



## Communiqué de presse

Luxembourg, le 3 mars 2021

### La protection des droits des passagers aériens pendant la crise liée à la COVID-19 sous la loupe de la Cour des comptes européenne

La Cour des comptes européenne a lancé un audit afin de déterminer si la Commission européenne a efficacement protégé les droits des citoyens qui voyageaient en avion ou qui réservaient des vols pendant la crise liée à la COVID-19. Les auditeurs examineront si les règles en vigueur, relatives aux droits des passagers aériens, sont adaptées à leur finalité et si elles sont suffisamment robustes pour affronter une telle crise. Ils se pencheront sur la question de savoir si la Commission a surveillé le respect des droits des passagers aériens pendant la pandémie et si elle a agi en conséquence. Ils apprécieront également si les États membres ont tenu compte des droits des passagers lorsqu'ils ont accordé des aides d'urgence au secteur des voyages et des transports.

*«Face à la crise liée à la COVID-19, l'Union européenne et les États membres ont dû trouver un juste milieu entre la protection des droits des passagers aériens et le soutien à apporter aux compagnies aériennes en perte de vitesse», a déclaré M<sup>me</sup> Annemie Turtelboom, la Membre de la Cour des comptes européenne responsable de l'audit. «Notre audit vise à vérifier si les droits de millions de passagers aériens dans l'UE n'ont pas été les «victimes collatérales» du combat pour sauver des compagnies aériennes en difficulté.»*

La pandémie de COVID-19 et les mesures sanitaires prises pour y faire face ont occasionné des perturbations majeures dans le secteur des transports: les compagnies aériennes ont annulé près de 70 % de l'ensemble des vols, et les nouvelles réservations se sont effondrées. Les gens se sont trouvés dans l'impossibilité de voyager ou ne souhaitaient plus le faire, entre autres à cause des mesures d'urgence, souvent non coordonnées, adoptées par différents pays, comme des interdictions de vol, des fermetures de frontières décidées à la dernière minute ou des obligations de quarantaine.

L'objectif de ce communiqué de presse est de présenter les principaux messages de l'AuditInfo de la Cour des comptes européenne. Celle-ci est disponible dans son intégralité sur le site [www.eca.europa.eu](http://www.eca.europa.eu).

## ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu) @EUAuditors [eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)

Les États membres de l'UE ont également adopté des mesures d'urgence pour maintenir à flot un secteur des transports en difficulté, y compris les compagnies aériennes, par exemple en accordant à ces dernières des aides d'État d'un montant sans précédent. Certaines estimations indiquent que, du début de la crise à décembre 2020, les compagnies aériennes – y compris celles établies dans des pays tiers – ont obtenu ou tenté d'obtenir jusqu'à 37,5 milliards d'euros d'aides d'État. En outre, 12 États membres ont notifié à la Commission des mesures d'aide d'État visant à renflouer leurs voyagistes et leurs agences de voyage pour la coquette somme de 2,6 milliards d'euros.

Les États membres ont par ailleurs laissé une plus grande latitude aux compagnies aériennes en ce qui concerne le remboursement des passagers dont le vol a été annulé. La Commission a édicté des lignes directrices et des recommandations, en précisant notamment que le fait de proposer des bons n'a aucune incidence sur le droit des passagers à obtenir un remboursement. Toutefois, les compagnies aériennes ont souvent fait pression sur les passagers dont le vol avait été annulé pour les amener à accepter des bons plutôt qu'un remboursement en espèces. Dans d'autres cas, elles n'ont pas remboursé les passagers à temps, voire pas du tout.

Le rapport de la Cour des comptes européenne devrait être publié avant les vacances d'été, afin d'aider les passagers aériens en cette période de crise, mais aussi pour faire une tentative générale de rétablissement de la confiance dans le secteur aérien. Dans le cadre de cet audit, les auditeurs vérifient également si les recommandations formulées dans leur [rapport de 2018 relatif aux droits des passagers](#) ont été mises en pratique.

### Informations générales

La protection des droits des passagers est une politique de l'UE qui touche directement les citoyens et qui, de ce fait, jouit d'une grande visibilité dans l'ensemble des États membres. C'est également un domaine que la Commission européenne considère comme l'une de ses plus grandes réussites en termes de protection des consommateurs, dans la mesure où les droits de ces derniers sont garantis. L'UE aspire à assurer le même niveau de protection à tous les usagers du transport aérien. Le règlement sur les droits des passagers aériens leur confère un droit à un remboursement en espèces, à un réacheminement et à une prise en charge au sol telle que des repas et un hébergement gratuits en cas d'annulation de leur vol, de retard important de celui-ci ou de refus d'embarquement. Une directive européenne offre une protection similaire aux personnes qui réservent des voyages à forfait (par exemple, vol plus hôtel).

Pour de plus amples informations, voir l'AuditInfo intitulée *Air passenger rights during the Covid-19 crisis*, disponible en anglais sur le site internet [eca.europa.eu](http://eca.europa.eu). Les AuditInfos s'appuient sur les travaux préparatoires à un audit et ne doivent pas être considérées comme des observations, des conclusions ou des recommandations d'audit. La Cour des comptes européenne a récemment publié deux documents d'analyse sur la riposte de l'UE face à la crise liée à la COVID-19: l'un traite des mesures [sanitaires](#), l'autre des aspects [économiques](#). Son [programme de travail pour 2021](#) annonce que, cette année, un quart de ses nouveaux audits porteront sur la crise liée à la COVID-19 ou sur l'instrument de relance.

### Contact presse pour cette AuditInfo

Damijan Fišer – E: [damijan.fiser@eca.europa.eu](mailto:damijan.fiser@eca.europa.eu) T: (+352) 4398 45 510 / M: (+352) 621 552 224