de la Commission européenne qui a salué une "spectaculaire avancée".

Le Parlement européen et les Quinze se sont mis d'accord sur un règlement (loi européenne) qui double par rapport au montant actuel les indemnités dues par une compagnie aérienne aux passagers victimes de sur-réservations (overbooking).

Ces indemnités (versées en plus du droit à remboursement ou à acheminement sur un autre vol) seront de 250 euros pour les vols de moins de 1.500 km, 400 euros pour les vols de 1.500 à 3.500 km, et 600 euros pour les vols d'au moins 3.500 km.

Les compagnies aériennes qui ont fait des sur-réservations, seront également tenues de faire des appels à désistement volontaire avant l'embarquement. En ce qui concerne les annulations de vol, les mêmes indemnités seront dues par la compagnie aérienne, sauf si sa responsabilité ne peut être engagée dans l'annulation. Les indemnités ne seront pas dues non plus si les passagers sont informés plus de deux semaines avant le départ prévu, ou encore s'ils sont placés sur un autre vol à une heure proche de l'horaire prévu. Le Bureau des consommateurs européen (BEUC) a regretté que les compagnies aériennes ne soient pas contraintes de verser également des indemnités en cas de retard important. Dans ce cas de figure (plus de deux heures pour les vols courts, plus de trois heures pour les vols intra-communautaires, plus de quatre heures pour les longs courriers), les passagers auront tout de même droit à des rafraîchissements, des repas ou une nuit d'hôtel si nécessaire. Si le retard est supérieur à cinq heures et que le passager peut montrer que le vol est désormais inutile pour lui, le remboursement du billet devra lui être proposé.

Le nouveau texte devrait entrer en vigueur fin 2004 ou début 2005, après deux ultimes feux verts formels des Quinze et du Parlement européen. Il englobera désormais tous les vols, y compris les vols charters avec des passagers ayant acheté un voyage à forfait. Il s'appliquera à tous les transporteurs européens pour les vols au départ de ou arrivant en Europe, ainsi qu'à tous les vols assurés par des transporteurs étrangers au départ de l'Europe. L'adoption d'une réglementation voisine pour le rail, souhaitée par le Parlement européen, n'est pour l'instant pas programmée, puisque les entreprises ferroviaires sont en train de réfléchir à un code de bonne conduite en la matière. Mais si la Commission juge ce code insuffisant, elle fera une proposition législative en 2004, averti le porte-parole de la Commissaire européenne chargée des Transports, Loyola de Palacio.

Tourismexpress