



## Communiqué de presse

Luxembourg, le 29 juin 2021

# Turbulences dans le ciel européen: les droits des passagers fortement secoués pendant la pandémie

Selon un rapport publié par la Cour des comptes européenne, les droits des passagers aériens n'ont pas été garantis dans l'UE pendant la pandémie de COVID-19. Juridiquement, les compagnies aériennes sont tenues de rembourser les passagers en cas d'annulation du vol. Mais nombre d'entre elles ont obligé leurs clients à accepter des bons à valoir à la place, ce qui n'est pas légal. Les auditeurs de l'UE soulignent également que les compagnies aériennes et les tour-opérateurs ont reçu dans le même temps des milliards d'euros d'aides d'État, sans que cela ne soit subordonné au remboursement des voyageurs.

Le transport aérien dans l'UE a été durement touché par la pandémie de COVID-19. Les restrictions de déplacement, souvent imposées sans coordination entre les États membres, ont entraîné la fermeture de 7 000 liaisons aériennes du réseau aéroportuaire européen. Entre mars 2020 et mars 2021, des dizaines de millions de passagers ont vu leur vol annulé. En pareil cas, la législation européenne confère aux passagers aériens le droit au remboursement de leurs billets d'avion ou à un réacheminement. Parallèlement, l'interruption imprévue des vols a entraîné une importante et soudaine crise de liquidités pour les compagnies aériennes et les tour-opérateurs. De nombreux États membres sont rapidement intervenus en leur octroyant des aides publiques d'un montant sans précédent pour leur permettre de poursuivre leurs activités et les préserver d'une éventuelle faillite.

«L'une des nombreuses conséquences de la pandémie aura été son effet néfaste sur les droits des passagers aériens de l'UE», a déclaré M<sup>me</sup> Annemie Turtelboom, la Membre de la Cour des comptes européenne responsable de l'audit. «Alors que tout a été mis en œuvre pour soutenir les compagnies aériennes et les voyagistes, les droits de millions de personnes dans l'UE sont quant à eux passés à la trappe.»

Dans les premiers mois de la crise, de nombreux passagers en ont été de leur poche, et parfois même avec l'assentiment des États membres: 15 d'entre eux, dont la France, les Pays-Bas et la Belgique, ont adopté des mesures exceptionnelles libérant les compagnies aériennes et les tour-opérateurs de leur obligation habituelle de rembourser les passagers. En infraction au droit de l'UE, de nombreux passagers ont ainsi été contraints d'accepter des bons à valoir, qui d'ailleurs n'étaient pas toujours garantis contre l'insolvabilité des compagnies aériennes et retardaient la perspective d'un remboursement. À compter de la mi-2020, les compagnies ont commencé à

L'objectif de ce communiqué de presse est de présenter les principaux messages du rapport spécial adopté par la Cour des comptes européenne. Celui-ci est disponible dans son intégralité sur le site [eca.europa.eu](https://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](https://eca.europa.eu)

rembourser les passagers. Mais dans la plupart des cas, les délais réglementaires (sept jours pour les passagers ayant réservé un vol sec et 14 jours pour les passagers d'un vol acheté dans le cadre d'un voyage à forfait) ont été largement dépassés. La lutte a encore été plus âpre pour les passagers qui n'avaient pas acheté leur billet directement auprès d'une compagnie aérienne. Ils ont souvent été victimes d'une partie de ping-pong entre les intermédiaires (tels que les agences de voyages) et les compagnies aériennes, et n'ont reçu, au mieux, qu'un remboursement partiel ou très tardif. Au pire, ils n'ont jamais revu la couleur de leur argent.

Dans l'intervalle, la Commission européenne a approuvé des mesures publiques visant à soutenir les compagnies aériennes et les tour-opérateurs, fortement éprouvés par la crise de COVID-19. Et elle l'a fait en un temps record: 54 décisions d'aides d'État ont été adoptées dans un délai moyen de 13 jours après leur notification, dont 23 en une semaine seulement. Au total, les États membres ont mis sur la table près de 35 milliards d'euros d'argent public entre mars 2020 et avril 2021. Air France et KLM ont à elles deux reçu plus de 11 milliards d'euros, Lufthansa plus de 6 milliards d'euros, TUI, TAP et SAS plus d'un milliard d'euros chacune – et la liste est encore longue. Cependant, les États membres n'ont pas explicitement lié l'octroi des aides en faveur des compagnies aériennes au remboursement des passagers, alors que la Commission, dans la limite de ses possibilités en matière de droits des passagers, avait clairement indiqué qu'ils pouvaient le faire. En fin de compte, les États membres ont laissé la question des remboursements aux mains des seules compagnies aériennes, qui ont utilisé les aides d'État selon leurs propres priorités. En conséquence, les passagers aériens ont été victimes d'importantes différences de traitement, observent les auditeurs de l'UE.

Se fondant sur leurs conclusions, ils formulent à l'intention de la Commission européenne une série de recommandations pour une meilleure protection des droits des passagers aériens.

### 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. Les droits des passagers sont définis au niveau de l'UE, appliqués par les transporteurs et contrôlés par des organismes nationaux. Le règlement (CE) n° 261/2004 établit les règles de l'UE 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. Une directive de l'UE prévoit une protection similaire pour les personnes qui réservent des voyages à forfait, c'est-à-dire un vol accompagné d'un hôtel par exemple.

En 2018, la Cour avait déjà publié un [rapport spécial sur les droits des passagers](#), couvrant tous les moyens de transport. Il soulignait déjà que le système de l'UE pour la protection des droits des passagers présentait des lacunes, bien avant la pandémie de COVID-19.

Le rapport spécial n° 15/2021 intitulé «Droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19: malgré les efforts de la Commission, des droits essentiels n'ont pas été protégés» est disponible dans 23 langues de l'UE sur le site internet de la Cour ([www.eca.europa.eu](http://www.eca.europa.eu)).

La Cour des comptes européenne présente ses rapports spéciaux au Parlement européen et au Conseil de l'UE, ainsi qu'à d'autres parties intéressées telles que les parlements nationaux, les acteurs de l'industrie et des représentants de la société civile. La grande majorité des recommandations formulées dans les rapports sont mises en œuvre.

**Contact presse**

Service de presse de la Cour: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

- Vincent Bourgeois: [vincent.bourgeois@eca.europa.eu](mailto:vincent.bourgeois@eca.europa.eu) - M: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: [claudia.spiti@eca.europa.eu](mailto:claudia.spiti@eca.europa.eu) - M: (+352) 691 553 547