

Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 15 mai 2025

Proposition de réforme des droits des passagers aériens dans l'UE : quelles conséquences pour les voyageurs ?

Alors que se profile le « Consumer Summit 2025 » - un forum annuel réunissant décideurs politiques, associations de protection de consommateurs, entreprises et autres parties prenantes pour discuter des enjeux actuels et futurs en matière de protection des consommateurs – le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg) souhaite partager le point de vue du [Réseau des Centres Européens des Consommateurs \(ECC-Net\)](#) sur la proposition de réforme du Règlement (CE) n° 261/2004, qui encadre les droits des passagers aériens et qui va prochainement faire l'objet de nouvelles discussions.

Le Règlement (CE) n° 261/2004 s'impose comme un pilier essentiel de la protection des consommateurs au sein de l'Union européenne. Celui-ci garantit en effet des droits essentiels aux passagers aériens en cas de retard, d'annulation ou de refus d'embarquement. La proposition de révision vise à renforcer la clarté juridique et à adapter les règles à un secteur aérien en pleine évolution. Bien que l'ECC-Net soutient l'objectif de modernisation du cadre réglementaire, il exprime toutefois des inquiétudes quant au risque d'affaiblissement de certaines protections actuellement en vigueur.

Principales préoccupations soulevées par l'ECC-Net concernant la nouvelle proposition

- **Relèvement des seuils pour l'indemnisation en cas de retard**

Actuellement, les passagers peuvent prétendre à une compensation à partir de 3 heures de retard. Les modifications proposées accorderaient, une indemnisation uniquement à partir de retards bien plus importants :

- 250 € à partir de 5 heures de retard ou plus (pour tous les trajets à l'intérieur de l'UE ; et pour les trajets à destination/en provenance de pays tiers jusqu'à 3 500 km),
- 400 € pour un retard de 9 heures ou plus pour tous les trajets à destination/en provenance de pays tiers de 3 500 à 6 000 km),
- 600 € seulement pour les retards de 12 heures ou plus (pour les trajets à destination/ en provenance de pays tiers de 6 000 km ou plus).

L'ECC-Net souligne que ces relèvements des seuils d'indemnisation proposés pourraient priver jusqu'à 85 % des passagers actuellement éligibles à une indemnisation. Cela pourrait également réduire les incitations des compagnies aériennes à limiter les retards avec, pour conséquence, une baisse possible de la ponctualité des vols.

- **Délai prolongé pour le réacheminement des passagers**

Selon le projet de réforme, les compagnies aériennes pourraient disposer d'un délai allant jusqu'à 12 heures pour proposer une solution de réacheminement aux passagers en cas de perturbation. Un tel délai risque de retarder la prise en charge des voyageurs, les exposant à des frais supplémentaires.

- **Sécurité juridique et jurisprudence**

Au cours des 20 dernières années, les arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne ont joué un rôle important dans l'interprétation et l'application des droits des passagers. L'ECC-Net exprime des inquiétudes concernant le fait que le projet actuel ne semble pas pleinement tenir compte de cette jurisprudence, ce qui pourrait entraîner une certaine insécurité juridique tant pour les voyageurs que pour les compagnies aériennes.

- **Définition élargie des « circonstances extraordinaires » :**

La réforme propose une liste non exhaustive des circonstances extraordinaires, ce qui pourrait élargir la marge d'interprétation des compagnies aériennes en matière de refus d'indemnisation. L'ECC-Net attire l'attention sur le risque d'augmentation du nombre de litiges et d'une réduction de la capacité des passagers à réclamer une indemnisation.

Recommandations pour renforcer les droits des passagers

L'ECC-Net soutient l'objectif de mise à jour du règlement, mais insiste sur le fait que cette réforme ne doit pas se faire au détriment de la protection des consommateurs actuellement en vigueur. Fort de plus de 20 ans d'expérience dans l'accompagnement des passagers aériens à travers l'Europe, l'ECC-Net recommande les mesures suivantes :

- **Régulation stricte des plateformes de vente de billets en ligne :**

Garantir une information transparente et simplifier les processus de remboursement pour permettre aux passagers de faire valoir leurs droits directement auprès des compagnies aériennes.

- **Interdiction des clauses de « no-show » :**

Empêcher les compagnies aériennes d'annuler une réservation complète si un passager manque une étape de son voyage.

- **Réacheminement rapide sur des vols alternatifs :**

Exiger des compagnies aériennes qu'elles replacent les passagers sur le prochain vol disponible, y compris auprès d'autres transporteurs si nécessaire.

- **Meilleure protection contre l'insolvabilité des compagnies aériennes :**

Mettre en place des mécanismes pour protéger les droits des passagers en cas de faillite d'une compagnie aérienne.

- **Règlementation claire sur les bagages :**

Etablir des règles uniformes et transparentes en matière d'indemnisation en cas de perte ou de bagages endommagés et définir des règles précises pour les bagages à main afin d'éviter des frais cachés.

- **Participation obligatoire à la résolution extrajudiciaire des litiges :**

Obliger les compagnies aériennes à participer à des procédures de règlement extrajudiciaire pour résoudre les plaintes des passagers.

- **Renforcement du contrôle par les autorités nationales :**

Assurer une surveillance et une mise en œuvre efficaces des droits des passagers aériens dans tous les États membres de l'UE.

Pour une analyse plus détaillée et des recommandations complètes, [n'hésitez pas à consulter le document officiel du ECC-Net.](#)

À propos de nous – www.cecluxembourg.lu

Le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg) fait partie d'un réseau de 29 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne, ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centres Network – ECC-Net). Le réseau des CEC coopère également avec le Centre International des Consommateurs au Royaume-Uni. Nous informons les consommateurs à propos du droit européen de la consommation et les assistons dans le règlement de litiges de consommation à caractère transfrontalier.

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'État luxembourgeois ainsi que par l'ULC. Nos services sont gratuits.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Co-funded by the
European Union



Contact Presse

Pauline Champenois, Responsable Communication, [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](#)

Mail : champenois@cecluxembourg.lu - Tél.: +352 268 464 617 ou +352 621 966 435