

**RÉPONSES DE LA COMMISSION EUROPÉENNE AU RAPPORT SPÉCIAL DE LA
COUR DES COMPTES EUROPÉENNE INTITULÉ
«DROITS FONDAMENTAUX DES PASSAGERS AÉRIENS DURANT LA
PANDÉMIE DE COVID-19:
NON GARANTIS MALGRÉ LES EFFORTS DE LA COMMISSION»**

SYNTHÈSE

I. La Commission a pris des mesures immédiatement et a présenté une réponse immédiate pour atténuer l'impact socio-économique de la pandémie de COVID-19, centrée sur une réponse européenne coordonnée¹. Parmi ces mesures figuraient notamment une législation ciblée visant à assouplir temporairement l'obligation qui incombe aux compagnies aériennes, en application du droit de l'Union, d'utiliser leurs créneaux aéroportuaires, des orientations interprétatives sur les droits des passagers dans le contexte de la COVID-19 et un encadrement temporaire visant à permettre aux États membres d'exploiter pleinement la flexibilité prévue par les règles en matière d'aides d'État pour soutenir l'économie dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

II. La Commission a souligné, dans ses orientations interprétatives du 18 mars 2020 sur les droits des passagers dans le contexte de la COVID-19, que les passagers ont le droit d'être correctement informés de leurs droits et de se voir offrir un choix clair entre le remboursement en espèces ou le remboursement au moyen d'un bon en cas d'annulation.

La fixation des priorités en matière de dépenses relève de la compétence des États membres. La Commission a cependant rappelé aux États membres qu'en vertu des règles en matière d'aides d'État, ils peuvent octroyer des aides afin de permettre aux compagnies aériennes/voyagistes de rembourser les passagers.

III. Les annulations massives survenues au cours de la pandémie de COVID-19 ont montré l'importance des règles en vigueur à l'échelle de l'Union ainsi que du caractère uniforme de leur mise en œuvre et du contrôle de leur application. La Commission s'est engagée, dans sa stratégie de mobilité durable et intelligente², à examiner les possibilités d'avancer sur la voie d'un cadre multimodal des droits des passagers qui sera simplifié, plus cohérent et harmonisé, et résilient face aux crises, ainsi que les avantages qu'offriraient de telles possibilités.

IV. a) La Commission considère qu'il est très important que les compagnies aériennes informent correctement les passagers de leurs droits et que les organismes nationaux chargés de l'application, qui sont chargés de faire appliquer les droits des passagers, prennent des mesures si les compagnies aériennes ne le font pas. Si les compagnies aériennes ont effectivement été confrontées à un nombre sans précédent d'annulations et, partant, à une crise de liquidité, la Commission estime néanmoins qu'il est vital, pour préserver la confiance des consommateurs dans le secteur des transports et des voyages, qu'elles informent correctement ces derniers de leur droit à un remboursement en espèces. En mai 2020, la Commission a adopté une recommandation visant à faire des bons à valoir sur les voyages une alternative intéressante aux remboursements en espèces pour les passagers et les

¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_fr

² COM(2020)789 final

voyageurs à forfait ainsi qu'à atténuer la crise de liquidité pour les transporteurs, et a recommandé de protéger ces bons contre l'insolvabilité.

Il est très difficile d'obtenir une vue d'ensemble de la situation sur le terrain au niveau de l'Union en raison de l'absence d'obligations en matière de notification à la Commission. La Commission a donc utilisé la procédure de dialogue dans le cadre d'EU Pilot pour obtenir des informations. Elle a également proposé, dès 2013, de renforcer les exigences en matière de notification, mais le Conseil n'est pas encore parvenu à un accord pour donner suite à cette proposition.

b) Depuis mars 2020, la Commission a adopté un certain nombre de lignes directrices et de communications visant à soutenir les efforts de coordination des États membres et à préserver la libre circulation au sein de l'Union en période de pandémie de COVID-19.

La fixation des priorités en matière de dépenses relève de la compétence des États membres. Il n'appartient pas à la Commission, en tant qu'autorité chargée de veiller à l'application des règles de concurrence, d'inviter les États membres à mettre en place des régimes d'aides pour faciliter le remboursement des passagers.

La Commission a en revanche rappelé aux États membres qu'en vertu des règles en matière d'aides d'État, ils peuvent octroyer des aides afin de permettre aux compagnies aériennes/voyagistes de rembourser les passagers.

Les États membres n'ont pas accordé d'aides d'État à toutes les compagnies aériennes ni à tous les organisateurs de voyages à forfait. Ceux qui n'ont pas reçu d'aide d'État ont également commencé à rembourser les passagers, à la suite des mesures de soutien et d'exécution prises par la Commission et les États membres.

c) Le site web de la Commission «Re-open EU» fournit des informations sur les restrictions en vigueur dans chacun des États membres en matière de déplacements. Les principaux sites web pertinents concernant les droits des passagers sont le site «Your Europe» et le site consacré à la réaction face au coronavirus qui a été lancé le 1^{er} mars 2020.

d) La Commission convient que le cadre juridique existant doit être révisé, comme indiqué également dans la stratégie de mobilité durable et intelligente. En ce qui concerne les droits des passagers aériens, elle avait déjà proposé une révision en 2013, sur la base de l'expérience acquise jusqu'alors et de la crise liée au nuage de cendres volcaniques en 2010. Il s'agit d'un dossier en attente qui est prioritaire pour la Commission et celle-ci rappelle à chaque présidence du Conseil qu'il est urgent pour ce dernier d'y donner suite.

V. La Commission accepte toutes les recommandations.

INTRODUCTION

01. Les droits des passagers de l'Union sont essentiels au bon fonctionnement du marché intérieur et des réseaux de transport, étant donné qu'ils protègent les passagers européens pendant les différentes étapes d'un voyage par avion, par chemin de fer, par bateau, par autobus ou par autocar. La pandémie de COVID-19 a rappelé leur pertinence.

02. Les droits des passagers sont au cœur de la politique de l'Union en matière de transports et de consommateurs; ils constituent, comme l'a indiqué la Cour des comptes européenne dans son rapport de 2018, une initiative phare de l'UE.

03. La proposition de révision du règlement en 2013³ est un dossier prioritaire en attente dans le cadre du programme de travail de la Commission pour 2021.

04. Les droits des passagers de l'Union sont appliqués dans un environnement de gouvernance à plusieurs niveaux. Dans ce contexte, les organismes et autorités au niveau national participent au contrôle de leur application, tandis que la Commission soutient et assure le suivi de leur action.

05. Depuis le début de la pandémie, la Commission s'est employée à promouvoir la coopération et la coordination entre les États membres. Depuis mars 2020, la Commission a adopté un certain nombre de lignes directrices et de communications visant à soutenir les efforts de coordination des États membres et à préserver la libre circulation au sein de l'Union en période de pandémie de COVID-19⁴.

Différentes mesures ont été adoptées, telles que décrites plus en détail dans la chronologie de l'action de l'UE figurant sur le site web de la Commission consacré à la réaction face au coronavirus⁵.

Il convient de noter que le droit à la libre circulation dans l'Union n'est pas inconditionnel et peut être limité pour des raisons de santé publique. C'est ce que prévoient le traité (article 21 TFUE) et le droit dérivé (directive 2004/38).

Les États membres peuvent donc imposer des mesures limitant la libre circulation des personnes au sein de l'Union en réaction à la pandémie. Les mesures prises ne devraient pas aller au-delà de ce qui est strictement nécessaire (proportionnalité) ni faire de distinction entre les voyageurs en fonction de leur nationalité (non-discrimination). La Commission a contrôlé le respect de ces principes et a entretenu des contacts étroits avec les États membres.

³ COM(2013) 130 final du 13 mars 2013.

⁴ Voir la liste figurant à la note de bas de page 3, au considérant 8 de la recommandation (UE) 2020/1475 du Conseil: lignes directrices de la Commission relatives aux mesures de gestion des frontières visant à protéger la santé publique et à garantir la disponibilité des biens et des services essentiels (JO C 86 I du 16.3.2020, p. 1); lignes directrices de la Commission concernant l'exercice de la libre circulation des travailleurs pendant l'épidémie de COVID-19 (JO C 102 I du 30.3.2020, p. 12); «Feuille de route européenne commune pour la levée des mesures visant à contenir la propagation de la COVID-19» présentée par la présidente de la Commission européenne et par le président du Conseil européen; orientations de la Commission sur la libre circulation des professionnels de la santé et sur l'harmonisation minimale des formations en liaison avec les mesures d'urgence contre la COVID-19 (JO C 156 du 8.5.2020, p. 1); communication de la Commission «Pour une approche coordonnée par étapes du rétablissement de la libre circulation et de la levée des contrôles aux frontières intérieures» (JO C 169 du 15.5.2020, p. 30); communication de la Commission concernant la troisième évaluation de l'application de la restriction temporaire des déplacements non essentiels vers l'UE [COM(2020) 399 final]; lignes directrices de la Commission concernant les travailleurs saisonniers dans l'Union européenne dans le contexte de la pandémie de COVID-19 (JO C 235 I du 17.7.2020, p. 1); communication de la Commission sur la mise en œuvre des voies réservées prévues par les lignes directrices relatives aux mesures de gestion des frontières visant à protéger la santé publique et à garantir la disponibilité des biens et des services essentiels (JO C 96 I du 24.3.2020, p. 1); lignes directrices de la Commission européenne: faciliter les opérations de fret aérien pendant l'épidémie de COVID-19 (JO C 100 I du 27.3.2020, p. 1); et lignes directrices de la Commission relatives à la protection de la santé, au rapatriement et aux modalités de déplacement des gens de mer, des passagers et des autres personnes à bord des navires (JO C 119 du 14.4.2020, p. 1).

⁵ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_fr

06. Afin de ralentir la transmission du virus, les dirigeants de l'Union sont convenus, le 17 mars 2020⁶, d'une restriction temporaire coordonnée des déplacements non essentiels vers l'Union, qui a été appliquée jusqu'au 30 juin 2020. En ce qui concerne les restrictions aux déplacements à l'intérieur de l'Union, les frontières ont été progressivement rouvertes à partir de mai 2020, mais des restrictions sanitaires ont continué à s'appliquer (comme les règles de quarantaine pour les personnes voyageant en provenance de régions à haut risque ou les exigences en matière de dépistage) et, pour des raisons de santé publique, il a été généralement déconseillé de voyager. En juin 2020, le Conseil a adopté une recommandation⁷ concernant la restriction temporaire des déplacements non essentiels vers l'UE et la possible levée de cette restriction. Cette recommandation a été mise à jour le 2 février 2021.

07. La Commission a présenté, en octobre 2020, une série de mesures supplémentaires visant à limiter la propagation du coronavirus, à sauver des vies et à renforcer la résilience du marché intérieur. Parmi ces mesures figurait un formulaire numérique de localisation des passagers commun à toute l'UE, visant à aider les États membres à réaliser des évaluations des risques liés aux arrivées et à permettre la recherche des contacts⁸. Tout au long de la période, la Commission a été en contact avec les États membres afin d'assurer le suivi de la situation et de coordonner les restrictions en matière de déplacements, en particulier grâce à un réseau de points de contact nationaux.

13. Premier tiret — La Commission signale que c'est aux transporteurs eux-mêmes qu'il incombe avant tout d'informer les passagers en cas de perturbation. Dans ce contexte, la Commission souligne que les organismes nationaux chargés de l'application (ONA) doivent assurer un suivi régulier de la mise en œuvre par les transporteurs.

Toutefois, la Commission mène régulièrement des enquêtes Eurobaromètre sur la sensibilisation des citoyens quant aux droits des passagers (la dernière date de 2019), qui confirment que le niveau de sensibilisation du public doit encore être renforcé, et y contribue par son site web «Your Europe», par les informations fournies par l'intermédiaire des centres de contact Europe Direct (CCED), par son soutien au réseau des Centres européens des consommateurs (réseau CEC) et dans le cadre de ses campagnes sur les droits des passagers⁹.

Deuxième tiret — La Commission convient que le contrôle de l'application des règlements doit être considéré comme une priorité. La législation en vigueur prévoit qu'il appartient aux États membres de mettre en place leur ONA et de prévoir des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives en cas de violations des règlements relatifs aux droits des passagers.

Le contrôle de l'application effectué par les ONA varie en fonction des compétences qui leur sont conférées en vertu du droit national (décisions contraignantes, sanctions efficaces, traitement des plaintes individuelles).

Troisième tiret — La Commission considère que son rôle actuel est d'assurer le suivi de

⁶ <https://www.consilium.europa.eu/fr/policies/coronavirus/covid-19-travel-and-transport/>

⁷ Recommandation (UE) 2020/912 du Conseil du 30 juin 2020 concernant la restriction temporaire des déplacements non essentiels vers l'UE et la possible levée de cette restriction. JO L 208 du 1.7.2020, p. 1.

⁸ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip_20_1986

⁹ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/campaign_fr

l'application efficace du cadre existant en matière de droits des passagers.

La Commission n'a pas pour mission de coordonner la mise en œuvre du cadre relatif aux droits des passagers au niveau des États membres.

OBSERVATIONS

20. La Commission considère qu'il est très important de sensibiliser les passagers et les voyageurs aux droits dont ils disposent. C'est la raison pour laquelle elle demande régulièrement des enquêtes Eurobaromètre sur ce sujet.

La Commission est consciente que le niveau de sensibilisation doit être renforcé.

Voir également la réponse de la Commission au premier tiret du point 13.

21. La Commission souligne que c'est aux transporteurs eux-mêmes qu'il incombe avant tout d'informer les passagers en cas de perturbation. Les organismes nationaux chargés de l'application (ONA) doivent vérifier régulièrement si les transporteurs respectent cette obligation. La Commission a fourni des informations pratiques destinées à tous les citoyens, par exemple sur le site internet «Your Europe», dans le cadre de ses campagnes d'information sur les droits des passagers et par l'intermédiaire des centres de contact Europe Direct.

23. La Commission ajoute qu'en vertu de la directive sur les voyages à forfait, les voyageurs ont droit au remboursement s'ils résilient le contrat de voyage à forfait en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (article 12, paragraphe 2, de la directive). Dans les autres cas, ils peuvent avoir droit à un remboursement partiel (voir l'article 12, paragraphe 1, de la directive sur les voyages à forfait).

27. La Commission a pris des mesures dans tous ces cas et, en conséquence, certains États membres n'ont pas prolongé leurs mesures temporaires ou les ont modifiées. Dans les autres cas, la Commission a engagé des procédures d'infraction.

Voir également les observations de la Cour des comptes européenne, point 65.

32. Les États membres n'ont pas accordé d'aides d'État à toutes les compagnies aériennes ni à tous les organisateurs de voyages à forfait. Ceux qui n'ont pas reçu d'aide d'État ont également commencé à rembourser les passagers, à la suite des mesures de soutien et d'exécution prises par la Commission et les États membres.

33. Réponse groupée de la Commission aux points 33 à 36 et à l'encadré 6:

En ce qui concerne le règlement (CE) n° 261/2004, la Commission a proposé, en 2013, de clarifier les droits et obligations de toutes les parties concernées lorsque des intermédiaires sont impliqués.

S'agissant des voyages à forfait, qui ne sont pas directement comparables, la Commission examinera comment un partage plus équitable de la charge entre les opérateurs économiques tout au long de la chaîne de valeur pourrait contribuer à renforcer la protection des consommateurs¹⁰.

¹⁰ Voir COM(2013)130 final (nouvel article 14, paragraphes 6 et 7) et COM(2021) 90 final, p. 21.

Le contrôle de l'application lorsque des intermédiaires sont impliqués fait également partie du dialogue EU Pilot en cours avec tous les États membres. La Commission et le réseau CPC ont lancé une enquête coordonnée sur les pratiques actuelles des compagnies aériennes en matière d'annulation, dans le cadre de laquelle cette question est également soulevée.

38. La Commission souligne que la recommandation sur les bons ne préconisait pas seulement que les bons présentent certaines caractéristiques, telles que la protection contre l'insolvabilité, pour les rendre plus attrayants pour les passagers et les voyageurs à forfait. Elle soulignait également qu'en dehors des éléments d'aide d'État, il convenait d'inciter les États membres et les opérateurs à envisager l'utilisation des régimes de l'Union disponibles pour soutenir l'activité et les besoins de liquidités des entreprises.

La recommandation sur les bons a eu un effet sur les États membres, la plupart d'entre eux ayant alors décidé de contrôler de manière plus stricte si les règles existantes étaient correctement mises en œuvre par les différentes compagnies aériennes et les différents organisateurs de voyages à forfait.

39. Premier tiret — En ce qui concerne les droits des passagers aériens et les voyages à forfait, la Grèce, par exemple, a modifié sa législation nationale après l'ouverture de la procédure d'infraction: les règles relatives à la période de validité des bons de 18 mois ne s'appliquent plus aux demandes découlant des annulations de vols à compter du 1^{er} septembre 2020.

Voir les observations de la Cour des comptes européenne, point 65.

41. Troisième tiret — La Commission a proposé d'instaurer des obligations de notification pour les ONA dans sa proposition de 2013.

44. Il appartient aux États membres de fixer leurs priorités en matière de dépenses et de décider dans quels buts ils souhaitent octroyer une aide.

Le rôle de la Commission en tant qu'autorité de la concurrence est d'examiner si une telle aide d'État peut être déclarée compatible sur la base de l'un des motifs prévus dans le traité.

Il n'appartient pas à la Commission, en tant qu'autorité chargée de veiller à l'application des règles de concurrence, d'inciter les États membres à établir un lien entre une aide d'État et le remboursement des passagers.

La Commission a cependant noté, dans sa recommandation (UE) 2020/648 du 13 mai 2020, que les États membres ont la possibilité d'octroyer des aides pour faciliter le remboursement des passagers et des voyageurs.

48. Réponse commune de la Commission aux points 48 et 54:

Afin de contribuer à atténuer les conséquences de la pandémie, la Commission européenne a proposé l'adoption non seulement de règles ad hoc en matière d'aides d'État, en mars 2020, mais aussi d'une législation ciblée visant à dispenser temporairement les compagnies aériennes de l'obligation qui leur incombe, en vertu du droit de l'Union, d'utiliser leurs créneaux aéroportuaires. En outre, en mai 2020, elle a adopté des règles modifiant le règlement sur les services aériens afin d'alléger temporairement la pression financière sur les compagnies aériennes, pour permettre aux compagnies aériennes confrontées à des difficultés financières temporaires de conserver leur licence d'exploitation.

58. Les montants d'aide d'État visés correspondent aux aides accordées par les États membres et autorisées par la Commission, et pas nécessairement aux montants effectivement versés.

63. Le site web «Re-open EU» fournit des informations sur les restrictions en vigueur dans chacun des États membres en matière de déplacements. Les principaux sites web pertinents concernant les droits des passagers sont le site «Your Europe» et le site consacré à la réaction face au coronavirus qui a été lancé le 1^{er} mars 2020.

66. Troisième tiret — Les mesures de la Commission comprenaient également des propositions de recommandations du Conseil ou des propositions législatives [concernant par exemple la recommandation (UE) 2020/1475 du Conseil du 13 octobre 2020 relative à une approche coordonnée de la restriction de la libre circulation en réaction à la pandémie de COVID-19, un formulaire numérique de localisation des passagers commun à toute l'UE ou un règlement établissant un «certificat vert numérique»], et bien d'autres mesures énumérées sur le site web de la Commission consacré à la réaction face au coronavirus¹¹.

67. Premier tiret — La Commission a proposé dès 2013 des règles visant à mieux se préparer à une crise majeure pour les droits des passagers aériens (plans d'urgence obligatoires, renforcement des règles d'application, clarification du traitement des plaintes). Ces règles ont été complétées par l'action n° 58¹² de la stratégie de mobilité durable et intelligente, prévue pour le quatrième trimestre de 2021.

70. La Commission considère que la contribution des États membres en matière de mesures nationales est essentielle et demande aux États membres de mettre régulièrement à jour leurs informations afin de tenir les passagers et voyageurs bien informés.

71. Premier tiret — Le contrôle de l'application relève de la compétence des États membres.

En ce qui concerne le règlement (CE) n° 261/2004, la Commission assiste les ONA et offre une coordination via des réunions des ONA, une plateforme numérique (Wiki) permettant d'échanger des informations et de résoudre les problèmes d'interprétation des règles, le cas échéant. La Commission a également adopté des orientations interprétatives et publie régulièrement un résumé actualisé de la jurisprudence la plus importante.

La Commission a aussi proposé, en 2013, de meilleurs outils d'application, le dossier législatif étant un dossier prioritaire en attente.

La Commission considère que les négociations au Conseil sur la révision du règlement (CE) n° 261/2004 devraient être débloquées dès que possible et elle a souligné que la révision des droits des passagers aériens constituait un dossier prioritaire en attente dans son programme de travail pour 2021. La Commission attire l'attention de chaque présidence du Conseil sur le fait qu'il est urgent de remettre ce dossier à l'ordre du jour.

Deuxième tiret — La stratégie de mobilité durable et intelligente de la Commission contient déjà des mesures concernant la protection financière des passagers: «Une mobilité équitable

¹¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_fr

¹² «Préparation de plan(s) d'urgence en cas de crise pour le secteur des transports, comprenant des mesures opérationnelles et en matière de sécurité sanitaire et définissant les services de transport essentiels».

suppose également une protection des passagers et de leurs droits. Les annulations massives survenues au cours de la pandémie de COVID-19 ont montré l'importance des règles en vigueur à l'échelle de l'UE ainsi que du caractère uniforme de leur mise en œuvre et du contrôle de leur application. L'UE doit venir en aide aux passagers lorsque des opérateurs de transport font faillite ou traversent une crise aiguë de liquidité, comme c'est le cas dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les passagers immobilisés doivent être rapatriés et leurs billets doivent être remboursés en cas d'annulation par le transporteur. La Commission examine les options relatives à d'éventuels moyens de protéger les passagers contre de tels événements et les avantages qu'offriraient de tels moyens, et présentera, s'il y a lieu, des propositions législatives.»

Troisième tiret — La Commission rappelle qu'elle a recommandé aux États membres de prévoir une telle protection des bons et a également mentionné les mesures disponibles au niveau de l'Union pour soutenir les États membres et les entreprises à cet égard (recommandation du 13 mai 2020 sur les bons).

Quatrième tiret — La Commission estime que le rôle des intermédiaires doit être clarifié et a proposé, dès 2013, un certain nombre de règles visant à faciliter l'application et le respect des droits des passagers aériens lorsque des intermédiaires sont impliqués.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

75. Les annulations massives survenues au cours de la pandémie de COVID-19 ont montré l'importance des règles en vigueur à l'échelle de l'Union ainsi que du caractère uniforme de leur mise en œuvre et du contrôle de leur application. La Commission s'est engagée, dans sa stratégie de mobilité durable et intelligente¹³, à examiner les possibilités d'avancer sur la voie d'un cadre multimodal des droits des passagers qui sera simplifié, plus cohérent et harmonisé, mieux appliqué et résilient face aux crises, ainsi que les avantages qu'offriraient de telles possibilités.

76. La Commission considère que, dans le contexte de la COVID-19, le problème principal a été la crise de liquidité des transporteurs et des voyageurs en raison du nombre d'annulations et que tous les transporteurs n'ont pas informé les passagers qu'ils avaient le choix entre un remboursement en espèces ou sous forme d'un bon à valoir.

La Commission estime que le rôle des intermédiaires en ce qui concerne les droits des passagers aériens doit être clarifié. Elle évaluera également les possibilités de mettre en place un régime de protection financière afin de protéger les paiements des passagers contre de telles crises.

La Commission considère que le fait que les ONA n'aient pas d'obligation légale de notification à l'égard de la Commission est la principale raison pour laquelle un tel aperçu n'est pas aisément accessible. La Commission a déjà présenté une proposition législative à cet égard en 2013.

Dans l'intervalle, la Commission a utilisé les instruments disponibles (dialogues EU Pilot, mesures relevant du règlement CPC) pour obtenir ces informations. Ces processus sont en cours.

¹³ COM(2020)789 final

Recommandation n° 1 – Les droits des passagers aériens doivent bénéficier d’une meilleure protection et faire l’objet d’une communication plus exhaustive

- a) La Commission accepte la recommandation.
- b) La Commission accepte la recommandation.
- c) La Commission accepte la recommandation.
- d) La Commission accepte la recommandation.
- e) La Commission accepte la recommandation.

78. Les États membres n’ont pas accordé d’aides d’État à toutes les compagnies aériennes ni à tous les organisateurs de voyages à forfait. Ceux qui n’ont pas reçu d’aide d’État ont également commencé à rembourser les passagers, à la suite des mesures de soutien et d’exécution prises par la Commission et les États membres.

Recommandation n° 2 – Renforcer la coordination des mesures nationales et lier le versement des aides d’État en faveur des compagnies aériennes au remboursement des passagers

- a) La Commission accepte la recommandation.
- b) La Commission accepte la recommandation.

79. Il appartient principalement aux États membres et à leurs ONA de veiller à l’application des droits des passagers par les compagnies aériennes. Le champ d’action de la Commission se limite à assurer le suivi des mesures des ONA. Dès 2013, la Commission a proposé des outils supplémentaires pour assurer un meilleur contrôle. En outre, comme annoncé dans la stratégie de mobilité durable et intelligente, la Commission réexaminera le cadre en matière de droits des passagers, concernant sa résilience face aux crises.

Recommandation n° 3 – Améliorer les outils et la législation visant à garantir les droits des passagers aériens

- a) La Commission accepte la recommandation.
- b) La Commission accepte la recommandation.
- c) La Commission accepte la recommandation.

Recommandation n° 4 – Application à d’autres moyens de transport

La Commission accepte la recommandation.