

Les droits des passagers en transport aérien



Mariam SISSOKO

Master 2 Droit des affaires
internationales et des transports

Directeur de mémoire :

Laurent Sigouirt

Année scolaire 2014 - 2015

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier dans un premier temps, toute l'équipe pédagogique de l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis et les intervenants professionnels responsables du Master 2 Droit des affaires internationales et des transports pour avoir assuré la partie théorique de celle-ci.

Je remercie également Monsieur Laurent Siguoirt pour l'aide et les conseils concernant les missions évoquées dans ce mémoire, qu'il m'a apporté lors des différents suivis.

Je tiens à remercier tout particulièrement et à témoigner toute ma reconnaissance aux personnes suivantes, pour l'expérience enrichissante et pleine d'intérêt qu'elles m'ont fait vivre durant ces sept mois au sein de l'entreprise Bombardier Transport France : Richard Defontaine, Soraya Asmani, Capucine Lameyse, Jocelyne Clabaut, Cem Haytabay, Marc Visol, Adeline Freuze et Benoit Socha.

Madame Thuilleur Marie-Pierre, Directrice juridique, ma tutrice, pour m'avoir intégré rapidement au sein de l'entreprise et m'avoir accordé toute sa confiance ; pour le temps qu'elle m'a consacré tout au long de cette période, sachant répondre à toutes mes interrogations.

ABREVIATIONS

Aff. : affaire

Art. : article

C. Cass : Cour de cassation

Civ : Chambre civile

CJUE : Cour de justice de l'Union Européenne

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

Conv. : Convention

DTS : droits de tirage spéciaux

JO : Journal officiel

JOCE : Journal officiel des Communautés européennes

JOUE : Journal officiel de l'Union Européenne

Kg : kilogramme

PNR : Passenger Name Record

Regl. : Règlement

TFUE : Traité sur le Fonctionnement de l'Union Européenne

UE : Union européenne

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	PAGE 2
ABREVIATIONS	PAGE 3
INTRODUCTION	PAGE 4
<u>TITRE 1 : LA PROTECTION DES VOYAGEURS AERIENS PAR LES CONVENTIONS INTERNATIONALES</u>	
	PAGE 8
<u>SECTION 1 : Une unification des règles du transport aérien international : la Convention de Varsovie</u>	PAGE 9
<u>SECTION 2 : Une modernisation nécessaire des règles de protection des voyageurs aériens : la Convention de Montréal</u>	PAGE 13
<u>TITRE 2 : L'HARMONISATION DES REGLES PROTECTRICES DES VOYAGEURS PAR L'UNION EUROPEENNE</u>	PAGE 18
<u>SECTION 1 : Les obligations européennes préalables à l'exécution du contrat de transport à l'égard du transporteur aérien</u>	PAGE 19
<u>SECTION 2 : Les obligations européennes relatives à l'exécution du contrat de transport à l'égard du transporteur aérien</u>	PAGE 28
CONCLUSION	PAGE 38
BIBLIOGRAPHIE	PAGE 40
PLAN DETAILLE	PAGE 42
ANNEXES	PAGE 43

INTRODUCTION

Dans un article paru le 23 mars 2015, le Monde.fr, reprenait la célèbre affirmation qui veut « l'avion est le moyen de transport le plus sûr »¹.

Cette certitude n'est pas partagée par tous les usagers de ce moyen de transport. L'actualité de ces dernières années et plus significativement celle de cette année avec le triste exemple de l'avion de la Germanwings, pour ne citer que celui-là, n'est pas de nature faire disparaître ce scepticisme à l'égard de l'avion.

L'aspect du transport aérien sur lequel notre attention sera portée dans le cadre de la présente étude consiste aux droits des passagers aériens. La compréhension de ce thème appelle la définition des différents thèmes clés qui le compose.

De prime abord, il convient de s'intéresser à la notion de contrat de transport.

Le contrat de transport n'est défini ni par le code civil ni par le code de commerce. Le Code des transports ne donne pas d'avantage de définition générale de contrat de transport. C'est donc à la doctrine qu'il est revenu de définir le contrat de transport s'est attachée à définir ce contrat. Selon M. le Tourneau, « par le contrat de transport, un prestataire s'engage, moyennant une rémunération, à déplacer une marchandise ou une personne, selon un mode de locomotion qu'il a la maîtrise de l'opération »².

S'il reste muet sur le contrat de transport le code des transports définit tout de même les moyens de transport. C'est ainsi que l'article L. 6100-1 du Code des transports définit l'aéronef « tout appareil capable de s'élever ou de circuler dans les airs ». Toutefois, il importe de préciser que l'aéronef doit être destiné au transport public et par là même conçu et équipé à cet effet.

Partant de ces énonciations, le passager aérien n'est autre que de la personne installée à bord d'un aéronef destiné au transport public, en vertu d'un de contrat de transport constaté par un titre de transport.

¹ http://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2015/03/25/malgre-les-accidents-voyager-en-avion-est-de-plus-en-plus-sur_4600872_4355770.html

² Droit des transports, Stéphanie Piedelièvre, Dominique Gency-Tandonnet, LexisNexis, 2013, p. 249.

Le contrat de transport aérien de personne ainsi défini est régi en France, par le code des transports.

Ainsi, l'article L. 6422-2 du code des transports dispose que la responsabilité du transporteur de marchandises par air est régie par les seules dispositions de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de toutes les conventions l'a modifiant ou l'a complétant et applicable en France même si le transport n'est pas international au sens de la convention. La convention de Varsovie précise en son article 1^{er} précisant son champ d'application, confirme bien que les droits du passager aériens peuvent donc bien être appréciés à l'aune de la Convention de Varsovie.

Cette convention a été modifiée par la convention de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 dont l'article premier définit le champ d'application matériel comme suit : « la présente convention s'applique à tout transport international de personnes, bagages ou marchandises, effectué par aéronef contre rémunération. Elle s'applique également aux transports gratuits effectués par aéronef par une entreprise de transport aérien ».

On rappellera ici que le droit interne renvoie à la Convention de Varsovie alors que cette convention a été modifiée par celle de Montréal.

Dans le cadre communautaire, l'Union européenne qui a depuis ses origines mis la construction du marché unique ainsi que les libertés de circulation des personnes, des marchandises et des capitaux, au cœur de ses préoccupations s'intéresse forcément au transport. Le titre VI du traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne est ainsi consacré à la politique des transports.

En matière de transport de transport aérien, l'engagement de l'Union Européenne se traduira par plusieurs textes opérant une harmonisation de la législation au niveau communautaire.

Cette intervention de l'Union Européenne a commencé par l'adoption d'un Règlement CE n° 2027/1997 le 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident.

Ce règlement a été modifié par un autre règlement CE n° 889/2002 en date du 13 mai 2002 relatif à la responsabilité du transporteur aérien vis-à-vis des passagers et de leurs bagages. Le présent règlement met en œuvre les dispositions pertinentes de la convention de Montréal relatives au transport aérien de passagers et de leurs bagages, et fixe certaines dispositions

supplémentaires. Il étend également l'application de ces dispositions aux transports aériens effectués sur le territoire d'un seul État membre».

Ces deux règlements seront suivis de plusieurs autres à savoir : le règlement CE n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens ; du règlement CE n° 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 et de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement CEE n° 295/91 ; le règlement CE n° 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.

Au regard de cette succession d'instruments juridiques, il se pose la question de savoir comment est assurée concrètement la protection du passager aérien. Ce dernier étant dans sa relation contractuelle avec le transporteur, dans bien des cas en position de consommateur, et donc a priori la partie faible, la question de sa protection se pose. En d'autres termes, quelle protection ces textes assurent-ils au passager ? Plus spécifiquement, quelles sont les obligations du transporteur à l'égard du passager ?

La résolution d'une telle problématique permettra de mettre en exergue quels sont les droits garantis par les textes précités et par voie de conséquence, les obligations du transporteur. La présente réflexion permettra de mettre en lumière les apports de ces différentes sources mais aussi l'intervention du juge communautaire qui sera certainement nécessaire en vue de leur application.

Au regard, de tout ce qui précède, il nous paraît judicieux d'articuler notre analyse au tour des mouvements qu'est la protection des voyageurs aériens par les conventions internationales (I) et l'harmonisation des règles protectrices des voyageurs par l'Union européenne (II).

TITRE 1 : LA PROTECTION DES VOYAGEURS
AERIENS PAR LES CONVENTIONS
INTERNATIONALES

SECTION 1 : Une unification des règles du transport aérien international : la Convention de Varsovie

Dès le début du transport aérien, s'est fait ressentir le besoin d'unifier les règles en matière de transport aérien, en effet il était nécessaire qu'un texte universel traite les questions de la responsabilité du transporteur aérien, tant à l'égard des voyageurs, des utilisateurs du fret que des règles relatives aux titres de transport. C'est de là qu'une convention internationale a vu le jour, à Varsovie le 12 octobre 1929 : la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au Transport aérien international dite « Convention de Varsovie ». Elle est rentrée en vigueur le 13 mars 1933 pour les 5 premiers pays qui l'avaient ratifié : le Brésil, l'Espagne, la France, la Roumanie et la Yougoslavie.

La Convention de Varsovie s'applique :

- A tout contrat de transport par aéronef conclu à titre onéreux, ou à titre gratuit s'il a été conclu par une entreprise de transport aérien.
- A tout transport réalisé sur le territoire de deux États contractants, ou sur le territoire d'un seul pays adhérent à condition qu'il y ait une escale dans un État tiers, adhérent ou non à la Convention de Varsovie.
- A tout transport effectué par un État contractant.

La convention donne une définition du transport international comme étant « tout transport international de personnes, bagages ou marchandises, effectué par aéronef contre rémunération. »

1.1.1 L'existence d'un contrat de transport

La Convention de Varsovie vient donner une définition du contrat de transport international aérien. Ce contrat de transport aérien est la base de la relation juridique entre le transporteur et le voyageur. L'existence du contrat de transport va donner bonne foi de l'existence et de l'acceptation des conditions du transport aérien et du contrat de transport souscrit entre le transporteur et le passager.

Le contrat de transport de personnes est dénommé « le billet de passage ». Ce dernier se doit de contenir des mentions obligatoires :

- le lieu et la date de l'émission;

- les points de départ et de destination;
- les arrêts prévus, sous réserve de la faculté pour le transporteur de stipuler qu'il pourra les modifier en cas de nécessité et sans que cette modification puisse faire perdre au transport son caractère international;
- le nom et l'adresse du ou des transporteurs;
- l'indication que le transport est soumis au régime de la responsabilité établi par la présente Convention.

Les titres de transport prévus par la Convention de Varsovie n'ont qu'un caractère probatoire : ils font foi jusqu'à preuve contraire de la conclusion et des conditions du contrat, ainsi que de l'enregistrement des bagages. Le contrat de transport ayant un caractère consensuel, l'absence, l'irrégularité ou la perte de ces titres n'affecte ni l'existence ni la validité du contrat qui n'en sera pas moins soumis aux règles de la Convention de Varsovie (Conv, art. 3, § 2, et 4, § 4). Pourtant, si le transporteur accepte des voyageurs ou des bagages sans délivrer ces documents, ou bien s'il n'y porte pas certaines des mentions obligatoires, il lui sera interdit de se prévaloir des dispositions de la Convention qui excluent ou limitent sa responsabilité.³

Ces différentes mentions vont se voir modifier par les protocoles additionnels de la présente convention.

En effet, le Protocole de La Haye de 1955 vient supprimer et modifier l'alinéa 1 de l'article 3 de ladite convention, ce dernier réduit les mentions obligatoires du billet de passage au nombre de 3 :

- l'indication des points de départ et de destination ;
- si les points de départ et de destination sont situés sur le territoire d'une même Haute Partie Contractante et qu'une ou plusieurs escales soient prévues sur le territoire d'un autre État, l'indication d'une de ces escales ;
- un avis indiquant que si les passagers entreprennent un voyage comportant une destination finale ou une escale dans un pays autre que le pays de départ, leur transport peut être régi par la Convention de Varsovie qui, en général, limite la responsabilité du transporteur en cas de mort ou de lésion corporelle, ainsi qu'en cas de perte ou d'avarie des bagages.

1.1.2 Un régime de responsabilité plus favorable du transporteur aérien

³ Répertoire de droit commercial / Transports aériens — Barthélémy MERCADAL — janvier 2000 (actualité : avril 2015) - DALLOZ

La Convention de Varsovie a longuement régie la responsabilité du transporteur aérien.

L'article 17 de la Convention de Varsovie met à la charge du transporteur de passagers une obligation de sécurité, sous la forme d'une présomption de faute qui ne peut être recherchée que dans les conditions et limites prévues par la Convention.

Ce dernier précise que « le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de mort, de blessure ou de tout autre lésion corporelle subie par un voyageur lorsque l'accident qui a causé le dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement et de débarquement. »

Pour déclencher la présomption, ce sera à la victime de prouver son dommage mais également que ce dernier a eu lieu pendant le transport par air.

Elle prévoyait un régime de responsabilité de plein droit, toutefois cette responsabilité se trouvait limitée.

Toutefois, la responsabilité de plein droit du transporteur aérien instituée par la convention de Varsovie est écartée en cas d'embolie pulmonaire subie par le passager plusieurs jours après le vol faute de causalité suffisante⁴.

Cette responsabilité de plein droit est toutefois un avantage non négligeable pour les transporteurs.

1.1.3 Une limitation de responsabilité du transporteur aérien

La Convention de Varsovie confère une limitation de responsabilité plus favorable aux transporteurs aériens.

En effet, l'article 22 prévoyait que « dans le transport de personnes, la responsabilité du transporteur envers chaque voyageur est limitée à la somme de cent vingt cinq mille francs. Dans le cas où, d'après la loi du tribunal saisi, l'indemnité peut être fixée sous forme de rente, le capital de la rente ne peut dépasser cette limite. Toutefois par une convention spéciale avec le transporteur, le voyageur pourra fixer une limite de responsabilité plus élevée. »

De plus, ces derniers peuvent s'exonérer de leur responsabilité dans certaines conditions.

⁴ Civ. 1re, 14 juin 2007, n° 05-17.248

Le transporteur aérien pourra s'exonérer de sa responsabilité par trois causes : la faute de la victime, la « due diligence » et la faute d'un tiers.

La « due diligence » est précisé dans l'article 20 de la convention : « le transporteur n'est pas responsable s'il prouve que lui et ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre ».

L'article 21 de la convention prévoit également une cause exonératoire de la responsabilité du transport en cas de faute de la victime en précisant que « dans le cas où le transporteur fait la preuve que la faute de la personne lésée a causé le dommage ou y contribué, le tribunal pourra, conformément aux dispositions de sa propre loi, écarter ou atténuer la responsabilité du transporteur ».

SECTION 2 : Une modernisation nécessaire des règles de protection des voyageurs aériens : la Convention de Montréal

La Convention de Montréal de 1999 est entrée en vigueur le 4 novembre 2003 entre les Etats qui l'ont ratifiée (le 28 juin 2004 en ce qui concerne les Etats membres de la Communauté européenne, dont la France)⁵. Elle est venue apporter des modifications de pure forme de la Convention de Varsovie mais également elle apporte d'importantes modifications de fond telles que la suppression de toute limite de réparation en cas de mort ou de lésion corporelle.

1.2.1 La nécessité d'une modernisation

Depuis 1960, l'utilisation des transports aériens s'est généralisée. En effet, avant l'aéronef était considéré comme un engin dangereux qui présentait des risques que le passager devait assumer. Cela explique les règles particulières de responsabilité et notamment la limitation de l'indemnisation que le prévoyait la Convention de Varsovie.

Depuis la sécurité du transport aérien s'est améliorée et aujourd'hui, l'aéronef est devenu le moyen de transport le plus sûr, malgré les catastrophes aériens que l'on a connu tel que celle de la Germanwings il y a quelques mois.

La Convention de Montréal est devenue nécessaire afin de moderniser et de refondre la Convention de Varsovie et les instruments connexes de cette dernière (La Haye, Guatemala, Guadalajara, les protocoles additionnels de Montréal). Son but était d'assurer la protection des intérêts des consommateurs dans le transport aérien international et la nécessité d'une indemnisation équitable fondée sur le principe de réparation et de réaffirmer l'intérêt d'assurer le développement d'une exploitation ordonnée du transport aérien international et un acheminement sans heurt des passagers, des bagages et des marchandises.

La Convention de Montréal vise à remédier aux nombreux inconvénients suscités par cette inadéquation des textes, en unifiant et actualisant les dispositions pertinentes des instruments antérieurs pour mieux intégrer les évolutions qu'a connus le secteur du transport aérien au cours de ces dernières années tout en très sensiblement le régime d'indemnisation des passagers aériens, notamment en cas d'accident. L'élaboration de cette convention a permis de

⁵ Décret n°2004-578 du 17 juin 2004, JO 22 Juin 2014

réaliser un équilibre satisfaisant entre les besoins et les intérêts de tous les partenaires de l'aviation civile internationale, les Etats, les passagers et les transporteurs.

La Convention de Montréal est destinée à remplacer à terme l'actuelle Convention de Varsovie. Pour l'instant, la convention de Montréal coexiste avec la convention de Varsovie, qui continue à régir les transports internationaux entre les Etats parties à la Convention de Montréal et ceux ne l'ayant pas encore ratifiée.

1.2.2 Une protection plus favorable aux passagers

La Convention de Montréal est venue apporter des modifications nécessaires par rapport à la Convention de Varsovie. De plus, cette dernière vise à protéger les intérêts des consommateurs.

Vis-à-vis du titre de transport, la Convention de Varsovie posait les conditions du titre de transport comme devant être le support du contrat de transport, base de la relation liant le passager au transporteur.

La Convention de Montréal prévoit la délivrance d'un titre de transport individuel ou collectif contenant les indications obligatoires (art. 3, §1^{er}).

De plus, l'utilisation du billet électronique est possible (« emploi de tout autre moyen »), étant précisé que « le transporteur offrira de délivrer au passager un document écrit constatant » ces indications (art. 3, §2).

De ce fait, le support papier n'est plus le seul moyen de rapporter la preuve du contrat de transport, elle peut se faire également par voie électronique.

La distinction entre le transporteur de droit et le transporteur de fait

La Convention de Montréal instaure une distinction entre le transporteur contractuel : c'est l'opérateur qui conclut un contrat de transport avec un passager ou un représentant de ce dernier et le transporteur de fait : celui qui effectue le vol.

En effet, l'aviation a connu une forte évolution. A ces débuts, seules quelques compagnies effectuaient du transport de personnes mais avec le développement de l'aviation commerciale, certaines compagnies afin d'augmenter leur rendement, ce sont lancées

Lors des débuts de l'aviation, peu de compagnies aériennes assuraient la fonction du transport de passagers.

Ainsi, chacune d'entre elles était à même de transporter elle-même ses passagers.

Mais avec la libéralisation du marché et le phénomène de globalisation, les compagnies ont traversé les frontières pour augmenter leur influence. Ainsi elles ont mis en place les pratiques de « Code Sharing », qui leur permet de vendre des billets à des voyageurs, qui seront peut-être acheminés par un autre transporteur.

Cette pratique d'entente leur permet de rationaliser leur gestion, en n'affrétant pas d'avions sous-remplis.

Cette situation conduit à considérer que le transporteur qui vend le billet est le transport contractuel, en tant qu'il est la partie concluant le contrat de transport avec le voyageur, et que le transporteur qui achemine matériellement le passager à destination est le transporteur de fait.

Cette pratique a posé un problème jusque là inconnu de la Convention de Varsovie, qui ne distingue pas ces deux catégories de transporteur.

Les signataires du nouveau texte se sont entendus pour clarifier ce vide laissé depuis 1929.

L'article 40 ne laisse plus de place au doute : « si un transporteur de fait effectue tout ou partie du transport [...], le transporteur contractuel et le transporteur de fait sont soumis aux règles de la [...] convention, le premier pour la totalité du transport [...], le second seulement pour le transport qu'il effectue ».

Les règles de responsabilité sont maintenant clairement unifiées. Le texte de la Convention s'applique dès lors aux deux compagnies intervenant dans le contrat de transport, de sorte que le passager pourra tenir pour responsable les deux transporteurs en cas de dommage.

La responsabilité en l'absence de faute

La Convention de Montréal prévoit désormais en la matière un système à « double niveau » :

- un premier niveau qui fixe une responsabilité objective de plein droit, la responsabilité du transporteur aérien étant automatiquement engagée jusqu'à concurrence de 100 000 DTS (soit environ 116 000 euros), sauf preuve d'une faute de la victime ;
- un second niveau, basé sur la présomption de faute du transporteur, sans limite de responsabilité, le transporteur aérien étant tenu de réparer à hauteur du préjudice subi s'il n'est pas en mesure de prouver qu'il n'a commis aucune négligence.

L'obtention d'une indemnisation sans de longues poursuites judiciaires devrait par conséquent être facilitée dans la mesure où il ne sera plus nécessaire au passager (ou à ses ayants droit en cas de décès) de prouver la faute inexcusable du transporteur pour obtenir le dépassement du plafond de responsabilité et donc la réparation intégrale des préjudices subis, comme c'est le cas avec le régime instauré par la convention de Varsovie.

Le principe de la responsabilité illimitée

L'article 17 de la Convention qui dispose que « le transporteur est responsable du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un passager, par cela seul que l'accident qui a causé la mort ou la lésion s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement » fait disparaître la notion de plafond d'indemnisation qui était appliquée sous le régime de la Convention de Varsovie.

Ainsi l'indemnisation des victimes n'est pas limitée financièrement en cas de décès accidentel ou de préjudice corporel subi dans l'avion ou lors du débarquement ou lors de l'embarquement

Paiements anticipés

La Convention de Montréal a aussi pour but de faciliter l'indemnisation immédiate des passagers en cas de décès ou de blessures.

En effet, l'article 28 permet à la victime ou à ses ayant-droits de faire face à des besoins économiques d'urgence (transport, obsèques), en prévoyant que le transporteur doit verser une avance dans un délai de quinze jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation.

Le texte prévoit qu'en cas de décès, cette somme ne peut pas être inférieure à 16 000 DTS (qui équivalent environ à 21 600 euros).

L'obligation d'assurance

La Convention de Montréal a pour objectif de faciliter l'accès à l'indemnisation des passagers, quelque soit le préjudice subi. C'est pourquoi l'article 50 de la Convention a été rédigé comme requérant des États signataires qu'ils veillent à ce que les transporteurs aériens contractent une assurance de nature à couvrir suffisamment leur responsabilité en cas de dommage. Selon

l'article 50 : « Les États partie exigent que leurs transporteurs contractent une assurance suffisante pour couvrir la responsabilité qui leur incombe aux termes de la présente convention ».

Depuis l'élaboration de ces conventions internationales, il est devenu nécessaire pour la communauté européenne d'agir d'un point de vue régionale.

En effet, le transport se développant de plus en plus, il est devenu indispensable qu'il y ait une action publique allant dans le même sens. De plus, c'est un secteur qui a une nécessité d'être réglementer afin d'éviter les abus des transporteurs aériens (monopole, concurrence) mais également pour protéger les usagers.

La politique commune de la communauté européenne s'est révélée cruciale pour assurer la coordination des différentes actions des Etat membres. Cette politique ne se substitue pas à l'action de ces dernières mais met tout en place pour favoriser les Etats à atteindre les objectifs de l'Union.

Afin d'y parvenir, la communauté soumet des directives ainsi que des règlements qui permettent de savoir qu'elles sont les grandes orientations vers lesquelles les Etats doivent se tendre.

C'est pourquoi nous étudierons, dans un second titre, les différents principes permettant l'harmonisation des règles européennes du transport aérien au sein de la Communauté européenne.

**TITRE 2 : L'HARMONISATION DES REGLES
PROTECTRICES DES VOYAGEURS PAR L'UNION
EUROPEENNE**

SECTION 1 : Les obligations européennes préalables à l'exécution du contrat de transport à l'égard du transporteur aérien

Le passager aérien doit pouvoir exercer les droits dont il dispose en vertu des textes communautaires et internationaux. Cependant afin de pouvoir les exercer, ce dernier doit en avoir connaissance.

Le transporteur aérien a pour obligation en vertu de ces textes d'informer le passager de tous les droits qu'il pourra faire valoir avant l'exécution du contrat de transport.

Toutefois, au vue de la pratique et des études l'on remarque qu'un grand nombre de passagers ne sont pas informés de leurs droits. En effet, 59% des passagers européens ne connaissent pas leurs droits et obligations relatifs au contrat de transport (75% pour les passagers français)⁶.

Le territoire de l'Union est celui sur lequel les voyageurs aériens sont les mieux protégés. Il est primordial que les intéressés en soient informés le mieux possible. Sim Kallas, vice-président de la Commission européenne chargé des transports, a déclaré: «Combien d'entre nous se sont demandés si nous avons droit à une indemnisation ou à une assistance quelconque lorsque nous rencontrons un problème au cours d'un voyage, quel que soit le mode transport utilisé ! De nombreux voyageurs européens ne savent même pas où et comment obtenir les informations nécessaires à ce sujet. Or, le droit à l'information est l'un des droits fondamentaux des passagers. L'application pour Smartphone fournit donc au voyageur, où qu'il se trouve et à tout moment, des informations détaillées en 25 langues.⁷»

La mise en place de cette application a pour but de permettre au maximum d'utilisateurs d'avoir connaissance de ces droits.

2.1.1 Une liste d'interdiction d'exploitation et l'information des passagers du transporteur aérien effectif

Depuis 1992, le nombre des vols effectués à l'intérieur de l'Union a plus que doublé. Les vols assurés non par une seule mais par plusieurs compagnies aériennes ont été multipliés par

⁶ Les droits des passagers aériens en Europe – France soir, 27 janvier 2015 : <http://www.francesoir.fr/societe-transport/les-droits-des-passagers-aeriens-en-europe>

⁷ Communiqué de presse de la Communauté européenne, 8 juillet 2014, « Droit des passagers: une application pour smartphone mise à jour pour l'été »

quatre, pour la plus grande satisfaction des passagers: sur cette période, leur nombre a crû de 300 %.⁸

C'est pourquoi la communauté européenne a estimé qu'il était nécessaire d'avoir la plus grande transparence sur l'identité des transporteurs aériens vis-à-vis des passagers avant même qu'ils s'engagent envers eux pour effectuer leur voyage.

Avant même l'intervention de la communauté européenne, la Convention relative à l'aviation civile internationale de Chicago de 1944 établit déjà les règles de l'air, règles pour l'immatriculation des aéronefs et la sécurité à bord.

Le règlement CE 2111/2005 a été instauré par la Communauté européenne afin d'assurer une protection maximale à l'égard des passagers « contre les risques pour leur sécurité ».

Ayant toujours comme objectif d'assurer un niveau élevé de protection des passagers contre les risques pour leur sécurité tout en garantissant la plus grande transparence, le législateur de l'Union a entendu établir et porter à la connaissance des passagers une liste communautaire des transporteurs aériens qui ne satisfont pas aux exigences de sécurité applicables et fondée sur des critères communs élaborés au niveau de l'Union. Par ailleurs, partant du constat que les consommateurs qui concluent un contrat de transport ne sont pas toujours informés de l'identité du transporteur ou des transporteurs aériens qui assurent effectivement le ou les vols concernés, le législateur de l'Union a voulu rendre cette information essentielle obligatoire. Tel est le double objet du règlement du 14 décembre 2005⁹.

C'est ainsi qu'est désormais établie une liste des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'Union (art. 3).

Chaque État membre doit appliquer, sur son territoire, les interdictions d'exploitation figurant sur cette liste communautaire (dite en pratique liste noire de l'Union européenne) au regard des transporteurs aériens qui font l'objet de ces interdictions. L'annexe du règlement définit les critères communs, fondés sur les normes de sécurité applicables, qu'il convient de retenir pour prononcer une interdiction d'exploitation à l'encontre d'un transporteur aérien.

⁸ Commission européenne - Communiqué de presse, Aviation: la Commission actualise la liste des transporteurs aériens faisant l'objet d'une interdiction ou de restrictions d'exploitation dans l'Union européenne, Bruxelles, 25 juin 2015

⁹ Règlement n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil, 14 déc. 2005, JOUE, no L 344, 27 déc., 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 Direct. no 2004/36)

La liste a été établie par la Commission dans son règlement n° 474/2006 et publiée au JOUE¹⁰.

Elle fait l'objet, depuis lors, d'une mise à jour régulière, à l'initiative de la Commission ou à la demande d'un État membre, pour y ajouter ou y retirer telle ou telle compagnie¹¹.

Le transporteur aérien concerné doit alors se voir donner la possibilité d'être entendu, dans le respect des droits de la défense (art. 7).

Toutefois, en cas d'urgence, un État membre qui doit faire face à un problème de sécurité imprévu, peut prononcer une interdiction d'exploitation immédiate concernant son propre territoire, tout en tenant compte des critères communs (art. 6.1).

De même une décision de la Commission de ne pas inscrire un transporteur aérien sur la liste noire ne fait pas obstacle à ce qu'un État membre prononce ou maintienne une interdiction d'exploitation à l'encontre du transporteur aérien concerné en raison d'un problème de sécurité touchant spécifiquement cet État membre (art. 6.2).

La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté a été mise à jour¹².

Le champ d'application du règlement est particulièrement large (art. 10).

Il s'applique en effet à tout vol au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre ou au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre, ainsi qu'à un vol au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un tel aéroport ; et ce, dans tous les cas, que le vol soit régulier ou non et qu'il fasse partie ou non d'un voyage à forfait.

Le régime d'information est le suivant (art. 11) : au moment de la réservation, le contractant du transport aérien (le transporteur aérien lui-même ou l'organisateur de voyages) doit informer le passager de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs, quel que soit le moyen utilisé pour effectuer la réservation.

Si cette identité n'est pas encore connue lors de la réservation, le contractant du transport aérien doit veiller à ce que le passager soit informé du nom du ou des transporteurs aériens

¹⁰ Règlement n° 474/2006 de la Commission, 22 mars 2006, JOUE, no L 84, 23 mars, p. 14

¹¹ Règlement, art. 4. - V. en dernier lieu, pour la 22e mise à jour, le Règlement d'exécution n° 1264/2013 de la Commission, 3 déc. 2013, JOUE, no L 326, 6 déc.

¹² Règlement n° 1318/2014 de la Commission, 11 déc. 2014, JOUE, no L 355, 12 déc.

susceptibles d'assurer effectivement le ou les vols concernés et en tout cas dès que cette identité est établie.

En cas de changement du ou des transporteurs aériens effectifs intervenant après la réservation, toutes les mesures appropriées doivent être prises immédiatement pour que le passager en soit informé dans les meilleurs délais, et ce, quelle que soit la raison du changement. En tout état de cause, les passagers doivent être informés au moment de l'enregistrement, ou au moment de l'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement.

Il est à noter que si un vendeur de billets n'a pas été informé de l'identité du transporteur aérien effectif, il n'est pas tenu responsable du non-respect des obligations d'information précitées, lesquelles doivent par ailleurs être intégrées dans les conditions générales de vente applicables au contrat de transport.

Le non-respect de ces obligations doivent faire l'objet, de manière classique, de sanctions « efficaces, proportionnées et dissuasives » de la part des États membres.

2.1.2 La collecte des informations des passagers

En effet, dans le contexte de la politique de transport aérien de la communauté et dans celui du développement de la politique commune des transports, les institutions communautaires doivent pouvoir « disposer de données statistiques comparables, cohérentes, synchronisés et régulières sur l'ampleur et le développement du transport de passagers [...] », c'est dans ce sens que, le règlement CE n°437/2003 traite de la question des données statistiques relatives au transport de passagers, de fret et de courrier par voie aérienne, a vu le jour.

Dès lors, les états membres doivent établir des statistiques sur le transport de passagers par des services commerciaux aériens ainsi que les mouvements d'aéronefs civils à destination et en provenance d'aéroports communautaires, à l'exclusion des vols effectués par des aéronefs d'Etat.

Afin de constituer ces données, chaque Etat membre doit prendre en compte les variables suivantes : les passagers, le fret et courrier, les étapes de vol, les sièges passagers offerts ainsi que les mouvements d'aéronefs.

Chaque état membre doit effectuer cette collecte de données s'applique pour tous les aéroports communautaires sur son territoire dont le trafic est supérieur à 150 000 unités de passagers par an.

Les aéroports communautaires n'ayant qu'un trafic commercial occasionnel sont eux soumis à d'autres critères¹³.

2.1.3 L'obligation d'assurance des transporteurs aériens

Suite à plusieurs incidents dans les transports aériens, l'Union européenne s'est préoccupée des exigences en matière d'assurance des compagnies aériennes. En effet, la communauté a instauré un niveau minimal d'assurance pour couvrir la responsabilité des transporteurs aériens à l'égard du fret, des tiers, des passagers ainsi que des bagages.

L'obligation d'assurance des transporteurs aériens apparaît déjà dans :

- la Convention de Rome du 7 octobre 1952¹⁴, cette dernière fixe une obligation d'assurance à l'égard des tiers non passagers, cependant elle exclue les dommages causés par les actes de guerre et de terrorisme.
- La Convention de Montréal pose également le principe que les Etats signataires doivent s'assurer que leurs transporteurs aériens puissent couvrir leurs responsabilités en cas de dommage aux biens et aux personnes.
- Le règlement n°2407/92¹⁵ qui pose une obligation à la charge des transporteurs aériens de couvrir leur responsabilité en cas d'accident à l'égard des passagers, des tiers, des bagages, du fret, du courrier. Cependant, il ne fixe pas de montant minimal, ni les conditions d'assurance.

C'est à partir des textes qu'a été élaboré le règlement 785/2004¹⁶ qui a pour objet de fixer les exigences minimales en matière d'assurance applicables aux transporteurs aériens et aux exploitants d'aéronefs à l'égard des passagers, des bagages, du fret et des tiers.

Le règlement impose aux transporteurs aériens et aux exploitants d'aéronefs de s'assurer à l'égard des passagers, des bagages, du fret et des tiers afin de couvrir les risques liés à l'activité aérienne (en y incluant les risques dus aux actes de guerre, au terrorisme, à la piraterie aérienne, aux actes de sabotage, à la capture illicite d'aéronefs et aux troubles civils).

¹³ Annexe 1 du règlement CE n°437/2003

¹⁴ La Convention internationale de Rome du 7 octobre 1952 relative aux dommages causés par les aéronefs aux tiers en surface

¹⁵ Règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil, du 23 juillet 1992, concernant les licences des transporteurs aériens [Journal officiel L 240 du 24.08.1992]

¹⁶ Règlement (CE) n° 785/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 relatif aux exigences en matière d'assurance applicables aux transporteurs aériens et aux exploitants d'aéronefs

Le règlement s'applique à tous les transporteurs aériens et à tous les exploitants d'aéronefs qui utilisent l'espace aérien à l'intérieur, à destination, en provenance ou au-dessus du territoire d'un État membre.

Le règlement ne s'applique pas:

- aux aéronefs d'État (aéronefs militaires, de douane ou de police);
- aux modèles réduits d'aéronefs d'une masse maximale au décollage inférieure à 20 kg;
- aux aérodynes à décollage à pied (y compris paramoteurs et deltaplanes motorisés);
- aux ballons captifs; aux cerfs-volants; aux parachutes (y compris les parachutes ascensionnels);
- aux aéronefs, y compris les planeurs, d'une masse maximale au décollage inférieure à 500 kg et les ULM, qui sont utilisés pour des opérations non commerciales ou pour l'enseignement du pilotage (dans la mesure où cela concerne les exigences en matière d'assurance prévues par le présent règlement applicables aux risques liés aux actes de guerre et au terrorisme).

Le règlement a vocation à s'appliquer à l'aéroport de Gibraltar. Les gouvernements du Royaume d'Espagne et du Royaume-Uni informeront le Conseil de la date de cette mise en application.

Afin de prouver leur respect du règlement, les transporteurs aériens et, lorsqu'il y a lieu, les exploitants d'aéronefs apportent la preuve qu'ils satisfont aux exigences établies par le règlement en déposant auprès des autorités compétentes de l'«État membre concerné» un certificat d'assurance ou une autre preuve d'assurance valable.

Ce règlement précise des seuils de couverture minimaux de responsabilité.

L'article 6,1 du règlement prévoit que la couverture minimale de l'assurance est de 250 000 DTS par passager. Toutefois, pour l'exploitation non commerciale par un aéronef de 2700 kg ou moins, les Etats peuvent fixer un montant minimal inférieur pour la couverture minimale de l'assurance à condition que le montant de ladite couverture ne soit pas inférieur à 100 000 DTS.

L'article 6,2 prévoit que la couverture minimale des bagages est de 1000 DTS par passager dans le cadre de l'exploitation commerciale.

2.1.4 La protection des données personnelles des passagers aériens

A la suite des attentats du 11 septembre 2001, les Etats-Unis ont souhaité mieux maîtriser le flux des personnes naviguant au-dessus de leur territoire, ils ont dès lors exigé des compagnies aériennes la possibilité de consulter le « Passenger Name Record » (PNR).

Ce fichier, propre à chaque compagnie, rassemble diverses informations relatives au passager, telle que : son nom, ses coordonnées, son numéro de téléphone, son numéro de carte de crédit, son état de santé ou encore ses préférences alimentaires.

Ces informations sont transmises par les passagers au moment de la procédure de réservation, d'enregistrement.

L'Union européenne règlemente l'accès et la protection des données sensibles. C'est la directive 95/46/CE¹⁷ qui constitue le socle commun à tous les pays de l'Union européenne en matière de protection des données personnelles.

Le texte consacre la liberté de circulation des données à l'intérieur de l'Union européenne en réduisant les divergences entre les législations nationales sur la protection des données.

La directive a été transposée en droit français par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques concernant les traitements de données à caractère personnel.

Ce texte met en place un environnement réglementaire afin de protéger de manière efficace la vie privée des personnes¹⁸, tout en permettant la libre circulation des données au sein de l'Union européenne.

La directive donne un cadre stricte quant à l'utilisation et à la collecte des données personnelles des usagers. Elle stipule également aux Etats membres de créer un organisme national chargé de cette mission (en France, la CNIL).

La présente directive s'applique au traitement de données à caractère personnel, automatisé en tout ou en partie, ainsi qu'au traitement non automatisé de données à caractère personnel contenues ou appelées à figurer dans un fichier.

Elle ne s'applique pas au traitement de données à caractère personnel :

¹⁷ Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données

¹⁸ Article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme

- mis en œuvre pour l'exercice d'activités qui ne relèvent pas du champ d'application du droit communautaire, et, en tout état de cause, aux traitements ayant pour objet la sécurité publique, la défense, la sûreté de l'État (y compris le bien-être économique de l'État lorsque ces traitements sont liés à des questions de sûreté de l'État) et les activités de l'État relatives à des domaines du droit pénal,
- effectué par une personne physique pour l'exercice d'activités exclusivement personnelles ou domestiques.

La directive 95/46/CE fixe plusieurs principes :

- Quant à la qualité des données : En son article 6, elle précise que « Les États membres prévoient que les données à caractère personnel doivent être: a) traitées loyalement et licitement; b) collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités. Un traitement ultérieur à des fins historiques, statistiques ou scientifiques n'est pas réputé incompatible pour autant que les États membres prévoient des garanties appropriées; c) adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement; d) exactes et, si nécessaire, mises à jour; toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données inexacts ou incomplètes, au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement, soient effacées ou rectifiées; e) conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement. Les États membres prévoient des garanties appropriées pour les données à caractère personnel qui sont conservées au-delà de la période précitée, à des fins historiques, statistiques ou scientifiques. »
- Quant à la légitimation du traitement des données : En son article 7, elle précise que : « Les États membres prévoient que le traitement de données à caractère personnel ne peut être effectué que si: « a) la personne concernée a indubitablement donné son consentement », ou « b) il est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci », ou « c) il est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis » ou « d) il est nécessaire à la sauvegarde de

l'intérêt vital de la personne concernée » ou « e) il est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique, dont est investi le responsable du traitement ou le tiers auquel les données sont communiquées », ou « f) il est nécessaire à la réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ou par le ou les tiers auxquels les données sont communiquées, à condition que ne prévalent pas l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée. »

- Quant aux catégories particulières de traitement, elle précise en son article 8 que : « Les États membres interdisent le traitement des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données relatives à la santé et à la vie sexuelle. »

SECTION 2 : Les obligations européennes relatives à l'exécution du contrat de transport à l'égard du transporteur aérien

2.2.1 La responsabilité du transporteur aérien en cas d'accident

Dans le cadre de la consolidation de la politique commune des transports, le législateur de l'Union a estimé qu'il convenait d'assurer un niveau approprié d'indemnisation pour les passagers victimes d'accidents aériens.

Se faisant, une telle action s'inscrit dans la logique et le respect des règles internationales existant en la matière, et plus particulièrement les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international qui prévoient notamment un régime de responsabilité illimitée en cas de décès ou de blessure des passagers aériens (sauf exceptions) et l'obligation pour les transporteurs aériens d'être convenablement assurés.

La Communauté européenne ayant participé à la conférence diplomatique de Montréal et ayant signé ladite convention le 9 décembre 1999 a en conséquence modifié sa législation en matière de responsabilité des transporteurs qui datait de 1997.

Ainsi, le règlement CE 2027/97¹⁹ du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident a fait l'objet d'importants amendements par le règlement du 13 mai 2002²⁰, à commencer par son intitulé qui est désormais relatif à « la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages ».

Le nouveau règlement a pour première conséquence d'étendre l'application des dispositions pertinentes de la Convention de Montréal aux transports aériens effectués sur le territoire d'un seul État membre et non pas uniquement pour les liaisons intracommunautaires.

Trois séries d'obligations en découlent pour le transporteur aérien :

- d'une part, une obligation d'assurance « à hauteur du montant permettant de garantir que toutes les personnes ayant droit à indemnisation reçoivent la totalité de la somme à laquelle elles peuvent prétendre en vertu [du] règlement » (art. 3) ;

¹⁹ Règlement n° 2027/97 du Conseil, 9 oct. 1997, JOCE, no L 285, 17 oct. 1997

²⁰ Règlement n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil, 13 mai 2002, JOCE, no L 140, 30 mai

- d'autre part, une obligation d'indemnisation qui est sans limite financière en cas de décès ou de blessure (avec versement obligatoire d'une avance d'au moins 16 000 droits de tirage spéciaux en cas de décès) (art. 5) et qui est limitée selon des seuils définis en annexe pour les autres types de dommages (par ex. : 4 150 DTS en cas de dommages causés par un retard et 1 000 DTS en cas de destruction, perte ou détérioration des bagages) ;
- enfin, une obligation générale d'information, par écrit, des passagers sur le régime de responsabilité applicable (art. 6).

2.2.2 Le refus d'embarquement

Le refus d'embarquement est encadré au sein de l'Union européenne par le règlement n°261/2004.

Le refus d'embarquement des passagers sur un vol peut avoir lieu malgré le fait qu'ils se soient présentés à l'embarquement alors qu'ils disposent d'une réservation confirmée.

Il est considéré comme un refus d'embarquement :

- Si la compagnie aérienne a vendu plus de billets que de places disponibles et que pour cette raison, le passager ne peut pas embarquer : il est, en l'espèce, victime d'un refus d'embarquement pour cause de surréservation (également appelé surbooking ou overbooking) ;
- Le fait qu'un salarié de la compagnie aérienne annonce au passager qu'il ne dispose pas des papiers d'identité requis alors que ce dernier les avait en sa possession et que l'avion a décollé le temps de cette vérification.

Si le transporteur aérien veut refuser l'embarquement à un passager, il doit d'abord savoir s'il y a des volontaires qui en échange de certaines prestations renonceront à monter dans l'avion complet, en échange d'un accord amiable. Ils ont de plus droit à une assistance : le droit au remboursement et au réacheminement.

Cependant si le nombre de volontaire n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement, le transporteur aérien peut refuser l'embarquement aux passagers contre leur volonté, mais il devra les indemniser et leur offrir une assistance.

Le règlement pose à la charge des compagnies aériennes une obligation d'indemnisation immédiate des passagers présents à l'heure et munis de leur réservation confirmée, s'étant vus refuser l'embarquement, fondée sur son article 4 : « S'il refuse des passagers à

l'embarquement contre leur volonté, le transporteur aérien effectif indemnise immédiatement ces derniers conformément à l'article 7. »

Il pose à la charge des transporteurs aériens une obligation d'assistance des passagers refusés à l'embarquement ainsi qu'un droit de prise en charge, selon son article 4 : « S'il refuse des passagers à l'embarquement contre leur volonté, le transporteur aérien effectif leur offre une assistance conformément aux articles 8 et 9. »

L'assistance correspond au droit au remboursement et au réacheminement du passager.

En effet, en vertu de l'article 7 du règlement, « les passagers reçoivent une indemnisation dont le montant est fixé à: a) 250 euros pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins ; b) 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres ; c) 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b) ».

L'indemnisation est payée « payée en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services. »

En vertu de l'article 8, le passager se voit proposer soit le réacheminement ou le remboursement : « Lorsque, en application de l'article 8, un passager se voit proposer un réacheminement vers sa destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé : a) de deux heures pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins, ou b) de trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres, ou c) de quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), le transporteur aérien effectif peut réduire de 50 % le montant de l'indemnisation prévue au paragraphe 1.

De plus, les passagers se voient offrir gratuitement « des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente, un hébergement à l'hôtel aux cas où un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire ainsi que le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre) ». « En outre, le passager se voit proposer la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télex, deux télécopies ou deux messages électroniques ».

La Cour de justice a précisé qu'en cas de non-respect par le transporteur aérien de ces obligations d'assistance, le passager aérien pouvait obtenir, à titre d'indemnisation, « le remboursement des sommes qui, au vu des circonstances propres à chaque espèce, s'avéraient nécessaires, appropriées et raisonnables afin de suppléer la défaillance du transporteur aérien dans la prise en charge dudit passager, ce qu'il appartient au juge national d'apprécier²¹ ».

Le règlement précise également en son article 9.3, la prise en charge des personnes vulnérables, il dispose « le transporteur aérien effectif veille tout particulièrement aux besoins des personnes à mobilité réduite ou de toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi qu'aux besoins des enfants non accompagnés ».

2.2.3 Les annulations de vol

On entend par annulation de vol, le vol qui est initialement prévu mais qui n'a pas été effectuée et sur lequel au moins une place était réservé. Elle implique un changement de numéro de vol et se différencie d'un retard.

La notion d'annulation couvre également le cas où l'avion a décollé mais, pour quelque raison que ce soit, a été par la suite contraint de retourner à l'aéroport de départ et/ou les passagers dudit avion ont été transférées vers d'autres vols.²²

Le passager, victime d'une annulation, a le droit au versement d'une indemnisation forfaitaire, tel que prévu à l'article 7 dudit règlement, dans la mesure où : « à moins qu'ils soient informés de l'annulation du vol: i) au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue, ou ii) de deux semaines à sept jours avant l'heure de départ prévue si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue, ou iii) moins de sept jours avant l'heure de départ prévue si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de deux heures après l'heure prévue d'arrivée ».

Suite à une annulation de vol, le transporteur aérien doit informer le passager des autres possibilités de transport qui s'offrent à lui. Toutefois, ce dernier ne sera pas tenu de verser une

²¹ CJUE, 31 janv. 2013, McDonagh c/ Ryanair, aff. C-12/11 , non encore publié au Recueil. - GRARD, L'obligation de prise en charge des passagers en cas d'annulation de vol s'impose aux compagnies aériennes en toute circonstance, JCP 2013, no 16, p. 783-786.

²² Affaire C.83/10 du 13 octobre 2011 de la CJUE

indemnisation aux passagers lorsqu'il est capable de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures nécessaires ont été prises (article 5.3 du règlement CE 261/2004).

On entend par circonstances extraordinaires, par exemple, une éruption volcaniques, des inondations, les guerres civiles, un tremblement de terre. La notion de circonstance extraordinaire a été précisée dans un arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne du 22 décembre 2008²³ : il s'agit, en particulier, « en cas d'instabilité politique, de conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, de risques liés à la sécurité, de défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol ainsi que de grèves ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif ».

De plus, le règlement ne donne pas d'exemples mais indique qu' « il devrait être considéré qu'il y a circonstance extraordinaire, lorsqu'une décision relative à la gestion du trafic aérien concernant un avion précis pour une journée précise génère un retard important, un retard jusqu'au lendemain ou l'annulation d'un ou de plusieurs vols de cet avion, bien que toutes les mesures raisonnables aient été prises par le transporteur aérien afin d'éviter ces retards ou annulations ».

Certains faits semblent par leur nature constituer de façon incontestable des circonstances extraordinaires justifiant l'annulation de vol.

Il s'agit, par exemple, de l'éruption d'un volcan comme celle de l'Eyjafjallajökull en 2010, qui a bloqué plusieurs jours le trafic aérien international. Les compagnies aériennes ne pouvaient maintenir leur vol en raison des dangers liés aux particules présentes dans le nuage de cendres. Il en est de même des conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation d'un vol (ex : fort enneigement, tempête, cyclone)

La Cour de Justice de l'Union européenne a rappelé dans un arrêt du 19.11.2009 qu' « un problème technique survenu à un aéronef ne peut être considéré comme une circonstance extraordinaire, sauf si ce problème découle d'évènements qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité de la compagnie aérienne concernée et échappent à sa maîtrise effective.²⁴ »

²³ Affaire C-549/07 du 22 décembre 2008 de la CJUE « Friederike Wallentin-Hermann / Alitalia »

²⁴ Arrêt de la Cour du 19 novembre 2009, Sturgeon (C-402/07 et C-432/07)

Le passager, victime d'une annulation de vol, a le droit à un réacheminement sur un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables ou le remboursement de son billet dans un délai de 7 jours pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile.

Le transporteur aérien doit prendre en charge pour le passager la restauration, des rafraîchissements et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques compte tenu du délai d'attente. Un hébergement et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement en cas de réacheminement sur un autre vol. Le versement d'une indemnisation forfaitaire.

Cette indemnisation dépend de la distance du vol et du retard total à l'arrivée.

- Pour tous les vols jusqu'à 1500 km : l'indemnisation est de 250 € (125 € si le retard ne dépasse pas 2h).
- Pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour tous les autres vols entre 3500 km : l'indemnisation est de 400 € (200 € si le retard ne dépasse pas 3h).
- Pour tous les autres vols : l'indemnisation est de 600 € (300 € si le retard ne dépasse pas 4h).

2.2.4 Le retard

Le règlement ne prévoit pas expressément un droit à l'indemnisation en cas de retard, contrairement aux annulations de vol.

Si le passager voyage au départ d'un aéroport de l'Union européenne ou d'un pays tiers avec une compagnie aérienne et que le vol arrive à destination avec plusieurs heures de retard, l'Union européenne impose au transporteur aérien d'assister le passager.

Le transporteur doit offrir aux passagers :

- Des rafraîchissements et des repas si nécessaire,
- Un hébergement et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement en cas de réacheminement sur un autre vol,
- Deux appels ou messages électroniques,

L'assistante est due aux passagers si son vol arrive à sa destination finale avec un retard de plus de :

- 2 heures pour les vols allant jusqu'à 1500 km,

- 3 heures pour les vols de l'Union européenne de plus de 1500 km et pour tous les vols entre 1500 km et 3500 km.
- 4 heures pour les vols de plus de 3500 km

Pour les retards de 5 heures et plus, la compagnie aérienne doit proposer aux passagers :

- De poursuivre son voyage,
- De le reporter,
- D'y renoncer et d'obtenir le remboursement des billets d'avion pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et inutiles (par exemple : retard de vol au départ d'une correspondance).

L'arrêt « Sturgeon » de 2009 de la CJUE est venu renforcer les droits des passagers aériens en offrant aux passagers victime d'un retard de vol de plus de 3 heures ou plus, une indemnisation forfaitaire identique à celle prévue en cas d'annulation de vol. Cette interprétation a été prévue en cas d'annulation du vol. Cette interprétation a été confirmée par un arrêt du 23 octobre 2012 dit arrêt « Nelson ».

Dans ce même arrêt, la Cour a précisé que les passagers concernés par un retard subissent un préjudice analogue « aux passagers dont le vol a été annulé consistant en une perte de temps, et se trouvent ainsi dans une situation comparable ». Ils ont donc en droit à une indemnisation, à savoir :

- 250 € pour les vols jusqu'à 1500 kms,
- 400 € pour les vols entre 1500 kms à 3500 kms,
- 600 € au-delà de 3500 kms, à condition d'avoir au moins 4 heures de retard (300 € pour un retard entre 3 et 4 heures)

De plus, l'arrêt « Nelson », la CJUE confirme l'arrêt Sturgeon et le droit à l'indemnisation des passagers victimes d'un retard important de vol ; à moins que le transporteur aérien est en mesure de prouver que le retard important est dû à des « des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises, à savoir des circonstances qui échappent à la maîtrise effectivement du transport aérien. »

2.2.5 Surclassement et déclassement

Le règlement CE 261/2004 traite également du surclassement ou du déclassement que le transporteur peut être amené à effectuer sur ces différents vols à l'égard des passagers.

L'hypothèse du surclassement ou du déclassement fait également l'objet de dispositions particulières (art. 10).

Le transporteur aérien peut être amené à placer un passager en classe inférieure ou supérieure du billet qu'il a acheté.

Ainsi, si un transporteur aérien effectif place un passager dans une classe supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il ne peut réclamer aucun supplément.

En revanche, s'il le place dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il devra rembourser, dans un délai de sept jours 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou 50 % du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outre-mer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km, ou 75 % du prix du billet pour tous les autres vols, y compris, est-il précisé, les vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outre-mer.

2.2.6 Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Le règlement CE n°1107/2006²⁵ s'inscrit dans un plan d'ensemble visant à renforcer les droits des passagers dans tous les modes de transport public. Les personnes désavantagées par une mobilité réduite, qu'elle résulte d'un handicap, de l'âge ou d'un autre facteur, devraient avoir les mêmes possibilités d'emprunter les transports aériens que les autres citoyens.

Le transport aérien doit bénéficier à l'ensemble des citoyens c'est-à-dire les personnes valides ainsi que les personnes handicapées et à mobilité réduite. Les personnes handicapées et à mobilité réduite ont les mêmes droits que les autres citoyens quant à la libre circulation²⁶, à la liberté de choix et à la non discrimination.

²⁵ Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006, concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens

²⁶ Article 26.2 du TFUE : « 2. Le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux est assurée selon les dispositions des traités. »

Les personnes se doivent d'avoir accès au transport et ne doivent pas se voir refuser l'accès au transport aérien sauf si des questions de sécurité le justifient.

Le transporteur aérien se doit de vérifier au moment de la réservation si des raisons de sécurité justifient le refus de l'accès à la personne handicapée.

Le transporteur doit prévoir une assistance adaptée aux besoins spécifiques de la personne dans l'aéroport mais également dans l'aéronef. Bien évidemment, l'assistance doit se faire sans frais supplémentaires pour le passager. L'assistance des personnes doit se faire dans l'aéroport des Etats membres c'est-à-dire du point de départ au point d'arrivée (embarquement et débarquement compris) mais également en transit.

Le règlement s'applique aux passagers venant d'un état tiers à destination d'un état membre si le transporteur aérien est un transporteur communautaire.

Le transporteur ne peut refuser à une personne handicapée d'accepter une réservation pour un vol au départ ou à destination d'un aéroport pour un vol au départ ou à destination d'un aéroport d'un état membre mais également de refuser d'embarquer une personne handicapée si elle dispose d'un billet et d'une réservation valables.

Si le transporteur refuse d'embarquer la personne souffrant d'un handicap ou refuse sa réservation, ce n'est que face aux exigences de sécurité applicables prévues par le droit international, communautaire ou national qu'il pourra le faire ou si la taille de l'aéronef ou la taille de ses portes rend physiquement impossible l'accès de la personne handicapée. Quant aux exigences de sécurité applicables prévues, le transporteur sera soumis aux règles de l'autorité qui lui a transmis son certificat de transport aérien.

La personne refusée suite à son handicap ainsi que la personne qui l'accompagne auront le droit au remboursement ou au réacheminement prévu à l'article 8 du règlement CE 261/2004. Le droit à un vol retour est subordonné à la réunion de toutes les conditions de sécurité.

Afin d'assurer au mieux le transport de la personne handicapée, il est possible que le transporteur demande l'accompagnement de la personne pour assurer son assistance.

Le transporteur doit également s'assurer que l'ensemble de son personnel qui devra assister la personne handicapée sera répondre aux besoins spécifiques de fonction du handicap ou de la réduction de mobilité : que le personnel dispose d'une formation de sensibilisation du handicap sur l'égalité face au handicap.

De plus, le règlement prévoit pour les personnes à mobilité réduite peuvent transporter gratuitement deux pièces d'équipements de mobilité. De ce fait, le passager peut considérer son chien guide ou d'assistance comme une pièce d'équipement de mobilité, au même titre qu'un fauteuil roulant si ces derniers ont été déclarés à l'avance au transporteur aérien.

Quant à la responsabilité du transporteur face aux fauteuils roulants et autres équipements, si ces derniers sont perdus ou abimés durant le voyage, à l'aéroport ou durant le transport, le passager propriétaire du matériel devra être indemnisé selon les règles prévues.

CONCLUSION

Malgré tous les apports des conventions internationales ainsi que des textes communautaires, le transport aérien étant un domaine très large. Il reste tout de même des insuffisances qui ne sont pas traités, ni réglementés par les institutions.

Le Parlement européen a adopté le 23 Octobre 2012 une résolution sur les droits des passagers dans tous les modes de transport, pour faire le bilan des objectifs fixés dans le livre blanc de la Commission de 2001, et de l'application du règlement 261/2004. L'institution considère qu'en matière de protection des droits des passagers, un ensemble complet de règles a été mis en place et permet d'offrir un minimum de protection, tout en unifiant les conditions de concurrence pour les transporteurs.

Toutefois, il est relevé que certains droits des passagers ne sont pas encore complètement appliqués par les transporteurs, ni appliqués et harmonisés complètement par les autorités nationales. De plus, certaines dispositions restent encore floues en matière de droits des voyageurs et de responsabilité des transporteurs, et qu'il faut en conséquence les réviser. Enfin les passagers sont insuffisamment informés de leurs droits et de la qualité des services qu'ils peuvent escompter à toutes les étapes du contrat de transport.

Enfin il est rappelé que ces droits s'exercent aux conditions préalables de sécurité et de sûreté, qui restent les objectifs prioritaires.

Le Parlement fixe les domaines dans lesquels l'Union européenne devrait concentrer ses efforts pour rendre plus effectifs les droits des passagers, les règlements actuels ayant notamment des lacunes sur les points emblématiques suivants :

En matière d'informations, le contrat de transport devrait contenir en lui-même toutes les informations pertinentes sur le voyage, ainsi que les droits des voyageurs en cas de problème, ce qui n'est actuellement pas le cas. De plus, il serait souhaitable de mettre en évidence des supports écrits de ces droits dans des endroits bien visibles des salles de départ et d'arrivée des voyageurs. Enfin, il est préconisé d'organiser une diffusion plus large, concise et claire de ces droits dans toutes les langues de l'Union, au travers de campagnes publiques d'information.

En matière de transparence et de prix, la recommandation est de permettre une publication de données comparatives sur les prix et les prestations (ce qui existe déjà dans le domaine ferroviaire), afin que le consommateur puisse orienter plus facilement son choix. Il est aussi

demandé à la Commission d'exercer un contrôle plus étroit des sites internet et d' avertir les autorités nationales en cas de violation de la législation. Le Parlement conseille aussi à la Commission d'axer ses efforts sur la lutte contre les clauses abusives, souvent insérées dans les contrats de transport (par exemple qui obligent les passagers d'un vol retour à avoir pris préalablement le vol aller, ou encore obligeant les passagers à utiliser tous les volets d'un billet d'avion). Les passagers doivent aussi être protégés contre les restrictions excessives qui leurs sont imposées quant à la quantité de bagages à mains autorisée en cabine.

En matière de responsabilité des compagnies aériennes, il est estimé que la protection des voyageurs en cas de faillite ou d'insolvabilité des compagnies est insuffisante, car ils peuvent seulement exercer les voies de recours internes, la création d'un fond de garantie serait opportune.

En matière de passagers handicapés ou à mobilité réduite, le Parlement considère que ces personnes doivent pouvoir bénéficier de tous les services d'information du transport aérien, notamment en braille ou en formats faciles à lire. Il est de plus indispensable de clarifier la question de la détérioration des bagages, notamment pour les équipements de mobilité, important pour l'intégrité, la dignité et l'indépendance de ces personnes. Ces équipements ne sont pas comparables à des bagages, l'indemnisation de ces équipements devrait être totale et ne plus être plafonnée.

La pratique discriminatoire consistant en le refus d'embarquement d'une personne handicapée car elle n'est pas accompagnée devra disparaître, de même que l'obligation pour l'accompagnateur de payer son billet dans le cas où sa présence est indispensable pour que ce passager puisse voyager. La personne concernée doit se voir garantir le droit de bénéficier de l'usage de ses dispositifs de mobilité personnelle en toutes circonstances, même durant le vol.

Ce sont les principales lacunes du dispositif communautaire actuel, relevées par le Parlement européen.

BIBLIOGRAPHIE

Sources de l'Union européenne :

- Droit institutionnel de l'UE
- Claude Blumann, Louis Dubouis, Droit institutionnel de l'Union Européenne, LexisNexis, 5^{ème} édition, 2013
- Jean Paul Jacqué, Droit institutionnel de l'Union européenne, Dalloz, 5^{ème} édition, 2009
- Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident
- Règlement (CE) n° 889/2002 du 13 mai 2002 relatif à la responsabilité du transporteur aérien vis à vis des passagers et de leurs bagages
- Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)
- Règlement (CE) n° 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) n° 295/91 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)
- Règlement (CE) n° 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.

Sources internationales :

- Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international
- Convention de Varsovie du 12 octobre 1929

Ouvrages en droit des transports :

- Stéphanie Piedelièvre, Dominique Gency-Tandonnet, Droit des transports, LexisNexis, 2013.
- Jean Belotti, Transport international de marchandises, Paris, Vuibert, 2012.
- Isabelle Bon-Garcin, Maurice Bernadet, Yves Reinhard, Droit des transports, Dalloz, 1^{ère} édition, 2010
- Pierre Bauchet, Le transport international de marchandises : air, mer, terre, Paris, Economica, 2011
- Barthélémy Mercadal, Droit des transports terrestres et aériens, Paris, Dalloz, 1996
- Pierre Vergaud, Les transports routiers internationaux, Paris, L.G.D.J, 1960

PLAN DETAILLE

REMERCIEMENTS	PAGE 2
ABREVIATIONS	PAGE 3
INTRODUCTION	PAGE 4
<u>TITRE 1 : LA PROTECTION DES VOYAGEURS AERIENS PAR LES CONVENTIONS INTERNATIONALES</u>	
	PAGE 8
<u>SECTION 1 : Une unification des règles du transport aérien international : la Convention de Varsovie</u>	PAGE 9
1.1.1 L'existence d'un contrat de transport : définition du billet de passage	PAGE 9
1.1.2 Régime de responsabilité plus favorable du transporteur aérien	PAGE 10
1.1.3 Limitation de responsabilité du transporteur aérien	PAGE 11
<u>SECTION 2 : Une modernisation nécessaire des règles de protection des voyageurs aériens : la Convention de Montréal</u>	PAGE 13
1.2.1 La nécessité d'une modernisation	PAGE 13
1.2.2 Une protection plus favorable aux passagers	PAGE 14
<u>TITRE 2 : L'HARMONISATION DES REGLES PROTECTRICES DES VOYAGEURS PAR L'UNION EUROPEENNE</u>	PAGE 18
<u>SECTION 1 : Les obligations européennes préalables à l'exécution du contrat de transport à l'égard du transporteur aérien</u>	PAGE 19
2.1.1 La liste d'interdiction d'exploitation et l'information des passagers du transporteur aérien effectif	PAGE 19
2.1.2 La collecte des informations des passagers	PAGE 22
2.1.3 L'obligation d'assurance des transporteurs aériens	PAGE 23
2.1.4 La protection des données personnelles des passagers aériens	PAGE 24
<u>SECTION 2 : Les obligations européennes relatives à l'exécution du contrat de transport à l'égard du transporteur aérien</u>	PAGE 28
2.2.1 Les responsabilités du transporteur aérien en cas d'accident	PAGE 28
2.2.2 Le refus d'embarquement	PAGE 29

2.2.3	Les annulations de vol	PAGE 31
2.2.4	Le retard	PAGE 33
2.2.5	Le surclassement et déclassement	PAGE 34
2.2.6	Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite	PAGE 35
	CONCLUSION	PAGE 38
	BIBLIOGRAPHIE	PAGE 40
	PLAN DETAILLE	PAGE 42
	ANNEXES	PAGE 43

Annexe 1 : Droits des passagers aériens – Formulaire de plainte

Annexe 2 : Les droits des Passagers – Eurobaromètre – Commission européenne

Annexe 3 : Brochure d'informations – Passagers aériens voyagez malin !