Février 2005

Une nouvelle législation renforce les droits des passagers aériens dans l'Union Européenne et augmente considérablement les indemnisations.

Comme vous le savez peut-être, une nouvelle législation de la Commission européenne sur les droits des passagers aériens est entrée en vigueur le 17 février 2005. Cette législation porte sur les indemnisations des passagers aériens en cas de refus d'embarquement, et également en cas d'annulation de vols ou de retards prolongés (deux heures ou plus). Comparée à la réglementation précédente sur les indemnisations accordées en cas de refus d'embarquement, cette nouvelle législation double les montants payés jusqu'à présent par les compagnies aériennes membres IATA et s'étend désormais aux transporteurs low-cost et aux tour-opérateurs.

La Commission européenne a introduit cette nouvelle législation afin d'encourager l'amélioration du service et de s'assurer que les passagers profitent pleinement du marché unique européen.

Le renforcement des droits des passagers aériens représente cependant un nouveau défi pour les compagnies aériennes et un recours a été déposé devant la Cour de Justice contre certains éléments de ce nouveau règlement. IATA et ELFAA (European Low Fares Airlines Association) se chargent de cette question au nom de leurs compagnies aériennes membres.

Que cela signifie-t-il pour vous ?

Nous vous recommandons d'informer tous vos voyageurs de cette nouvelle législation, la procédure d'indemnisation se gérant directement entre la compagnie aérienne et le voyageur au moment où le problème se produit. Des informations complémentaires sur ces nouveaux droits, publiées par la Commission européenne, sont disponibles sur :
http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Par ailleurs, nous suggérons que les Travel Managers discutent de cette nouvelle législation avec leurs voyageurs et déterminent de quelle façon la procédure d'indemnisation doit être gérée et incluse dans votre politique voyages.

American Express Voyages d'Affaires continuera à suivre tous les développements au sein du secteur et à prendre part, à tout moment, aux discussions représentant les intérêts de ses clients, en utilisant son réseau global et sa connaissance du voyage d'affaires.
Le marché unique européen offre de nombreuses opportunités pour renforcer la réalisation de vos objectifs en terme d'économies, de contrôle et de service et nous mettrons tout en oeuvre pour vous tenir informé.

N'hésitez pas à contacter votre responsable commercial pour toute autre question.