

**Bruxelles, le 29 novembre 2024
(OR. en)**

16123/24

**Dossier interinstitutionnel:
2023/0437(COD)**

**TRANS 509
CODEC 2205**

NOTE

Origine:	Secrétariat général du Conseil
Destinataire:	Conseil
N° doc. préc.:	15760/24 + COR1
N° doc. Cion:	16284/23 + ADD1
Objet:	Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union – Orientation générale

I. INTRODUCTION

1. Le 29 novembre 2023, la Commission a présenté au Conseil et au Parlement européen une proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/20, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union. La proposition a été présentée dans le cadre d'un train de mesures visant à combler les lacunes du cadre réglementaire actuel en matière de droits des passagers, avec la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux.

2. La proposition de contrôle de l'application vise à remédier aux lacunes dans la mise en œuvre et l'application des droits des passagers par les moyens suivants:

- garantir une application efficace et effective dans tous les États membres et dans tous les modes de transport, grâce à des outils plus efficaces pour surveiller le respect des droits des passagers par les opérateurs;
- garantir un traitement plus efficace des plaintes des passagers, quel que soit le mode de transport;
- dans le cas de billets d'avion réservés via un intermédiaire, réglementer le droit au remboursement de l'intégralité du prix d'un billet lorsque le vol n'est pas effectué comme prévu.

La proposition n'établit pas de nouveaux droits des passagers à proprement parler. Elle vise à établir un équilibre entre la protection des passagers et les obligations des transporteurs et des gestionnaires d'infrastructure.

3. Le projet de règlement est fondé sur l'article 91, paragraphe 1, et sur l'article 100, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

II. TRAVAUX MENES AU SEIN DES AUTRES INSTITUTIONS

4. Au Parlement européen, la commission des transports et du tourisme (TRAN) est compétente au fond. M. Matteo Ricci (S&D, IT) est nommé rapporteur. La proposition est en attente de décision de la commission.

5. Le Comité économique et social européen a rendu son avis le 30 mars 2024¹. Le Comité européen des régions a décidé de ne pas rendre d'avis sur cette proposition.

¹ JO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

III. TRAVAUX AU SEIN DU CONSEIL ET DE SES INSTANCES PREPARATOIRES

6. Les deux propositions, la proposition sur le contrôle de l'application des droits des passagers et la proposition relative aux trajets multimodaux, ont été présentées au groupe "Transports – Questions intermodales et réseaux" le 12 janvier 2024. Un examen préliminaire, article par article, de la proposition sur le contrôle de l'application a eu lieu le 19 avril 2024, sous la présidence belge. Le texte législatif a ensuite été examiné entre le 19 juillet et le 12 novembre 2024 sous la présidence hongroise.
7. Les délégations ont favorablement accueilli la proposition et l'intention de la Commission d'améliorer le contrôle de l'application des droits des passagers dans les différents modes de transport. Elles avaient également à l'esprit que la charge administrative supplémentaire doit rester faible tant pour les organismes nationaux chargés de l'application que pour les opérateurs, notamment les petites et moyennes entreprises.
8. La question en suspens de la proposition de la Commission de 2013 visant à modifier le règlement sur les droits des passagers aériens², sur laquelle le Conseil tient un débat d'orientation le 5 décembre 2024, a également été soulevée, certaines délégations estimant que certaines modifications proposées pour le règlement (CE) n° 261/2004 dans la proposition de contrôle de l'application seraient mieux adaptées aux discussions sur la proposition de 2013.
9. Plusieurs modifications de la proposition de la Commission ont été proposées dans le but, d'une part, de clarifier les dispositions et, d'autre part, de réduire la charge administrative. La présidence s'est également efforcée de préserver la cohérence entre la présente proposition et la proposition relative aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux.

² Proposition de RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL modifiant le règlement (CE) n° 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) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages. COM(2013) 0130 final – 2013/0072 (COD)

10. Dans l'ensemble du texte, les principales modifications apportées à la proposition initiale de la Commission peuvent se résumer comme suit:
- a) Une définition de "**chien d'assistance reconnu**" a été ajoutée à tous les règlements sectoriels afin de clarifier la notion de chiens d'assistance qui n'a pas encore été définie dans la législation de l'Union. Cette clarification devrait accroître la sécurité juridique pour les passagers, notamment les personnes les plus vulnérables — les personnes handicapées et à mobilité réduite.
 - b) Dans le cas d'un **formulaire commun pour le remboursement et l'indemnisation**, le compromis propose de clarifier et de simplifier la procédure pour le dépôt des demandes de remboursement et d'indemnisation. Le régime linguistique pour le dépôt des formulaires a été simplifié afin de réduire la charge administrative pour les transporteurs et les intermédiaires, d'une part, et de faciliter la procédure pour les passagers, d'autre part.
 - c) En ce qui concerne les **normes de qualité du service**, plusieurs délégations souhaitent d'abord évaluer la mise en œuvre des exigences existantes du règlement (UE) 2021/782 avant de les étendre à d'autres secteurs.
 - d) Les délégations ont reconnu l'importance de garantir l'application effective des droits des passagers dans l'Union. Afin d'éviter une charge administrative excessive pour les organismes nationaux chargés de l'application et de préserver leur indépendance, les dispositions relatives à une **approche fondée sur les risques pour le contrôle du respect des droits des passagers** et à la **coopération entre les États membres et la Commission** ont été supprimées.
11. Plus précisément, en ce qui concerne les droits des passagers aériens, les modifications suivantes ont été introduites:
- a) Le **traitement des données à caractère personnel** a été clarifié afin de satisfaire aux exigences légales.

- b) Le **remboursement intégral du billet** réservé via un intermédiaire a été mieux défini pour mieux refléter la jurisprudence, notamment en ce qui concerne les frais d'intermédiation.
- c) Afin de faciliter le contrôle, par les organismes nationaux chargés de l'application, du respect, par les intermédiaires, des obligations qui leur incombent en vertu du règlement (CE) n° 261/2004, les **intermédiaires de pays tiers** auront l'obligation de désigner un représentant légal. Des dispositions similaires ont déjà été incluses dans le règlement sur les services numériques³, ce concept étant également utilisé dans le cadre du règlement (UE) 2019/1020⁴.
- d) Enfin, deux ajustements techniques ont été introduits en ce qui concerne la **procédure de comité**: dans le règlement (CE) n° 261/2004, un nouvel article a été ajouté, car il ne figurait pas dans la proposition initiale de la Commission⁵, tandis que dans le règlement (CE) n° 1107/2006, l'article correspondant a été supprimé étant donné qu'aucun acte d'exécution n'est prévu dans ledit règlement.
12. Lors de la dernière réunion du groupe, les délégations se sont félicitées des progrès accomplis et une large majorité a estimé qu'il était possible de préparer une orientation générale en décembre.
13. À la suite de nouvelles modifications apportées au compromis à l'issue de cette réunion, le Comité des représentants permanents a approuvé le texte le 27 novembre 2024, en préparation du Conseil. Dans l'ensemble, le texte a reçu le soutien de la grande majorité des délégations.

³ Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

⁴ Règlement (UE) 2019/1020 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 sur la surveillance du marché et la conformité des produits, et modifiant la directive 2004/42/CE et les règlements (CE) n° 765/2008 et (UE) n° 305/2011 (JO L 169 du 25.6.2019, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ L'article relatif à la procédure de comité figure dans la proposition de la Commission visée au point 7 de la présente note.

IV. CONCLUSION

14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil "Transports, télécommunications et énergie" est invité à marquer son accord, lors de sa session du 5 décembre 2024, sur une orientation générale concernant le texte de compromis figurant à l'annexe de la présente note.
-

2023/0437 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

**modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010,
(UE) n° 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 européen⁶,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

⁶ JO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

considérant ce qui suit:

- (1) Il convient d'apporter un certain nombre de modifications aux règlements (CE) n° 261/2004⁷, (CE) n° 1107/2006⁸, (UE) n° 1177/2010⁹, (UE) n° 181/2011¹⁰ et (UE) 2021/782¹¹ 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, et en tenant compte de l'adoption du règlement (UE) .../... du Parlement européen et du Conseil¹²⁺.
- (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 - mettre les transports européens sur la voie de l'avenir, exposée dans la communication de la Commission adoptée le 9 décembre 2020.

⁷ 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, (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁸ 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 (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁹ Règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1; ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

¹⁰ Règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004, JO L 55 du 28.1.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ 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>).

¹² Règlement (UE) .../... du Parlement européen et du Conseil du... relatif aux droits des passagers dans le cadre des voyages multimodaux (JO L, ..., ELI: ...).

⁺ JO: prière d'insérer le numéro de série du règlement figurant dans le document 2023/0436 (COD) et d'insérer le numéro, la date et la référence au JO de la note de bas de page correspondante.

- (3) À la suite des évaluations globales des règlements (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010 et (UE) n° 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.
- (4) Il existe un besoin de simplification, de cohérence et d'harmonisation des règles prévues par les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010 et (UE) n° 181/2011, notamment des règles ayant trait à l'information des passagers sur 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, dans le domaine du transport aérien, du transport par autobus et autocar et du transport maritime ou fluvial, les dispositions du règlement (UE) 2021/782 couvrant, dans le secteur ferroviaire, la procédure de demande de remboursement ou d'indemnisation, l'obligation pour les transporteurs de partager des informations avec les organismes nationaux chargés de l'application et l'obligation pour les organismes nationaux chargés de l'application d'informer les passagers 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 devrait informer le passager de la procédure de remboursement au moment de la réservation. À cette fin, le transporteur aérien devrait indiquer publiquement s'il coopère avec des intermédiaires pour le traitement des remboursements et, le cas échéant, avec quels intermédiaires; une liste négative des intermédiaires avec lesquels le transporteur aérien décide de ne pas coopérer devrait également être considérée comme satisfaisant à cette obligation.
- (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) Conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a), du règlement (CE) n° 261/2004, lorsque le passager a droit au remboursement, ce remboursement doit être effectué dans un délai de sept jours. Si le transporteur aérien procède à des remboursements par l'intermédiaire "commerçant", 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 devant rembourser l'intermédiaire qui à son tour devrait rembourser le passager. 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) L'application du règlement (CE) n° 261/2004 à la réservation de billets par des intermédiaires entraînerait le traitement de données à caractère personnel, y compris des coordonnées des passagers, notamment afin de fournir des informations aux passagers, de répondre aux demandes de prise en charge, de remboursement, de réacheminement et d'indemnisation et de traiter les plaintes des passagers. Le traitement des données à caractère personnel au titre dudit règlement devrait être effectué conformément au droit de l'Union relatif à la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil¹³, aux fins et pendant la durée prévues dans ledit règlement. Les transporteurs aériens et les intermédiaires devraient être autorisés à conserver les coordonnées des passagers recueillies aux fins de l'exécution de leur obligation en matière d'informations relatives au voyage des passagers pendant une durée maximale de 72 heures suivant l'achèvement du contrat de transport. En cas de perturbation du voyage ou d'annulation du voyage, susceptibles par la suite de donner lieu, notamment, à des demandes de remboursement ou d'indemnisation et à des plaintes, une période de conservation plus longue pourrait être nécessaire pour permettre aux transporteurs aériens et aux intermédiaires de respecter les obligations qui leur incombent en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 en ce qui concerne la prise en charge, le remboursement, le réacheminement et l'indemnisation, ainsi que le traitement des plaintes. Tout traitement des données à caractère personnel des passagers, y compris la conservation de ces données par les transporteurs aériens et les intermédiaires pour des finalités autres que celles pour lesquelles les données à caractère personnel ont été initialement collectées au titre dudit règlement, devrait être effectué conformément à l'article 6, paragraphe 4, du règlement (UE) 2016/679.

¹³ 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), JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Les transporteurs aériens et les intermédiaires peuvent utiliser les données à caractère personnel des passagers ou les conserver pendant une période plus longue que la période de conservation prévue par le présent règlement et pour ces autres finalités lorsque ce traitement est fondé sur un autre droit d'un État membre ou de l'Union, conformément au règlement (UE) 2016/679. Ces finalités peuvent comprendre le traitement aux fins du règlement des litiges, y compris les procédures judiciaires, concernant la mise en œuvre dudit règlement. En outre, le règlement (CE) n° 261/2004 est sans préjudice du traitement de données à caractère personnel fondé sur le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, ce qui constitue une mesure nécessaire et proportionnée dans une société démocratique pour garantir les objectifs visés à l'article 23, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679. En particulier, il est sans préjudice du traitement des données à caractère personnel au titre de la directive (UE) 2016/681 du Parlement européen et du Conseil¹⁴, du règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil¹⁵, ou au titre du droit national conformément à l'article 6, paragraphe 4, du règlement (UE) 2016/679 ou du droit de l'Union applicable en matière de sécurité et de sûreté aériennes. Il convient également 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) [...]

¹⁴ Directive (UE) 2016/681 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers (PNR) pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière (JO L 119 du 4.5.2016, p. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ 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 (JO L 344 du 27.12.2004, p. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (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. La fourniture, par les opérateurs, de documents et d'informations aux organismes nationaux chargés de l'application est sans préjudice du droit de garder le silence et de ne pas contribuer à sa propre incrimination, le cas échéant. Les organismes nationaux chargés de l'application devraient, ainsi qu'il convient, s'efforcer de ne pas demander aux opérateurs de fournir les mêmes documents et informations à plusieurs reprises.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Les procédures de remboursement et d'indemnisation devraient être non discriminatoires et facilement accessibles. 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. Si l'introduction de demandes de remboursement et d'indemnisation par voie électronique est devenue une pratique répandue, un passager devrait avoir suffisamment de possibilités d'introduire des demandes par d'autres moyens et de voir son cas traité efficacement par d'autres voies que la voie électronique, par exemple par téléphone ou par courrier postal.

- (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) Dans certaines circonstances, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent être accompagnées 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. Si, en raison de la spécificité du transport aérien, notamment de l'application de taxes et de redevances aéroportuaires, il est difficile d'assurer une parfaite harmonisation avec les droits existants dans les modes de transport ferroviaire, par autobus et autocar et par voie d'eau, dans lesquels la personne accompagnante voyage gratuitement, il y a lieu, lorsque l'exigence est imposée par un transporteur aérien, que le coût de voyage d'une telle personne accompagnante soit réduit au minimum lors d'un voyage aérien. Si un transporteur aérien, son agent ou un voyageur exige qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée, le transporteur aérien devrait couvrir au moins le tarif aérien de la personne accompagnante. Le transporteur aérien devrait avoir la possibilité de demander à la personne accompagnante de couvrir les redevances aéroportuaires et les autres redevances obligatoires directement liées au voyage d'une telle personne qui ne sont pas prélevées par le transporteur aérien. 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, y compris les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil¹⁶.

¹⁶ 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>).

- (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) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil¹⁷. 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.

¹⁷ Règlement (UE) n° 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, ELI: <http://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (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 Conseil¹⁸ et a rendu son avis le 24 janvier 2024,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

¹⁸ 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) n° 45/2001 et la décision n° 1245/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Article premier
Modifications apportées au règlement (CE) n° 261/2004

Le règlement (CE) n° 261/2004 est modifié comme suit:

1) à l'article 2, les définitions suivantes sont ajoutées:

"c *bis*) "entité gestionnaire de l'aéroport", une entité au sens de l'article 2, point f), du règlement (CE) n° 1107/2006;

f *bis*) "coût total du billet", le prix final à payer à la fin du processus de réservation, qui inclut le tarif aérien et l'ensemble des taxes, frais, surcharges et redevances applicables à tous les services optionnels et non optionnels inclus dans le billet, à l'exclusion des frais pour les services d'intermédiaire, que ces suppléments et frais aient été payés avec les tarifs du service de transport ou séparément à un stade ultérieur;

f *ter*) "frais pour les services d'intermédiaire", toute différence entre le montant payé par le passager et le montant reçu par le transporteur aérien pour le même service, et qui est perçue par l'intermédiaire;

z) "intermédiaire", toute personne physique ou morale, autre qu'un transporteur, qui agit, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle ou libérale, pour le compte d'un transporteur ou d'un passager en vue de la conclusion d'un contrat de transport;

z *bis*) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent.";

- 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 réservé 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. Dans ce cas, l'intermédiaire rembourse le passager conformément aux paragraphes 3 et 5 du présent article.

Les transporteurs aériens indiquent publiquement, d'une manière claire, compréhensible et aisément accessible, s'ils acceptent de traiter les remboursements via des intermédiaires et le cas échéant, avec quels intermédiaires ils acceptent de le faire.

Dans le cas où l'intermédiaire n'est pas associé à la procédure de remboursement, l'article 8, paragraphe 1, point a), s'applique au remboursement.

2. L'intermédiaire informe 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 la réservation.
3. Le remboursement via l'intermédiaire est gratuit pour les passagers. Le remboursement n'est pas réduit par des coûts de transaction financière liés au remboursement, tels que redevances, frais de téléphone ou timbres.
4. [...]
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 à l'intermédiaire le montant qu'il avait reçu de l'intermédiaire pour le billet dans un délai de sept jours à compter de la date à laquelle le transporteur aérien a reçu l'information que le passager a opté pour un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a), premier tiret.

L'intermédiaire rembourse au passager la totalité du prix du billet et des frais pour les services d'intermédiaire remboursables conformément à l'article 14, paragraphe 5, via le moyen de paiement initial utilisé par le passager ou en son nom au moment de la réservation du service de transport, au plus tard dans un délai supplémentaire de sept jours, et il en informe le passager et le transporteur aérien. Si ce moyen de paiement n'est plus disponible, l'intermédiaire contacte le passager pour s'enquérir des modalités de paiement;

- b) si le passager ne reçoit pas le remboursement dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle il a opté pour un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a), premier tiret, le transporteur aérien 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 rembourse au passager la totalité du prix du billet et des frais pour les services d'intermédiaire remboursables conformément à l'article 14, paragraphe 5, à moins que ces frais n'aient été facturés à l'insu du transporteur aérien. Le transporteur aérien rembourse le passager dans un délai de quatorze jours et en informe le passager et l'intermédiaire.

- 6. Le présent article ne s'applique pas aux billets réservés dans le cadre d'un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil*.

* Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).";

2 bis) à l'article 11, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

- "1. Les transporteurs aériens effectifs donnent la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou les chiens d'assistance reconnus qui les accompagnent ainsi qu'aux enfants non accompagnés.";

2 ter) l'article 14 est modifié comme suit:

- a) le titre est remplacé par le texte suivant:

"Article 14

Obligations d'informer les passagers"

- b) les paragraphes suivants sont ajoutés:

- "4. Les informations destinées aux passagers, et la correspondance avec eux, en vertu du présent règlement sont transmises par voie électronique, lorsque cela est techniquement possible. Lorsque les informations sont transmises par de tels moyens, les transporteurs aériens et les intermédiaires veillent à ce que toute correspondance écrite, y compris la date et l'heure de ladite correspondance, puisse être conservée à toute fin utile ultérieurement. La charge de la preuve concernant la question de savoir si et quand les informations nécessaires aux passagers ont été communiquées incombe aux transporteurs aériens et aux intermédiaires. Tous les moyens de communication permettent au passager de contacter rapidement les transporteurs aériens et les intermédiaires et de communiquer efficacement.
5. Lorsqu'ils proposent des billets, les intermédiaires informent les passagers des frais pour les services d'intermédiaire appliqués et du montant de ces frais qui peuvent être remboursés en vertu des articles 8 et 8 bis.

6. Les paragraphes 4 et 5 du présent article ne s'appliquent pas aux billets réservés dans le cadre d'un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.";

3) l'article 14 *bis* suivant est inséré:

"Article 14 bis

Communication d'informations par l'intermédiaire

1. [...]
2. Lorsque le passager n'achète pas un billet directement auprès d'un 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 se conformer à ses obligations en matière d'information, de prise en charge, de remboursement, de réacheminement et d'indemnisation, et dans la mesure nécessaire au traitement des plaintes.
3. Aux fins de l'exécution de leurs obligations en matière de droit à l'information du passager, le transporteur aérien et l'intermédiaire peuvent conserver ces données pendant une durée maximale de 72 heures après l'achèvement du contrat de transport.

Aux fins de l'exécution de leurs obligations en matière de prise en charge, de réacheminement, de remboursement, d'indemnisation et de traitement des plaintes, le transporteur aérien et l'intermédiaire peuvent conserver les données à caractère personnel des passagers pendant plus de 72 heures après l'achèvement du contrat de transport dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution de ces obligations dans le cadre des procédures prévues par le droit de l'Union ou de l'État membre concerné.

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.

5. [...]

6. Le présent article ne s'applique pas aux billets réservés dans le cadre d'un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.";

4) [...]

5) Les articles suivants sont insérés:

"Article 16 bis bis

Présentation des demandes de remboursement et d'indemnisation

0. Les transporteurs aériens et les intermédiaires informent clairement les passagers de la procédure de demande d'indemnisation ou de remboursement au titre, respectivement, de l'article 7 et des articles 8, 8 *bis*, 9 et 10 du présent règlement.

0 *bis*. Les passagers ont le droit de présenter leurs demandes d'indemnisation ou de remboursement au moyen du formulaire commun visé au paragraphe 1, du formulaire fourni par le transporteur aérien conformément au paragraphe 3 ou par d'autres moyens. Les transporteurs aériens et les intermédiaires ne rejettent aucune demande au motif que le passager n'a pas utilisé le formulaire commun visé au paragraphe 1 ou le formulaire fourni par le transporteur ou l'intermédiaire conformément au paragraphe 3, ou qu'il a envoyé le formulaire par d'autres moyens que des moyens électroniques visés au paragraphe 3.

Les passagers ont le droit d'introduire leur demande au moins dans la langue de la réservation.

Si une demande n'est pas suffisamment précise, le transporteur aérien ou l'intermédiaire demande au passager de clarifier et de compléter la demande.

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement au titre, respectivement, de l'article 7 et des articles 8, 8 *bis*, 9 et 10. 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 16 *ter quinquies*, paragraphe 2. La Commission met le formulaire commun à disposition sur son site web dans toutes les langues officielles de l'Union.
2. [...]
3. Dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais, les transporteurs aériens et les intermédiaires établissent et transmettent aux passagers un formulaire de demande d'indemnisation et de remboursement au titre, respectivement, de l'article 7 et des articles 8, 8 *bis*, 9 et 10, ou fournissent un lien permettant un accès direct à ce formulaire ou au formulaire commun visé au paragraphe 1 du présent article.

Les transporteurs aériens et les intermédiaires fournissent des détails sur leur site web, tels qu'une adresse électronique, permettant d'adresser les demandes d'indemnisation ou de remboursement par voie électronique. Cette exigence ne s'applique pas lorsqu'il existe d'autres moyens de communication électroniques permettant aux passagers de demander une indemnisation ou un remboursement, tels que le formulaire visé au premier alinéa du présent paragraphe, disponible sur un site web ou des applications mobiles, à condition que ces moyens offrent, dans un format accessible, le choix et les informations prévus dans le formulaire commun visé au paragraphe 1 et soient disponibles au moins dans la langue de réservation.

4. [...]

Représentants légaux d'intermédiaires de pays tiers

1. Les intermédiaires qui n'ont pas d'établissement au sein de l'Union, mais qui proposent des services dans l'Union désignent, par écrit, une personne morale ou physique pour agir comme leur représentant légal dans un des États membres dans lequel ils proposent leurs services. Pour les intermédiaires relevant du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil*, le représentant légal désigné en vertu dudit règlement peut également agir en vertu du présent règlement.
2. Ces intermédiaires mandatent leurs représentants légaux pour répondre, en sus desdits intermédiaires ou pour leur compte, aux organismes désignés en vertu de l'article 16, paragraphe 1, au sujet de toutes les questions nécessaires à la réception, au respect et à l'exécution des décisions rendues en rapport avec le présent règlement. Les intermédiaires dotent leur représentant légal des pouvoirs nécessaires et des ressources suffisantes pour garantir leur coopération efficace et en temps utile avec ces organismes et pour se conformer auxdites décisions.
3. Il est possible que le représentant légal désigné soit tenu pour responsable du non-respect des obligations au titre du présent règlement, sans préjudice de la responsabilité de l'intermédiaire et des actions en justice susceptibles d'être intentées contre lui.
4. Les intermédiaires communiquent le nom, l'adresse postale, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone de leur représentant légal aux organismes désignés en vertu de l'article 16, paragraphe 1, dans l'État membre où le représentant légal réside ou est établi. Les intermédiaires veillent à ce que ces informations soient mises à la disposition du public, facilement accessibles, exactes et tenues à jour.
5. La désignation d'un représentant légal dans l'Union en vertu du paragraphe 1 ne constitue pas un établissement dans l'Union.

6) [...]

Article 16 ter ter

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

Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent demander aux transporteurs aériens, aux intermédiaires et aux entités gestionnaires d'aéroports de fournir des documents et des informations utiles à l'exercice de leur fonction. Ces documents et informations sont fournis dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, sauf indication contraire.

Article 16 ter quater

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

En tant que de besoin, l'organisme national chargé de l'application auprès duquel le passager dépose sa plainte conformément à l'article 16, paragraphe 2, ou tout autre organisme désigné par un État membre à cette fin en vertu de cette disposition, 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.

Cette obligation peut être remplie en renvoyant le passager vers l'outil interactif [liste des entités de REL notifiées] géré par la Commission conformément à l'article [20] de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil** ou, le cas échéant, vers les points de contact désignés pour le REL communiqués à la Commission en vertu de l'article [24] de ladite directive.

Article 16 ter quinquies

Procédure de comité

1. La Commission est assistée par le comité visé à l'article [26, paragraphe 1, du règlement relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux]. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil***.

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

Lorsque le comité n'émet aucun avis, la Commission n'adopte pas le projet d'acte d'exécution, et l'article 5, paragraphe 4, troisième alinéa, du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

-
- * Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
- ** Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
- *** Règlement (UE) n° 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, ELI: <http://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).".

Article 2
Modifications apportées au règlement (CE) n° 1107/2006

Le règlement (CE) n° 1107/2006 est modifié comme suit:

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

"m) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent.";

1) à l'article 4, paragraphe 2, les alinéas suivants sont ajoutés:

"Cette personne accompagnante est dispensée de payer le billet d'avion et, dans la mesure du possible, est installée gratuitement à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite. Le transporteur aérien informe clairement la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite des coûts restants et de leur montant à payer par la personne qui l'accompagne.

Le transporteur aérien, ses agents ou le voyageur autorisent la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite à modifier le nom de la personne qui l'accompagne sans frais et jusqu'à 48 heures avant l'heure de départ prévue.";

2) [...]

3) les articles 14 *ter* à 14 *quater* suivants sont insérés:

Article 14 ter

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

Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent demander aux transporteurs aériens, aux entités gestionnaires d'aéroports de fournir des documents et des informations utiles à l'exercice de leur fonction. Ces documents et informations sont fournis dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, sauf indication contraire.

Article 14 quater

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

En tant que de besoin, l'organisme national chargé de l'application auprès duquel le passager dépose une plainte conformément à l'article 15, paragraphe 2, ou tout autre organisme désigné par un État membre à cette fin en vertu de cette disposition, 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.

Cette obligation peut être remplie en renvoyant le passager vers l'outil interactif [liste des entités de REL notifiées] géré par la Commission conformément à l'article [20] de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil* ou, le cas échéant, vers les points de contact désignés pour le REL communiqués à la Commission en vertu de l'article [24] de ladite directive.

* Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).";

Article 3
Modifications apportées au règlement (UE) n° 1177/2010

Le règlement (UE) n° 1177/2010 est modifié comme suit:

0) à l'article 3, la définition suivante est ajoutée:

"v) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent.";

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

Présentation des demandes de remboursement et d'indemnisation

0. Les transporteurs informent clairement les passagers de la procédure de demande de remboursement ou d'indemnisation au titre, respectivement, de l'article 18 et de l'article 19 du présent règlement.

0 *bis*. Les passagers ont le droit de présenter leurs demandes d'indemnisation ou de remboursement au moyen du formulaire commun visé au paragraphe 1, du formulaire fourni par le transporteur conformément au paragraphe 3 ou par d'autres moyens. Les transporteurs ne rejettent aucune demande au motif que le passager n'a pas utilisé le formulaire commun visé au paragraphe 1 ou le formulaire fourni par le transporteur conformément au paragraphe 3, ou qu'il a envoyé le formulaire par d'autres moyens que des moyens électroniques visés au paragraphe 3.

Les passagers ont le droit d'introduire leur demande au moins dans la langue de la réservation.

Si une demande n'est pas suffisamment précise, le transporteur demande au passager de clarifier et de compléter la demande.

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation au titre, respectivement, de l'article 18 et de l'article 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 28 *bis*, paragraphe 2, du présent règlement. La Commission met le formulaire commun à disposition sur son site web dans toutes les langues officielles de l'Union.

2. [...]

3. Dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais, les transporteurs établissent et transmettent aux passagers un formulaire de demande de remboursement et d'indemnisation au titre, respectivement, de l'article 18 et de l'article 19, ou fournissent un lien permettant un accès direct à ce formulaire ou au formulaire commun visé au paragraphe 1.

Les transporteurs fournissent des détails sur leur site web, tels qu'une adresse électronique, permettant d'adresser les demandes d'indemnisation ou de remboursement 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 que le formulaire visé au premier alinéa du présent paragraphe, disponible sur un site web ou des applications mobiles, à condition que ces moyens offrent, dans un format accessible, le choix et les informations prévus dans le formulaire commun visé au paragraphe 1 et soient disponibles au moins dans la langue de réservation.

4. [...]

3) l'article 23 est modifié comme suit:

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

"1. 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 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. 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. Les informations sont fournies dans la mesure du possible dans des formats accessibles et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers. Lorsque ces informations sont fournies, une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite."

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 et les vendeurs de billets veillent à ce que toute correspondance, y compris la date et l'heure de cette correspondance, puisse être conservée à toute fin utile ultérieurement. La charge de la preuve concernant la question de savoir si et quand les informations nécessaires aux passagers ont été communiquées incombe aux transporteurs, aux exploitants de terminaux, aux autorités portuaires, aux agents de voyage et aux vendeurs de billets. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.";

5) [...]

- 6) les articles 25 *ter* et 25 *quater* suivants sont insérés:

Article 25 ter

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

Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent demander aux transporteurs, aux exploitants de terminaux et aux autorités portuaires, le cas échéant, de fournir des documents et des informations utiles à l'exercice de leur fonction. Ces documents et informations sont fournis dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, sauf indication contraire.

Article 25 quater

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

En tant que de besoin, l'organisme national chargé de l'application auprès duquel le passager dépose sa plainte conformément à l'article 25, paragraphe 3, ou tout autre organisme désigné par un État membre à cette fin en vertu de cette disposition, 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.

Cette obligation peut être remplie en renvoyant le passager vers l'outil interactif [liste des entités de REL notifiées] géré par la Commission conformément à l'article [20] de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil* ou, le cas échéant, vers les points de contact désignés pour le REL communiqués à la Commission en vertu de l'article [24] de ladite directive.

* Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>);

- 7) [...]

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

"Article 28 bis

Procédure de comité

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 26, paragraphe 1, du règlement (UE) .../... du Parlement européen et du Conseil⁺. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil^{**}.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

Lorsque le comité n'émet aucun avis, la Commission n'adopte pas le projet d'acte d'exécution, et l'article 5, paragraphe 4, troisième alinéa, du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

* Règlement (UE).../... du Parlement européen et du Conseil du... relatif aux droits des passagers dans le cadre des voyages multimodaux (JO L, ..., ELI: ...);

** Règlement (UE) n° 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, ELI: <http://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).".

⁺ JO: prière d'insérer le numéro de série du règlement figurant dans le document 2023/0436 (COD) et d'insérer le numéro, la date et la référence au JO de la note de bas de page correspondante.

Article 4
Modifications apportées au règlement (UE) n° 181/2011

Le règlement (UE) n° 181/2011 est modifié comme suit:

0) à l'article 2, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

"2. S'agissant des services visés au paragraphe 1 du présent article, mais lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est inférieure à 250 kilomètres, l'article 4, paragraphe 2, l'article 9, l'article 10, paragraphe 1, l'article 16, paragraphe 1, point b), l'article 16, paragraphe 2, l'article 17, paragraphes 1 et 2, l'article 24, l'article 25, l'article 25 *bis* dans la mesure où il fait référence à des informations visées aux articles 24 et 25, les articles 26 à 28, ainsi que les articles 28 *ter* et 28 *quater* sont applicables.";

0 *bis*) à l'article 3, la définition suivante est ajoutée:

"r) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent.";

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

"Article 19 bis

Présentation des demandes de remboursement et d'indemnisation

0. Les transporteurs informent clairement les passagers de la procédure de demande de remboursement et d'indemnisation au titre de l'article 19.

0 *bis*. Les passagers ont le droit de présenter leurs demandes de remboursement ou d'indemnisation au moyen du formulaire commun visé au paragraphe 1, du formulaire fourni par le transporteur conformément au paragraphe 3 ou par d'autres moyens. Les transporteurs ne rejettent aucune demande au motif que le passager n'a pas utilisé le formulaire commun visé au paragraphe 1 ou le formulaire fourni par le transporteur conformément au paragraphe 3, ou qu'il a envoyé le formulaire par d'autres moyens que des moyens électroniques visés au paragraphe 3.

Les passagers ont le droit d'introduire leur demande au moins dans la langue de la réservation.

Si une demande n'est pas suffisamment précise, le transporteur demande au passager de clarifier et de compléter la demande.

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. 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 31 *bis*, paragraphe 2. La Commission met le formulaire commun à disposition sur son site web dans toutes les langues officielles de l'Union.
2. [...]
3. Dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais, les transporteurs établissent et transmettent aux passagers un formulaire de demande de remboursement et d'indemnisation au titre de l'article 19, ou fournissent un lien permettant un accès direct à ce formulaire ou au formulaire commun visé au paragraphe 1 du présent article.

Les transporteurs fournissent des détails sur leur site web, tels qu'une adresse électronique, permettant d'adresser les demandes de remboursement ou d'indemnisation 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 que le formulaire visé au premier alinéa du présent paragraphe, disponible sur un site web ou des applications mobiles, à condition que ces moyens offrent, dans un format accessible, le choix et les informations prévus dans le formulaire commun visé au paragraphe 1 et soient disponibles au moins dans la langue de réservation.

4. [...]"

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 le texte suivant:

"Chapitre V

Règles générales, qualité du service et plaintes";

4) L'article 24 est remplacé par le texte suivant:

"Article 24

Droit à l'information sur le voyage

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.";

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 ce qui suit:

- 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.

Les informations visées au premier alinéa 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, ces 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 aux articles 20 et 24 et à l'article 25, paragraphe 1, le cas échéant, 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 et les agents de voyage veillent à ce que toute correspondance écrite, y compris la date et l'heure de cette correspondance, puissent être conservées à toute fin utile ultérieurement. La charge de la preuve concernant la question de savoir si et quand les informations nécessaires aux passagers ont été communiquées incombe aux transporteurs, aux entités gestionnaires de terminaux, aux vendeurs de billets et aux agents de voyage. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.";

- 7) [...]
- 8) Les articles 28 *ter* et 28 *quater* suivants sont insérés:

Article 28 ter

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

Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent demander aux transporteurs et aux entités gestionnaires de terminaux de fournir des documents et des informations utiles à l'exercice de leur fonction. Ces documents et informations sont fournis dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, sauf indication contraire.

Article 28 quater

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

En tant que de besoin, l'organisme national chargé de l'application auprès duquel le passager dépose une plainte conformément à l'article 28, paragraphe 3, ou tout autre organisme désigné par un État membre à cette fin au titre de ladite disposition, 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.

Cette obligation peut être remplie en renvoyant le passager vers l'outil interactif [liste des entités de REL notifiées] géré par la Commission conformément à l'article [20] de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil* ou, le cas échéant, vers les points de contact désignés pour le REL communiqués à la Commission en vertu de l'article [24] de ladite directive.

* Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)";

9) [...]

10) L'article 31 *bis* suivant est inséré:

"Article 31 bis

Procédure de comité

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 26, paragraphe 1, du règlement (UE) .../... du Parlement européen et du Conseil⁺. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil s'applique.

Lorsque le comité n'émet aucun avis, la Commission n'adopte pas le projet d'acte d'exécution, et l'article 5, paragraphe 4, troisième alinéa, du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

* Règlement (UE).../... du Parlement européen et du Conseil du... relatif aux droits des passagers dans le cadre des voyages multimodaux (JO L, ..., ELI: ...);

** Règlement (UE) n° 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, ELI: <http://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).".

⁺ JO: prière d'insérer le numéro de série du règlement figurant dans le document 2023/0436 (COD) et d'insérer le numéro, la date et la référence au JO de la note de bas de page correspondante.

Article 5
Modifications du règlement (UE) n° 2021/782

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

0) à l'article 3, la définition suivante est ajoutée:

23) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent.";

0 bis) à l'article 20, paragraphe 2, le point b) est remplacé par le texte suivant:

b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible. Si un tel séjour devient nécessaire en raison des circonstances visées à l'article 19, paragraphe 10, l'entreprise ferroviaire peut limiter la durée de l'hébergement à trois nuits au maximum. Les exigences en matière d'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ainsi que les besoins des chiens d'assistance reconnus sont pris en compte, dans la mesure du possible;

0 ter) À l'article 20, le paragraphe 5 est remplacé par le texte suivant:

"5. Lors de l'application des paragraphes 1 à 4, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'à ceux des personnes et des chiens d'assistance reconnus qui les accompagnent.";

0 quater) à l'article 23, paragraphe 1, le point c) est remplacé par le texte suivant:

"c) un chien d'assistance reconnu est autorisé à les accompagner conformément au droit national applicable;"

0 quinquies) l'article 25 est modifié comme suit:

- a) le titre est remplacé par le texte suivant:

"Article 25

Indemnisation relative à l'équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance reconnus"

- b) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. Lorsque les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares provoquent la perte ou l'endommagement d'équipements de mobilité, y compris les fauteuils roulants, et de dispositifs d'assistance, ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance reconnus utilisés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ils en sont tenus responsables et octroient sans retard indu une indemnisation. Cette indemnisation comprend:

- a) le coût de remplacement ou de réparation des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance perdus ou endommagés;
- b) le coût de remplacement ou du traitement de la blessure d'un chien d'assistance reconnu qui a été perdu ou blessé; et
- c) les coûts raisonnables de remplacement temporaire des équipements de mobilité, des dispositifs d'assistance ou des chiens d'assistance reconnus, lorsque ce remplacement n'est pas assuré par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares conformément au paragraphe 2.";

- 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 et les vendeurs de billets veillent à ce que toute correspondance écrite, y compris la date et l'heure de cette correspondance, puissent être conservées à toute fin utile ultérieurement. La charge de la preuve concernant la question de savoir si et quand les informations nécessaires aux passagers ont été communiquées incombe aux entreprises ferroviaires et aux vendeurs de billets. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.";

- 4) l'article 38 est modifié comme suit:

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

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 26, paragraphe 1, du règlement (UE) .../... du Parlement européen et du Conseil⁺. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.

* Règlement (UE).../... du Parlement européen et du Conseil du... relatif aux droits des passagers dans le cadre des voyages multimodaux (JO L, ..., ELI: ...).";

⁺ JO: prière d'insérer le numéro de série du règlement figurant dans le document 2023/0436 (COD) et d'insérer le numéro, la date et la référence au JO de la note de bas de page correspondante.

- b) Au paragraphe 2, un deuxième alinéa libellé comme suit est ajouté:

"Lorsque le comité n'émet aucun avis, la Commission n'adopte pas le projet d'acte d'exécution, et l'article 5, paragraphe 4, troisième alinéa, du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique."

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 ... [deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement].

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

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen

La présidente

Par le Conseil

Le président/La présidente
