



EDPS

# EUROPEAN DATA PROTECTION SUPERVISOR

The EU's independent data  
protection authority

24 janvier 2024

## Avis 6/2024

sur la proposition de règlement modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union

*Le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) est une institution indépendante de l'UE, chargée, en vertu de l'article 52, paragraphe 2, du règlement (UE) 2018/1725, «[e]n ce qui concerne le traitement de données à caractère personnel, [...] de veiller à ce que les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques, notamment le droit à la protection des données, soient respectés par les institutions et organes de l'Union» et, en vertu de l'article 52, paragraphe 3, du même règlement, «de conseiller les institutions et organes de l'Union et les personnes concernées pour toutes les questions concernant le traitement des données à caractère personnel».*

*Wojciech Rafał Wiewiorowski a été nommé Contrôleur le 5 décembre 2019 pour un mandat de cinq ans.*

*Conformément à l'**article 42, paragraphe 1**, du règlement (UE) 2018/1725, «[à] la suite de l'adoption de propositions d'acte législatif, de recommandations ou de propositions au Conseil en vertu de l'article 218 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne ou lors de l'élaboration d'actes délégués ou d'actes d'exécution, la Commission consulte le CEPD en cas d'incidence sur la protection des droits et libertés des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel».*

*Le présent avis porte sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union<sup>1</sup>. Le présent avis n'exclut pas que le CEPD formule ultérieurement des observations ou des recommandations complémentaires, en particulier si d'autres difficultés se posent ou si de nouvelles informations apparaissent. En outre, il est fourni sans préjudice de toute mesure future qui pourrait être prise par le CEPD dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont attribués par le règlement (UE) 2018/1725. Le présent avis se limite aux dispositions de la proposition pertinentes sous l'angle de la protection des données.*

---

<sup>1</sup> COM(2023) 753 final.

## Résumé

Le 29 novembre 2023, la Commission européenne a publié une proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union (ci-après la «proposition»).

L'objectif de la proposition est de renforcer le niveau de protection des droits des passagers lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar. Plus précisément, la proposition vise à garantir: le remboursement lorsque le billet a été réservé via un intermédiaire; l'amélioration de l'information des passagers sur leurs droits lors de la réservation et en cas de perturbation du voyage; les normes de qualité du service; le formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement; l'approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers; le partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application et les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application.

Le CEPD se félicite de l'attention accordée aux aspects de la proposition relatifs à la protection des données, notamment en ce qui concerne la transmission des coordonnées du passager au transporteur lorsque le passager a réservé son billet via un intermédiaire, ainsi que de la précision apportée selon laquelle le rapport du transporteur sur les normes de qualité du service ne devrait pas contenir de données à caractère personnel. Au vu des éléments qui précèdent, le CEPD n'a pas de recommandations spécifiques à formuler au sujet de la proposition.

## Table des matières

<b>1. Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Observations générales .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Transmission des coordonnées des passagers par des intermédiaires .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Informations à transmettre par les transporteurs aux organismes nationaux chargés de l'application .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Conclusions.....</b>	<b>7</b>

## LE CONTRÔLEUR EUROPÉEN DE LA PROTECTION DES DONNÉES,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu le règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (ci-après le «RPDUE»)<sup>2</sup>, et notamment son article 42, paragraphe 1,

**A ADOPTÉ L'AVIS SUIVANT:**

### 1. Introduction

1. Le 29 novembre 2023, la Commission européenne a publié une proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) n° 261/2004<sup>3</sup>, (CE) n° 1107/2006<sup>4</sup>, (UE) n° 1177/2010<sup>5</sup>, (UE) n° 181/2011<sup>6</sup> et (UE) 2021/782<sup>7</sup> en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union (ci-après la «proposition»). La proposition est assortie de quatre annexes sur les normes minimales de qualité du service.
2. L'objectif de la proposition est de renforcer le niveau de protection des droits des passagers lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar. Plus précisément, la proposition vise à garantir le remboursement lorsque le billet a été réservé via un intermédiaire; l'amélioration de l'information des passagers sur leurs droits lors de la réservation et en cas de perturbation du voyage; les normes de qualité du service; le formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement; l'approche fondée sur les risques pour le suivi du respect des droits des passagers; le partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application et les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges par les organismes nationaux chargés de l'application.<sup>8</sup>
3. Le présent avis du CEPD est émis en réponse à une demande de consultation présentée par la Commission européenne le 29 novembre 2023, conformément à l'article 42, paragraphe 1,

---

<sup>2</sup> JO L 295 du 21.11.2018, p. 39.

<sup>3</sup> Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes 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, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE), JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

<sup>4</sup> Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE), JO L 204 du 26.7.2006, p. 1.

<sup>5</sup> Règlement (UE) 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE), JO L 334 du 17.12.2010, p. 1.

<sup>6</sup> Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE), JO L 55 du 28.2.2011, p. 1.

<sup>7</sup> Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE), JO L 172 du 17.5.2021, p. 1.

<sup>8</sup> COM(2023) 753 final, p. 13.

du RPDUE. Le CEPD relève également avec satisfaction qu'il a déjà été préalablement consulté de manière informelle conformément au considérant 60 du RPDUE.

## 2. Observations générales

4. Le CEPD mesure l'importance de renforcer les droits des consommateurs qui voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar. Le CEPD fait également observer que la proposition est cohérente avec la proposition de règlement relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux<sup>9</sup>. Le CEPD a adopté son avis sur cette proposition le 25 janvier 2024<sup>10</sup>.
5. Le CEPD se félicite de la référence faite à la consultation de ses services conformément à l'article 42, paragraphe 1, du RPDUE au considérant 21 de la proposition.
6. Le CEPD fait remarquer que la proposition implique le traitement, par les transporteurs, de données à caractère personnel, notamment des coordonnées du passager<sup>11</sup>, ou de sa qualification de «personne à mobilité réduite»<sup>12</sup>. Le règlement (UE) 2016/679<sup>13</sup> (ci-après le «RGPD») s'applique donc au traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la proposition. Le CEPD se félicite de la référence faite à l'applicabilité du RGPD au considérant 8 de la proposition. En outre, le CEPD accueille favorablement, au même considérant, la précision apportée selon laquelle l'obligation d'informer les passagers de leurs droits (de consommateurs) est sans préjudice de l'obligation du responsable du traitement de fournir des informations à la personne concernée en vertu du RGPD.

## 3. Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement

7. Le CEPD fait observer que la proposition habiliterait la Commission à adopter un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement<sup>14</sup>.
8. Le CEPD rappelle à la Commission qu'il devrait être consulté sur ces actes d'exécution conformément à l'article 42, paragraphe 1, du RPDUE lorsqu'il y a une incidence sur la protection des droits et libertés des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Le CEPD rappelle également qu'il a déjà formulé des

---

<sup>9</sup> COM(2023) 752 final.

<sup>10</sup> Avis 5/2024 du CEPD sur la proposition de règlement relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux, publié le 24 janvier 2024.

<sup>11</sup> COM (2023) 753 final, article premier, modifiant le règlement (CE) n° 261/2004, qui insère l'article 14 *bis*.

<sup>12</sup> COM (2023) 753 final, article premier, modifiant le règlement (CE) n° 261/2004, qui insère l'article 16 *bis bis*.

<sup>13</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE), JO L 119 du 4.5.2016, p. 1.

<sup>14</sup> Article premier, modifiant le règlement (CE) n° 261/2004, qui insère l'article 16 *bis bis*; article 3, modifiant le règlement (UE) n° 1177/2010, qui insère l'article 19 *bis*; article 4, modifiant le règlement (UE) n° 181/2011, qui insère l'article 19 *bis*.

observations formelles<sup>15</sup> sur le projet de règlement d'exécution de la Commission établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation des voyageurs ferroviaires pour les retards, correspondances manquées et annulations de services ferroviaires conformément au règlement (UE) 2021/782<sup>16</sup>.

## 4. Transmission des coordonnées des passagers par des intermédiaires

9. Le CEPD fait observer que la proposition contient des dispositions relatives à la transmission des coordonnées du passager et des détails de la réservation par l'intermédiaire au transporteur<sup>17</sup>. À cet égard, le CEPD se félicite du fait que la proposition décrit les finalités du traitement de manière claire et explicite<sup>18</sup>. En particulier, le CEPD relève avec satisfaction que ces dispositions précisent que les coordonnées du passager ne peuvent être utilisées par le transporteur que dans la mesure nécessaire pour s'acquitter de ses obligations d'information, de prise en charge, de remboursement, de réacheminement et d'indemnisation et de ses obligations en vertu du droit de l'Union applicable en matière de sécurité et de sûreté.
10. Conformément au principe de limitation de la conservation, les données à caractère personnel ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification pendant une durée plus longue que nécessaire<sup>19</sup>. Le CEPD se félicite donc de la précision selon laquelle le transporteur doit supprimer les coordonnées dans les 72 heures suivant l'achèvement du contrat de transport, sauf si leur conservation est justifiée pour s'acquitter des obligations relatives au droit du passager au réacheminement, au remboursement ou à l'indemnisation<sup>20</sup>.

## 5. Informations à transmettre par les transporteurs aux organismes nationaux chargés de l'application

11. Le CEPD fait observer que la proposition exige des transporteurs aériens qu'ils établissent des normes de qualité du service (couvrant les éléments énumérés à l'annexe II), qu'ils évaluent leurs propres activités et qu'ils publient un rapport sur la qualité du service sur leur site web<sup>21</sup>.

---

<sup>15</sup> [Observations formelles du CEPD sur le projet de règlement d'exécution de la Commission établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation des voyageurs ferroviaires pour les retards, correspondances manquées et annulations de services ferroviaires conformément au règlement \(UE\) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil](#), publiées le 29 mars 2023.

<sup>16</sup> Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte), JO L 172 du 17.5.2021, p. 1.

<sup>17</sup> COM (2023) 753 final, article premier, modifiant le règlement (CE) n° 261/2004, qui insère l'article 14 *bis*, paragraphe 2; considérant 9 de la proposition.

<sup>18</sup> Voir également l'article 5, paragraphe 1, point b), du RGPD.

<sup>19</sup> Article 5, paragraphe 1, point e), du RGPD.

<sup>20</sup> Article premier de la proposition, modifiant le règlement (CE) n° 261/2004, qui insère l'article 14 *bis*, paragraphe 3.

<sup>21</sup> Article premier de la proposition, modifiant le règlement (CE) n° 261/2004, qui insère l'article 15 *bis*.

12. Le CEPD se félicite de la précision selon laquelle «ce rapport ne contient pas de données à caractère personnel»<sup>22</sup>. La même précision est apportée en tenant compte, respectivement, des normes de qualité du service pour les passagers recourant à des services de transport par voie d'eau<sup>23</sup> et pour les passagers par autobus et autocar<sup>24</sup>. En effet, le CEPD fait remarquer que le rapport sur les normes de qualité des services, pour remplir sa fonction, peut se limiter à des données statistiques (par exemple sur le nombre de plaintes, les types de plaintes, etc.)

## 6. Conclusions

13. Au vu des éléments qui précèdent, le CEPD n'a pas de recommandations spécifiques à formuler au sujet de la proposition.

Bruxelles, le 24 janvier 2024

*(Signé par voie électronique)*

Wojciech Rafał WIEWIÓROWSKI

---

<sup>22</sup> Article premier de la proposition, modifiant le règlement (CE) n° 261/2004, qui insère l'article 15 *bis*.

<sup>23</sup> Article 3 de la proposition, modifiant le règlement (CE) n° 1177/2010, qui insère l'article 24 *bis*.

<sup>24</sup> Article 4 de la proposition, modifiant le règlement (UE) 181/2011, qui insère l'article 26 *bis*.