

27 septembre 2005

AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION
RELATIF AU TRANSPORT AÉRIEN

NOR : ECO0500288V32

Le bureau du Conseil national de la Consommation a confié un mandat à un groupe de travail afin que, dans le secteur du transport aérien, celui-ci analyse « les problèmes rencontrés par les clients, tant au niveau des compagnies de transport aérien et des prestataires de services qui les entourent que des pouvoirs publics chargés des transports, de la santé, de la sûreté et de la concurrence » et propose « des solutions permettant de diminuer les facteurs d'incertitude pour le consommateur de transport aérien ».

Le groupe a identifié les sujets sur lesquels s'exprime l'attente la plus forte des consommateurs. Il a mesuré toute l'importance des questions relatives à la sécurité du transport aérien mais a considéré que ce sujet justifiait qu'une réflexion spécifique lui soit consacrée, associant les consommateurs.

Prenant en compte les dispositions législatives et réglementaires susceptibles de s'appliquer en la matière, au plan national comme au plan communautaire, le Conseil national de la Consommation adopte les recommandations suivantes.

Améliorer l'information du consommateur en matière de tarifs.

Le CNC recommande que les offres de transport aérien fassent apparaître

- une parfaite homogénéité de l'information donnée au consommateur, à tous les stades, de la communication grand public (affichage, catalogues, internet,...) jusqu'à la conclusion du contrat ; cette homogénéité doit être assurée dès l'origine, lorsque la première information sur les tarifs et sur les autres caractéristiques de l'offre est donnée au consommateur; toute communication doit, présenter au consommateur une information claire et précise correspondant à une prestation disponible, normalement accessible au moment où la prestation est mise en vente ;
- le prix que le consommateur devra effectivement payer au transporteur aérien ou à l'agence de voyages pour la prestation proposée ; ce prix doit, conformément à la réglementation, être fixé toutes taxes comprises ; ce prix doit intégrer tous les éléments qui entrent dans le prix d'un billet d'avion et qui sont susceptibles de donner lieu à une identification incontestable par passager, en particulier les « taxes et redevances aéroportuaires » instaurées par les aéroports et l'Etat et les suppléments éventuels facturés par les compagnies ; le prix total, toutes taxes comprises peut être complété d'une mention précisant le montant de ces « taxes et redevances aéroportuaires » ; si toutefois des frais supplémentaires sont susceptibles d'être perçus, en particulier, par une compagnie aérienne ou une agence de voyages en rémunération d'un service, mention devra en être faite en regard du prix annoncé (par exemple « hors frais de services ») ;

- la mention précise des conditions substantielles de l'offre avec, en particulier, l'indication claire de la période pour laquelle l'offre est valable, des conditions de réservation, de l'existence ou pas d'obligations spécifiques (aller simple, aller-retour, durée de séjour minimale,...), du contenu précis de l'offre tarifaire (repas compris ou non, autres services compris ou non,...) ; dans les cas d'offres promotionnelles, ces mentions seront complétées par une information du consommateur, sous quelque forme que ce soit visant à lui garantir la réalité de la promotion ; cet objectif pourra être atteint par la mention du nombre de places offertes, le cas échéant en pourcentage du nombre de places disponibles dans l'appareil, aux conditions tarifaires annoncées lors de l'ouverture de la promotion.

Améliorer la qualité de service

Le CNC souligne la nécessité d'améliorer le service offert aux utilisateurs du transport aérien. Après avoir pris connaissance des initiatives prises par les aéroports associant les administrations concernées et l'interprofession pour prendre en compte la demande exprimée par les utilisateurs du transport aérien, il recommande que

- cette démarche soit prolongée en vue de déboucher sur une procédure de certification de services ; il préconise que soit élaboré, dans un délai d'un an, un référentiel sur la base duquel les aéroports et leurs partenaires pourront ensuite obtenir la certification ;
- les consommateurs soient consultés sur ce référentiel ;
- dans le même temps, une concertation soit engagée avec les compagnies aériennes en vue d'examiner les améliorations à apporter en matière de qualité de services, notamment en ce qui concerne la gestion des retards, le traitement des bagages, le règlement des litiges de consommation.

Améliorer le règlement des litiges

Le CNC souligne tout l'intérêt d'une information claire et précise du consommateur pour prévenir les risques de litiges. Il souligne également la nécessité d'une procédure efficace de règlement des litiges. Il recommande que les professionnels du transport aérien, notamment les compagnies aériennes, les agences de voyages et les aéroports,

- fassent connaître à l'ensemble de leurs clients les coordonnées complètes de leur service chargé de régler les litiges avec les consommateurs en mentionnant notamment leurs coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ainsi que les modalités de règlement des litiges (procédure de saisine, délais de réponse,..) ; ces informations doivent être mentionnées sur des supports appropriés, aisément accessibles (billet d'avion, pochette de billet, documents commerciaux, site internet,...) permettant au consommateur d'avoir un accès simple et direct à ce service ;
- mettent en place soit individuellement, soit collectivement, un système interne ou externe de médiation, bénéficiant de l'autonomie et répondant à un cahier des charges dont la mise en œuvre doit permettre au consommateur de bénéficier d'un règlement rapide et efficace de tout litige en suspens et de préserver une relation confiante avec le transporteur aérien.

Renforcer l'information donnée au consommateur

Le CNC préconise de renforcer le niveau de l'information donnée au consommateur. Il recommande que, au-delà de ce qui sera fait en la matière par chaque opérateur, un document établi conjointement par les représentants des opérateurs du transport aérien et par les représentants des consommateurs rappelle les droits du passager aérien et les règles de protection du consommateur.

Limiter la surréservation

Le CNC rappelle l'existence d'un contrat de transport qui lie le transporteur aérien et le passager. Il observe que l'application de règles de gestion par le transporteur visant à optimiser l'exploitation de ses appareils peuvent le conduire à décider un refus d'embarquement, ce qui crée des difficultés pour certains voyageurs.

Nonobstant le fait que cette pratique est une des composantes de la démarche d'optimisation à la fois de l'offre de sièges et des recettes retenue par de nombreuses compagnies aériennes, le CNC, en cohérence avec les travaux communautaires visant à réduire la portée de la surréservation, préconise que la satisfaction de la clientèle soit recherchée dans tous les cas, en privilégiant systématiquement le volontariat, à charge pour la compagnie aérienne et le consommateur acceptant de ne pas embarquer de définir conjointement le contenu de leur accord.

Le CNC préconise qu'un bilan des actions engagées en application du présent avis soit effectué dans un délai d'un an à compter de la publication de ce dernier.