



Communiqué

No: 32

Principes de base d'une réglementation sur les droits des passagers

3 juin 2013 (Le Cap) – L'Assemblée générale annuelle (AGA) de l'Association du transport aérien international (IATA) a fermement donné son appui à un ensemble de principes de base que les gouvernements devraient considérer lorsqu'ils adoptent des réglementations sur la protection des consommateurs. La résolution de l'AGA vise la prolifération de lois et de règlements non coordonnés et extraterritoriaux sur les droits des passagers, qui causent de la confusion chez les passagers. Quelque 50 pays ont des exigences relatives aux droits des passagers, qui affectent le transport aérien. De nombreux autres pays envisagent d'en imposer.

« Tout comme les gouvernements, les compagnies aériennes veulent que les passagers se rendent à bon port et à temps. Mais parfois, cela est tout simplement impossible. Les gouvernements devraient établir certaines garanties de base quant à ce que les passagers peuvent attendre dans de telles situations. Or, des réglementations non harmonisées et extraterritoriales peuvent causer une profonde confusion chez les passagers internationaux. Il est déjà bien assez pénible d'être retenu en Europe lors d'un voyage au départ des États-Unis et à destination d'Israël. Les réglementations ne devraient pas empirer la situation en plaçant le passager face à un ensemble déconcertant de trois régimes contradictoires sur les droits des passagers », a déclaré M. Tony Tyler, directeur général et chef de la direction de l'IATA.

« Les gouvernements ferment les yeux sur des problèmes qu'ils ont eux-mêmes créés. Nous voulons que les autorités de réglementation comprennent que les voyageurs sont nos clients. Et nous voulons que nos clients jouissent de la meilleure expérience passager qui soit, parce que nos affaires en dépendent. C'est pourquoi l'industrie propose une nouvelle solution. Ces principes de base sur la protection des consommateurs aideront les gouvernements à harmoniser leurs différents régimes. Ils seront au centre de la campagne que mènera l'industrie pour aider les autorités de réglementation à revoir leur perception de l'expérience de voyage aérien et de ce qu'elle devrait être », a ajouté M. Tyler.

En résumé, les principes de base veulent que les gouvernements élaborent des réglementations sur la protection des consommateurs qui :

- soient claires, sans ambiguïté, conformes aux conventions internationales, sans implications extraterritoriales et comparables aux régimes s'appliquant aux autres modes de transport;

- permettent aux compagnies aériennes de se différencier par une qualité du service supérieure à la norme de base;
- assurent aux passagers l'accès à
 - l'information concernant leurs droits, les tarifs, y compris les taxes et redevances (avant l'achat du billet) et l'exploitant réel du vol, et à des mises à jour régulières en cas de perturbation du service;
 - une assistance appropriée aux personnes à mobilité réduite; et
 - un traitement efficace des plaintes, clairement expliqué;
- reflètent, au moment d'établir le montant du dédommagement, le principe de la proportionnalité et l'impact des circonstances extraordinaires;
- ne compromettent pas l'objectif prioritaire de sécurité de l'industrie, et qui exemptent les compagnies aériennes de toute responsabilité pour des retards ou annulations motivés par la sécurité;
- dans les cas de refus d'embarquement ou d'annulation, permettent aux passagers de prendre un autre vol, d'être remboursés ou dédommagés si les circonstances sont de la responsabilité de la compagnie aérienne;
- dans les cas de retard, permettent aux passagers de prendre un autre vol, d'être remboursés ou de recevoir de l'aide; et qui reconnaissent que si ces retards ou dérangements échappent au contrôle des compagnies aériennes, les forces du marché devraient déterminer le traitement et l'assistance offerts aux passagers;
- garantir que le fardeau est réparti parmi les différents fournisseurs de service impliqués.

« Il nous faut l'équivalent d'un serment d'Hippocrate pour les autorités de réglementation. Le premier principe serait de ne pas nuire, intentionnellement ou non. Et chaque autorité de réglementation devrait faire serment de régler les problèmes, de prendre avantage des conseils des experts, d'évaluer les coûts et les bénéfices et d'assurer une harmonisation à l'échelle mondiale. Les principes de base représentent un premier pas », a conclu M. Tyler.

- IATA -

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Communications corporatives

Centre des médias de l'AGA : +27214105253

Courriel : corpcomms@iata.org

Notes aux rédacteurs :

- L'IATA (Association du transport aérien international) représente quelque 240 compagnies aériennes qui assurent 84 % du trafic aérien mondial.
- Vous pouvez visiter notre page Twitter – <http://twitter.com/iata2press> – spécialement conçue pour les médias.