

Droits des passagers aériens

Résumé

Terrain : mai - juin 2009

Publication : décembre 2009

Sondage commandité par la Direction générale Energie et transports et coordonné par la Direction générale Communication, Unité « Recherche et Analyse politique ».

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

Eurobaromètre spécial 319

Droits des passagers aériens

Etude réalisée par TNS Opinion & Social à la
demande de la Direction générale
Energie est Transport

Coordonnée par la Direction générale
Communication

TNS Opinion & Social
Avenue Herrmann Debroux, 40
1160 Bruxelles
Belgique

Sommaire

1. INTRODUCTION ET PRINCIPALES CONCLUSIONS	2
2. LES SERVICES DE TRANSPORT UTILISES ET LA CONNAISSANCE DES DROITS DES PASSAGERS	4
2.1 Les types de services de transport utilisés	4
2.2 La connaissance des droits des passagers.....	7
3. L'INFORMATION ET LA CONNAISSANCE DES DROITS DES PASSAGERS AERIENS	9
3.1 La connaissance des droits des passagers aériens tels que renforcés par l'UE	9
3.2 Les compagnies aériennes informent les passagers de leurs droits..	13
4. LE NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AUX TRANSPORTS AÉRIENS	15
4.1 Le niveau de satisfaction par rapport au traitement du désagrément.....	15
4.2 Le niveau de satisfaction par rapport aux paramètres de service.....	17
5. LES PLAINTES PAR RAPPORT AUX PROBLEMES LIES AUX TRANSPORTS AÉRIENS	19
5.1 Les désagréments et les plaintes.....	19
5.2 Les procédures de plaintes sont-elles efficaces ?	19
5.3 Les personnes contactées au cours de la procédure de dépôt de plainte	22
CONCLUSION	23
ANNEXE	
SPECIFICATIONS TECHNIQUES	
QUESTIONNAIRE	
TABLEAUX	

1. INTRODUCTION ET PRINCIPALES CONCLUSIONS

Ce rapport de synthèse présente une analyse condensée des principaux résultats de la récente enquête 'Eurobaromètre 71.2 sur les droits des passagers. L'étude s'est penchée particulièrement sur le transport aérien et le niveau de connaissance chez les passagers de leurs nouveaux droits que l'UE a récemment intégrés dans sa législation (principalement les Règlements [CE] 261/2004 et [CE] 1107/2006).

Nos principales conclusions soulignent que :

- Environ un quart des Européens ont utilisé les transports aériens au cours de l'année écoulée ;
- Six répondants sur dix ignorent leurs droits et obligations contractuels au moment de l'achat d'un billet d'avion ;
- Le niveau général de connaissance des droits, tels que renforcés dans la récente législation de l'UE, a chuté sensiblement depuis la précédente étude effectuée en mars 2005. En revanche, lorsque des passagers aériens ayant récemment voyagé ont été interrogés, ceux-ci ont répondu que les compagnies aériennes avaient progressé dans l'information dynamique de leurs clients au sujet de leurs droits ;
- Plus de la moitié des répondants estiment avoir reçu un traitement satisfaisant lorsque les vols ont subi des modifications imprévues ; en revanche, la compensation proposée dans ces situations est jugée inadéquate ;
- Selon une majorité de répondants, le dépôt d'une plainte est considéré comme un moyen efficace pour améliorer les transports aériens. Cependant, moins de la moitié des personnes qui ont subi un désagrément au cours de l'année écoulée ont déposé une plainte ;
- La compagnie aérienne est de loin considérée comme le principal organisme de gestion des plaintes à qui s'adresser et faire exercer ses droits.

* * * * *

Cet Eurobaromètre a été mené par le réseau de TNS Opinion & Social entre le 25 mai et le 17 juin 2009. Toutes les interviews ont été effectuées en face à face, au domicile des personnes interrogées et dans la langue nationale. La méthodologie employée est celle des sondages Eurobaromètre standard de la Direction Générale Communication (Unité « Recherche et Analyse politique »). Une note technique relative aux interviews réalisées est jointe en annexe du présent rapport. Cette note précise les modalités d'interview de même que les intervalles de confiance.

Le site Web d'Eurobaromètre peut être consulté à l'adresse suivante :

http://ec.europa.eu/public_opinion/index_fr.htm

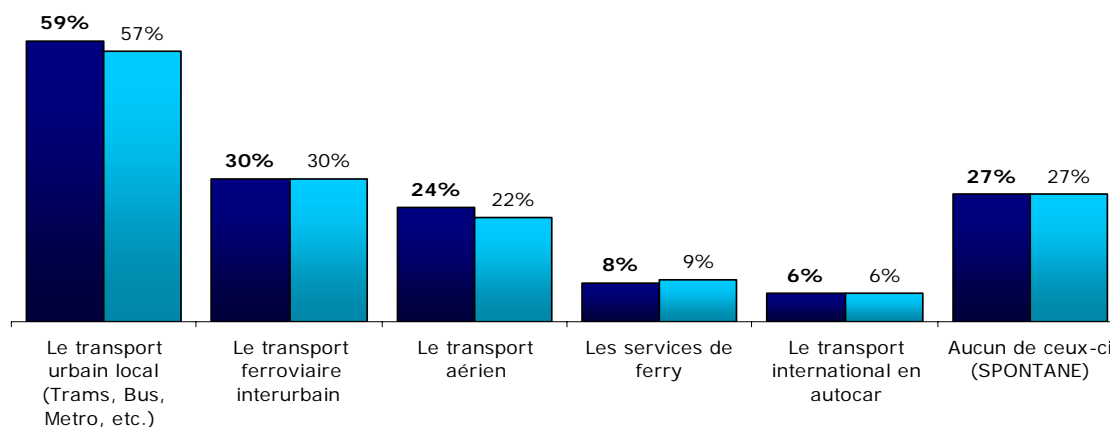
2. LES SERVICES DE TRANSPORT UTILISES ET LA CONNAISSANCE DES DROITS DES PASSAGERS

2.1 Les types de services de transport utilisés

- Le transport local urbain est le moyen de transport le plus fréquemment utilisé -

QG1 Parmi les services suivants, lesquels, s'il y en a, avez vous utilisés lors des douze derniers mois ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) - % UE

■ UE 27 EB 71.2 ■ UE 25 EB 63.2

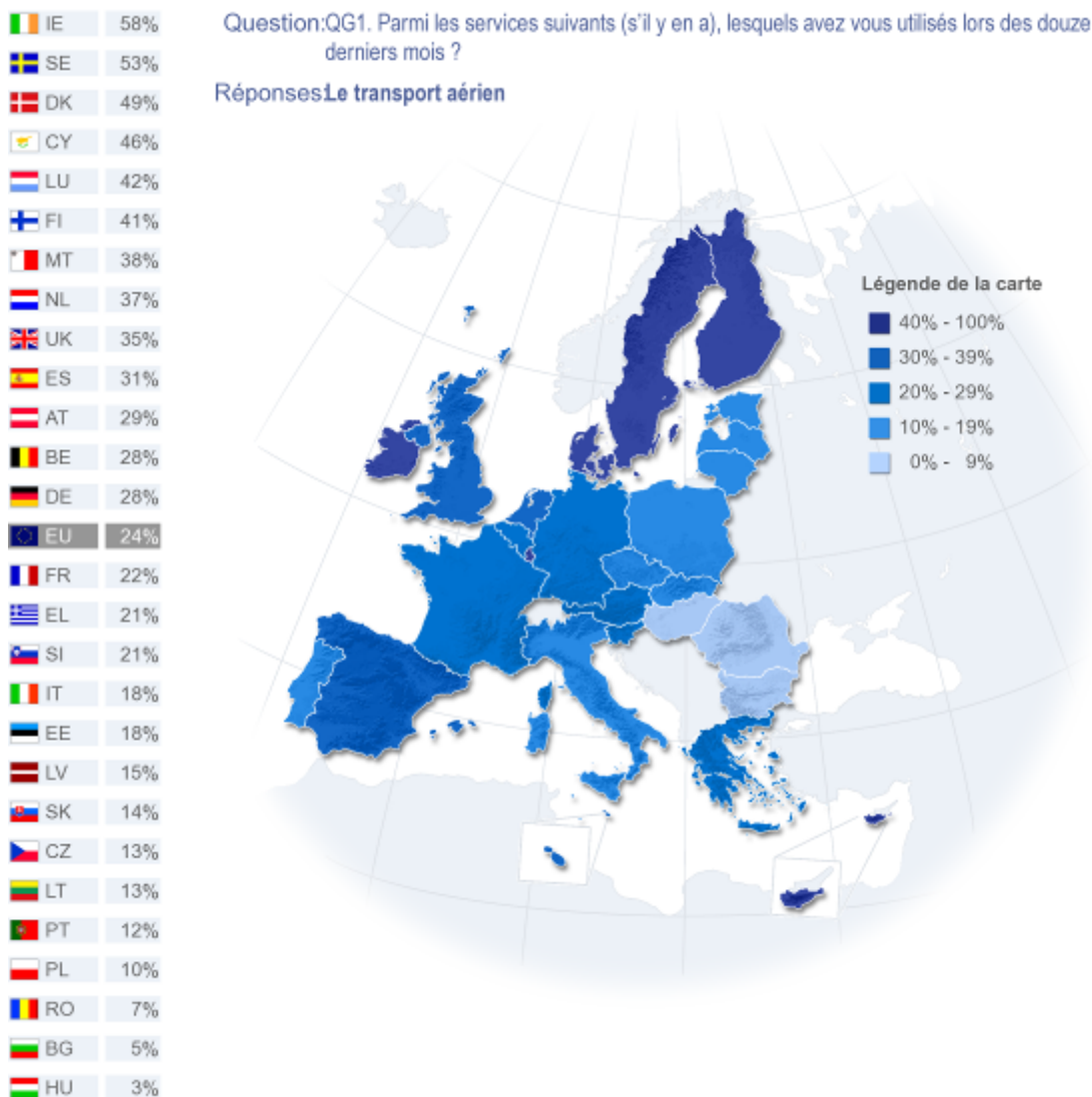


Avant d'analyser les transports aériens spécifiquement, il est utile d'examiner les différents moyens de transport généralement utilisés par les Européens. Dans l'ensemble, le transport local urbain a été clairement le moyen de transport le plus généralement utilisé au cours de l'année écoulée : ainsi, la majorité des Européens (59%) ont utilisé des tramways, des autobus ou le métro à un moment ou à un autre au cours des douze derniers mois.

Environ un tiers des répondants (30%) ont utilisé les transports ferroviaires interurbains et près d'un quart des personnes (24%) ont utilisé les transports aériens. Quant aux ferries ou aux voyages internationaux en autocar, les Européens sont des utilisateurs moins actifs : 8% des répondants ont utilisé des ferries et 6% le transport international en autocar.

Cependant, l'étude indique également que plus d'un quart des répondants (27%) n'ont utilisé aucun de ces moyens de transport au cours de l'année écoulée. Etant donné que les voitures restent le moyen de transport principal de la plupart des Européens, ce résultat n'est donc pas très surprenant.

Globalement, les résultats sont très semblables à ceux de mars 2005. L'utilisation du transport local et des transports aériens a légèrement augmenté, tandis que l'utilisation des ferries a quelque peu diminuée.



Base : Tous les répondants EB71,2, n=26.756

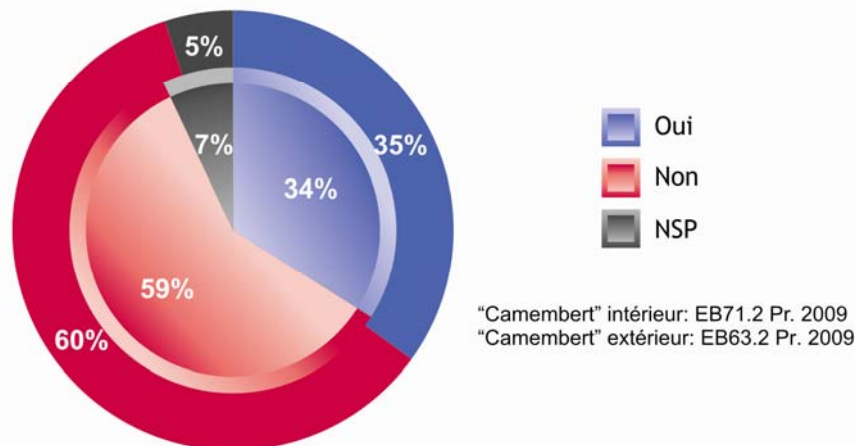
L'analyse des réponses par pays au sujet de l'utilisation des transports aériens montre que toutes les îles enregistrent des proportions relativement élevées de récents voyageurs aériens. Près de six personnes sur dix en Irlande (58%) ont utilisé des transports aériens au cours des douze derniers mois. La Suède (53%), le Danemark (49%) et le Luxembourg (42%) enregistrent également d'importantes proportions de voyageurs aériens. Chypre (46%) et Malte (38%) ont également enregistré des résultats relativement élevés certainement à cause de leur caractère insulaire, des connexions limitées avec le continent européen et du peu d'alternatives au transport aérien.

La Hongrie arrive en bas du classement, avec seulement 3% des répondants ayant utilisé l'avion au cours de l'année écoulée. Les résultats en Bulgarie (5%) et en Roumanie (7%), les deux Etats membres les plus récents, sont également particulièrement faibles.

2.2 La connaissance des droits des passagers

- Six Européens sur dix ignorent leurs droits et obligations contractuels -

Question: QG2. Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?



Base : Tous les répondants EB71,2, n=26.756, EB63.2 n =24.709

En matière de connaissance des droits des passagers, l'étude montre que près de six Européens sur dix (59%) ignorent leurs droits et leurs obligations contractuels au moment d'acheter un billet auprès d'une compagnie aérienne. Seuls 34% des répondants ont déclaré connaître leurs droits et 7% n'ont pas d'opinion sur le sujet.

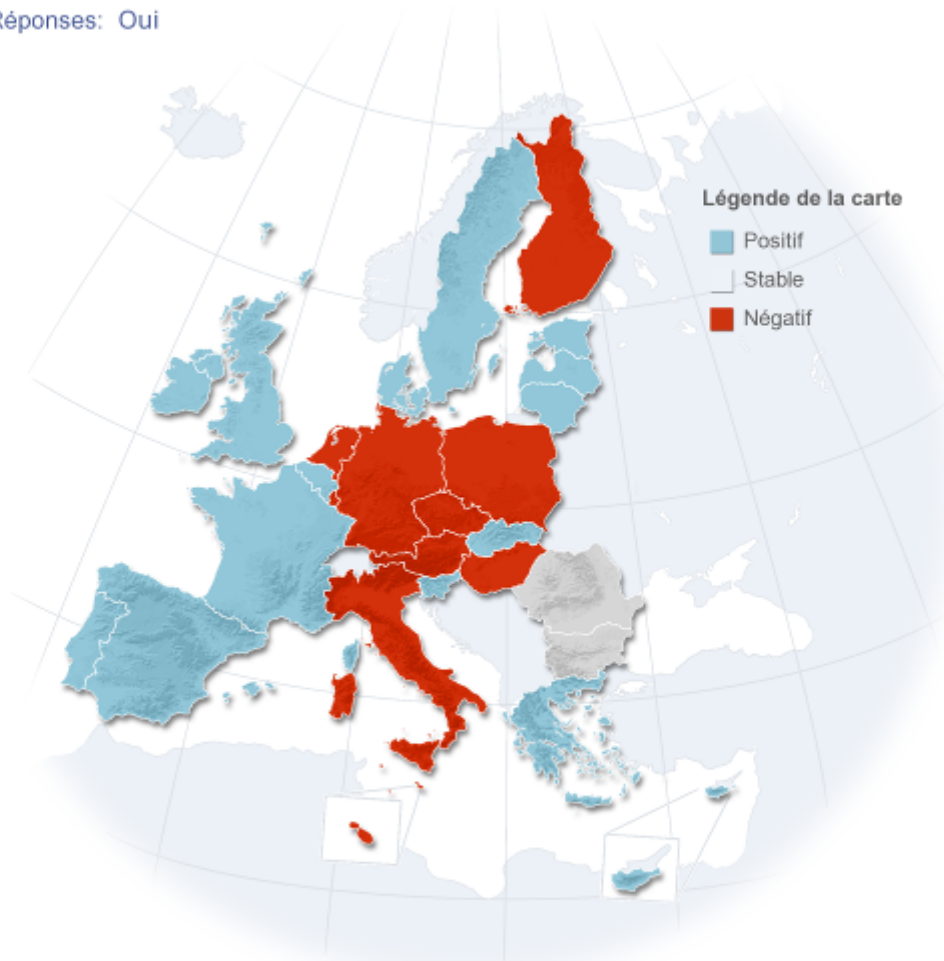
Aucun changement notable des résultats n'a été constaté par rapport à l'étude précédente de 2005, puisque à l'époque, 60% des répondants ignoraient leurs droits et leurs obligations contre 35% qui affirmaient les connaître.

Ces résultats suggèrent que les sociétés de transport et/ou les autorités n'ont pas consenti beaucoup d'efforts au cours des quatre dernières années pour encourager les passagers à connaître leurs droits et leurs obligations contractuels. La moyenne de l'UE a changé de seulement un point de pourcentage. Cependant, des changements considérables ont été enregistrés au niveau national, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

	IT	23%	-11
	AT	38%	-10
	MT	44%	-8
	HU	36%	-7
	NL	44%	-6
	LU	37%	-4
	CZ	35%	-2
	FI	44%	-2
	DE	44%	-2
	EU27	34%	-1
	PL	28%	-1
	BE	24%	+1
	EL	27%	+1
	DK	28%	+2
	LV	38%	+2
	FR	26%	+3
	UK	36%	+3
	SK	42%	+4
	LT	29%	+5
	SI	35%	+5
	PT	30%	+7
	IE	43%	+7
	EE	41%	+8
	SE	45%	+8
	ES	44%	+9
	CY	44%	+13
	RO	15%	--
	BG	34%	--

Question: QG2. Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?

Réponses: Oui



Comparaison avec la vague EB63.2, printemps 2005. Question posée pour la première fois en BG et RO

Base : Tous les répondants EB71,2, n=26.756, EB63.2, n=24.709

La direction du changement varie de manière significative d'un pays à l'autre. Les variations les plus positives ont été enregistrées à Chypre (+13 points), en Espagne (+9 points de pourcentage), en Suède et en Estonie (+8 points dans les deux pays), ainsi qu'en Irlande et au Portugal (+7 points dans les deux pays). En dépit de ces variations positives, une importante baisse de la connaissance a été enregistrée en Italie (- 11 points), en Autriche (- 10 points), à Malte (- 8 points), en Hongrie (- 7 points) et aux Pays Bas (- 6 points).

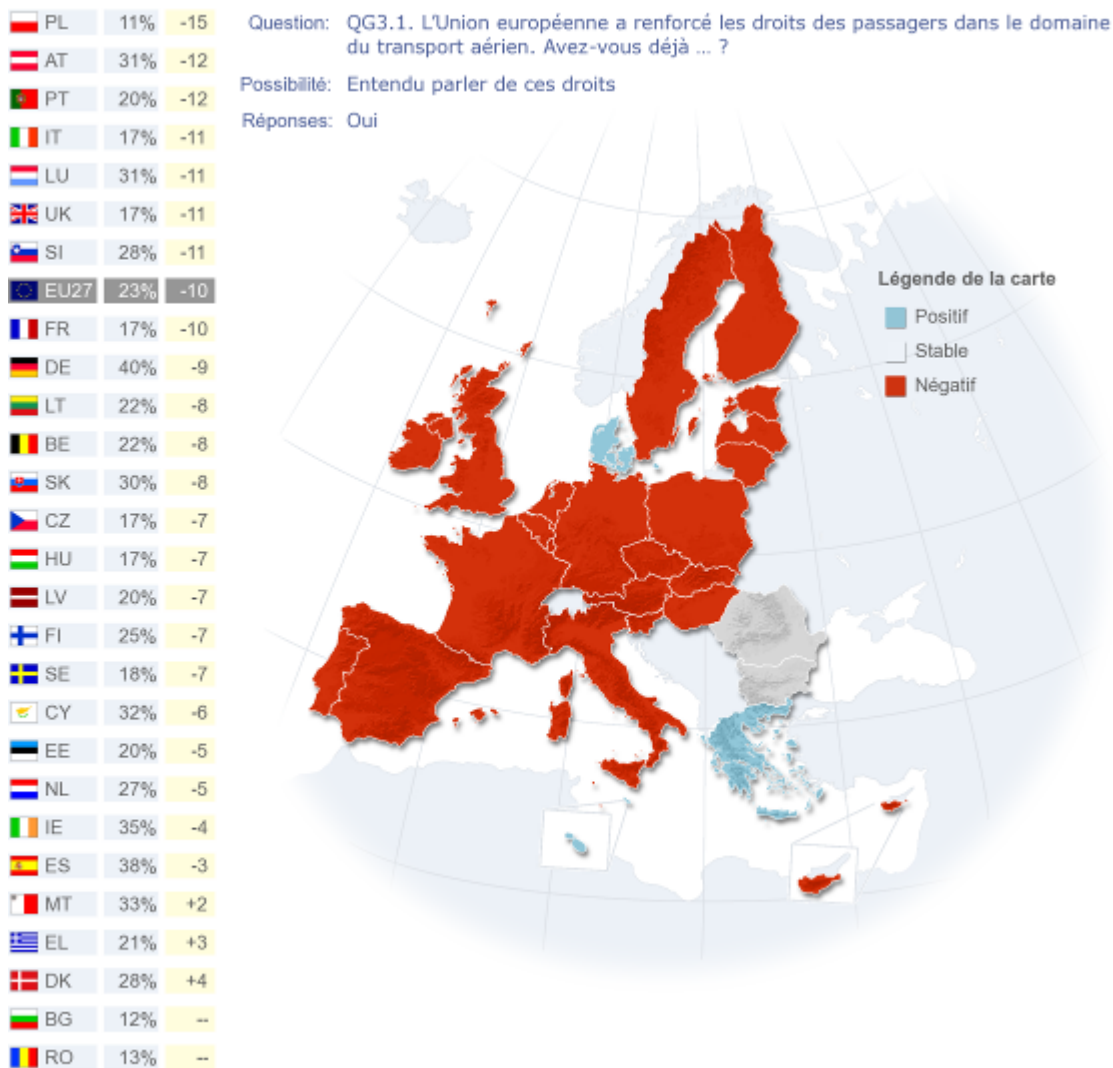
3. L'INFORMATION ET LA CONNAISSANCE DES DROITS DES PASSAGERS AERIENS

3.1 La connaissance des droits des passagers aériens tels que renforcés par l'UE

- Une baisse significative du niveau de connaissance des droits renforcés des passagers aériens -

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la grande majorité des Européens ignore ses droits et ses obligations contractuels relatifs à l'achat d'un billet. Dans ce chapitre, nous allons nous concentrer sur les droits des passagers aériens.

Bien que le Règlement 2004 de l'UE ait établi 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, un grand nombre de répondants ne connaît pas les droits renforcés des passagers aériens. Globalement, seulement 23% des répondants ont déclaré avoir entendu parler de ces droits. En revanche, il est très surprenant de constater que 71% des répondants indiquent ne pas avoir entendu parler des droits renforcés et 6% affirment être incertains à ce sujet.



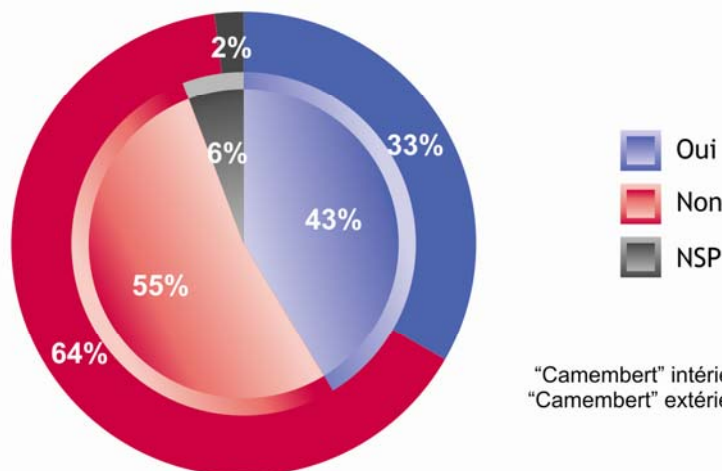
Comparaison avec la vague EB63.2, printemps 2005. Question posée pour la première fois en BG et RO

Base : Tous les répondants EB71.2, n=26.756, EB63.2, n=24.709

Par rapport à la précédente étude de 2005, la tendance générale est aujourd'hui encore moins positive. La moyenne de l'UE a diminué de 10 points de pourcentage. Les seuls pays ayant enregistré une tendance à la hausse sont le Danemark (+4 points de pourcentage), la Grèce (+3 points) et Malte (+2 points). En revanche, le niveau de connaissance des droits des passagers a chuté brutalement en Pologne (-15 points), au Portugal et en Autriche (-12 points dans les deux pays). La situation est particulièrement grave en Pologne où seulement une très petite proportion (11%) de répondants a entendu parler de ces droits.

Question: QG3.1. L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Possibilité: Entendu parler de ces droits



"Camembert" intérieur: EB71.2 Pr. 2009
"Camembert" extérieur: EB63.3 Pr. 2005

















Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2: 6505 / EB63.2: 5542

Comme nous pouvions nous y attendre, le niveau de connaissance des droits est beaucoup plus important parmi les répondants ayant utilisé les services de transport aérien au cours des douze derniers mois que ceux qui n'ont pas voyagé récemment : 43% des personnes interrogées qui ont voyagé en avion au cours de la dernière année ont déclaré connaître leurs droits renforcés, alors que 55% ont affirmé ne pas en avoir entendu parler. En dépit de la tendance globale négative précédemment citée, la comparaison des résultats dans ce groupe noyau est encourageante : en effet, les récents voyageurs aériens connaissent aujourd'hui davantage leurs droits qu'il y a 4 ans (+ 10 points).

Dans le tableau ci-dessous, nous présentons les **résultats des pays dont la base est suffisante (>200 répondants)** pour donner des résultats fiables.

QG3.1 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Entendu parler de ces droits - % Total Oui

		Passagers aériens dans les 12 derniers mois
	UE27*	43%
	DE	63%
	ES	59%
	AT	57%
	SI	52%
	IE	47%
	EL	44%
	CY	40%
	BE	39%
	DK	38%
	NL	37%
	LU	36%
	FI	33%
	FR	30%
	UK	25%
	SE	24%

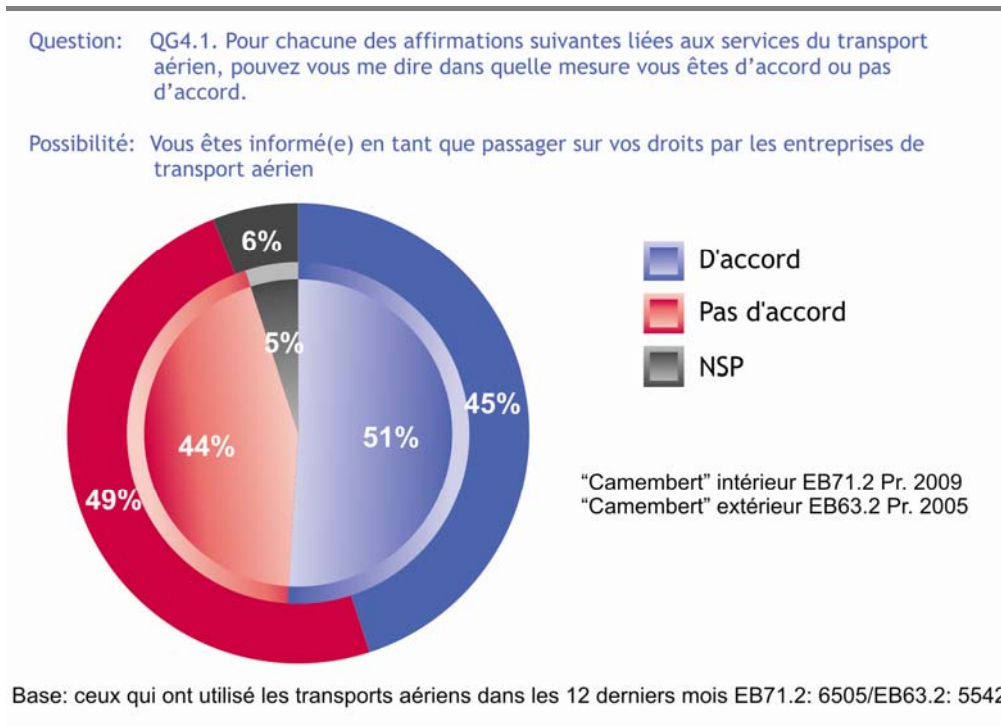
* Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2: 6505

Une répartition par pays révèle des variations significatives au sein de l'UE. Parmi les citoyens européens qui ont utilisé des transports aériens au cours des 12 derniers mois, les répondants d'Allemagne semblent plus susceptibles de connaître les droits récemment renforcés des passagers aériens (63% des répondants ont déclaré avoir entendu parler de ces droits). A part l'Allemagne, les seuls Etats membres où une majorité de répondants a déclaré connaître ces droits sont l'Espagne (59%), l'Autriche (57%) et la Slovénie (52%).

Tous les autres pays enregistrent un résultat moins positif, voire particulièrement faible en Suède (24%) et au Royaume-Uni (25%) où seulement un passager sur quatre ayant voyagé au cours des 12 derniers mois, a entendu parler de ces droits.

















3.2 Les compagnies aériennes informent les passagers de leurs droits

- Une amélioration significative en matière d'informations fournies par les compagnies aériennes -



Par rapport au printemps 2005, les résultats du printemps 2009 sont encourageants quant aux informations fournies par les compagnies aériennes sur les droits des passagers. Plus de la moitié (51%) des personnes ayant utilisé des transports aériens au cours des douze derniers mois confirment qu'elles ont été informées de leurs droits par la compagnie aérienne avec laquelle elles ont voyagé. L'augmentation notable de 6 points de pourcentage en matière de connaissance des droits est conforme à nos résultats concernant l'amélioration du niveau de connaissance chez ce groupe de répondants.

QG4.1 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord. Vous êtes informé(e) en tant que passager sur vos droits par les entreprises de transport aérien - % Total d'accord

Passagers aériens dans les 12 derniers mois		
	UE27*	51%
	SI	79%
	ES	53%
	DE	51%
	IE	50%
	LU	50%
	SE	49%
	EL	49%
	UK	47%
	FI	46%
	FR	46%
	AT	45%
	NL	44%
	BE	43%
	CY	40%
	DK	38%

*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2: 6505

Parmi les passagers aériens ayant voyagé à un moment ou à un autre au cours de la dernière année, une analyse des résultats par pays montre que près de huit passagers sur dix en Slovénie (79%) considèrent qu'ils ont été bien informés de leurs droits par les compagnies aériennes. Les autres résultats élevés mais sensiblement inférieurs à la Slovénie, ont été enregistrés par l'Espagne et l'Allemagne avec respectivement 53% et 51% des répondants.

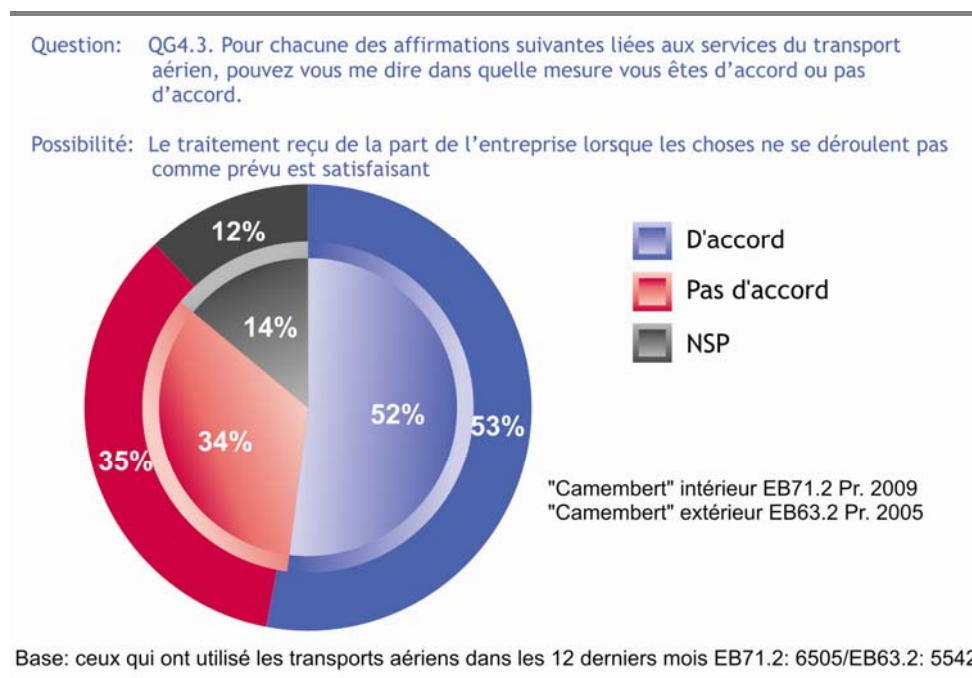
Une majorité de répondants en Irlande et au Luxembourg conviennent également qu'ils ont été suffisamment informés (50% dans les deux pays). Ce résultat est à l'opposé des réponses données par les répondants du Danemark où seulement 38% des personnes considèrent qu'elles ont été suffisamment informées.

4. LE NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AUX TRANSPORTS AÉRIENS

Pour comprendre le niveau de satisfaction par rapport aux transports aériens, nous prenons d'abord en considération la satisfaction des voyageurs quant au traitement reçu en cas de désagrément. Nous nous pencherons ensuite sur la satisfaction des voyageurs en fonction des différents paramètres de service.

4.1 Le niveau de satisfaction par rapport au traitement du désagrément

- Plus de la moitié des répondants conviennent qu'ils reçoivent un traitement satisfaisant lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu -



La majorité des personnes ayant utilisé des transports aériens au cours des douze derniers mois (52%) conviennent que le traitement qu'elles reçoivent de la compagnie lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant. Cette opinion n'a enregistré pratiquement aucun changement depuis le printemps 2005.

















Pour obtenir une meilleure image de la situation, nous avons choisi de nous concentrer uniquement sur les passagers qui ont fait l'expérience de ce type de désagrément au cours d'un voyage par avion pendant l'année écoulée¹.

¹ QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/un endommagement de vos bagages ? Nombre de personnes ayant répondu oui = globalement 1.223

Globalement, 19% des voyageurs aériens récents ont indiqué avoir subi un désagrément. Ce groupe de personnes a été, comme nous pouvions nous y attendre, moins satisfait du traitement reçu : seuls 46% de ces dernières ont estimé que le traitement du problème a été satisfaisant contre une proportion légèrement plus importante (48%) d'insatisfaits. Une analyse par pays montre que parmi les répondants qui ont utilisé des transports aériens au cours des douze derniers mois, l'Autriche (61%) est le pays le plus satisfait du traitement reçu lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu, suivie par les Pays Bas (60%) et l'Espagne (58%). Les niveaux de satisfaction sont plus faibles en Slovénie (49%), au Royaume-Uni (48%), en France, au Luxembourg (41% dans les deux pays) et particulièrement en Irlande (38%), avec des résultats inférieurs, voire très inférieurs, à la moyenne de l'UE de 52%.

QG4.3 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant - % Total d'accord

Passagers aériens dans les 12 derniers mois		
	UE27*	52%
	AT	61%
	NL	60%
	ES	58%
	EL	57%
	FI	56%
	CY	54%
	DE	54%
	SE	52%
	BE	51%
	DK	50%
	SI	49%
	UK	48%
	FR	41%
	LU	41%
	IE	38%

* Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2: 6505

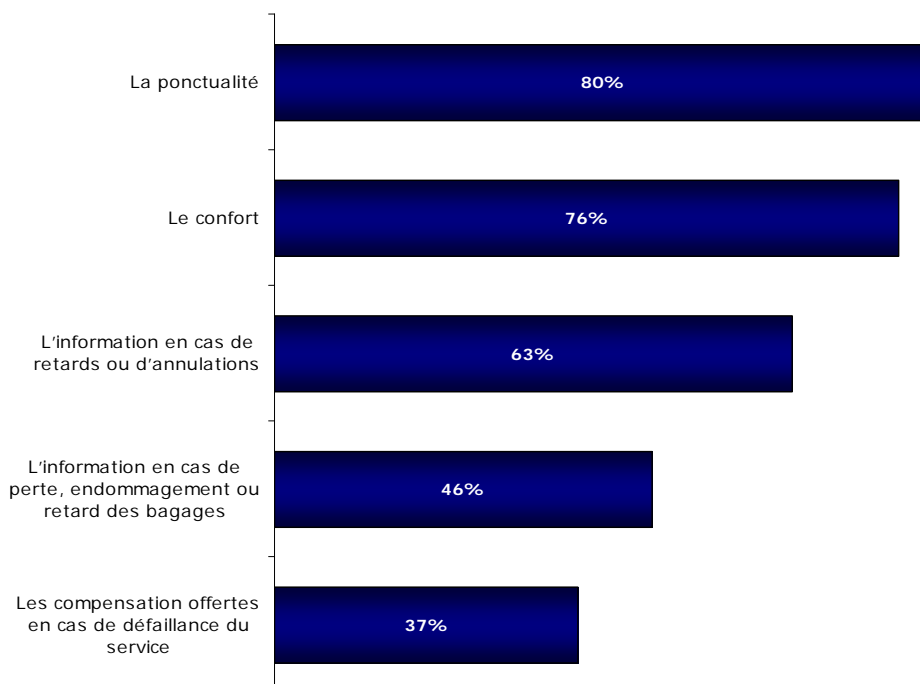
4.2 Le niveau de satisfaction par rapport aux paramètres de service

- Le niveau de satisfaction est plus limité par rapport à la compensation offerte en cas de défaillance du service -

Globalement, nous constatons un consensus européen parmi les récents voyageurs aériens pour qui la ponctualité et le confort sont satisfaisants (respectivement 80% et 76%). Les résultats sont moins nets quand il s'agit des informations fournies en cas de retards ou d'annulations de vols ainsi que d'endommagement, de perte ou de retard de bagage et de compensation offerte en cas de défaillance du service. Cependant, il serait incorrect de conclure que les récents passagers aériens sont moins satisfaits de ces trois situations. En effet, ils ne sont pas en mesure de prendre position, du fait de la proportion très élevée de réponses « ne sait pas » à ces questions.

QG5 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2 6505



Une fois de plus, il convient d'examiner les réponses du groupe de personnes ayant subi un désagrément au cours de l'année écoulée². Ces derniers étaient les plus

² QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/un endommagement de vos bagages ? Le nombre de personnes ayant répondu oui : globalement 1.223.

satisfaits des réponses qu'ils ont obtenues : 67% d'entre eux ont déclaré être satisfaits contre 33% d'insatisfaits.

Le niveau de satisfaction est similaire par rapport à la ponctualité des vols : 65% ont été satisfaits contre 34% d'insatisfaits. Beaucoup moins de répondants (50%) sont satisfaits des informations obtenues en cas de retards ou d'annulation de vols.

Le niveau d'insatisfaction est beaucoup plus important quand il s'agit des informations obtenues en cas de perte, d'endommagement ou de retard de bagage. Sur cette question, seulement 36% des répondants qui ont subi un désagrément au cours de l'année écoulée, se sont montrés satisfaits. Plus de la moitié de ce groupe de personnes (51%) ont déclaré leur insatisfaction par rapport à ce paramètre de service.

Comme nous pouvions nous y attendre, ce groupe de répondants est le moins satisfait par rapport à la compensation offerte en cas de défaillance du service (30%). Les résultats ci-dessus montrent que les compagnies aériennes doivent considérablement améliorer leurs politiques d'indemnisation et leur stratégie de communication dans les situations de désagréments.

5. LES PLAINTES PAR RAPPORT AUX PROBLEMES LIES AUX TRANSPORTS AÉRIENS

5.1 Les désagréments et les plaintes

Globalement, 19%³ des répondants ayant voyagé par avion au cours de l'année écoulée ont subi un désagrément, comme par exemple une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou la perte/endommagement du bagage. Parmi ce groupe de répondants, 44% ont déposé une plainte⁴. La moitié des personnes qui ont déposé une plainte a considéré que leur plainte a été gérée correctement⁵.

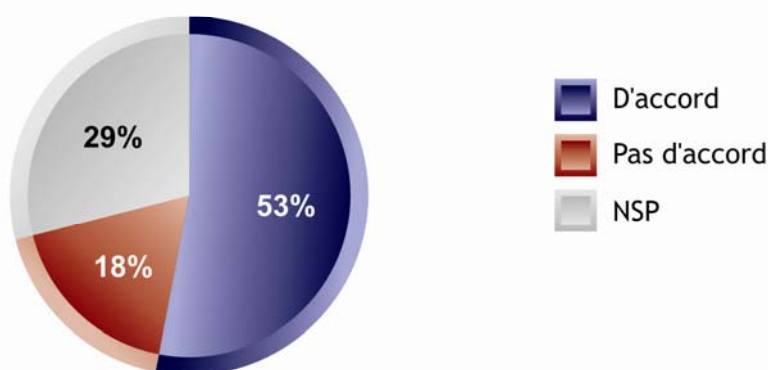
5.2 Les procédures de plaintes sont-elles efficaces ?

- Déposer une plainte est considéré comme un moyen efficace d'améliorer les services des transports aériens -

Comme nous l'avons indiqué précédemment, seule une faible proportion de répondants a exigé l'application de leurs droits de passagers aériens. Cette tendance est aujourd'hui complétée par l'opinion des répondants sur l'efficacité des suggestions ou des plaintes qui permettent d'améliorer les services de transports aériens.

Question: QG4.2. Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Possibilité: Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien



Base : Tous les répondants EB71.2, n=26.756

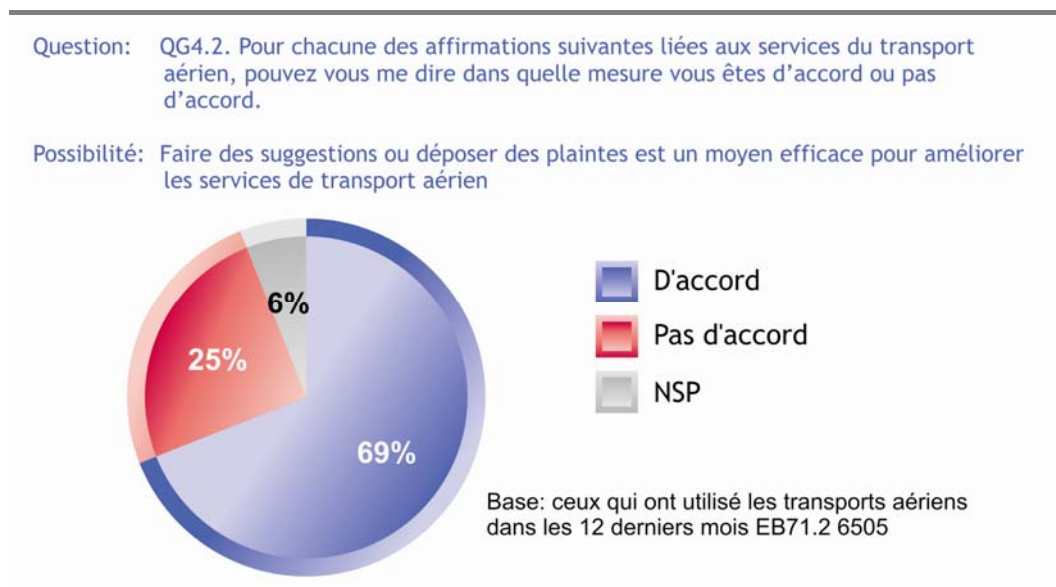
³ QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/ un endommagement de vos bagages ?

⁴ QG7b Vous êtes-vous personnellement plaint(e) de cet incident auprès d'un organisme de gestion des plaintes ?

⁵ QG7c Diriez-vous que votre plainte a été très bien, assez bien, assez mal ou très mal gérée ?

















Même si seule une faible proportion des répondants avait précédemment déposé une plainte, nous constatons que l'opinion publique européenne a tendance à considérer que les plaintes ou les suggestions sont des moyens efficaces pour améliorer les services de transports aériens. Une majorité de 53% d'Européens s'accordent sur cette question. Ce taux atteint 75% en excluant les réponses « ne sait pas ».

Parmi les personnes ayant utilisé le transport aérien au cours des douze derniers mois, près de sept répondants sur dix (69%) pensent que le fait de faire des suggestions ou de déposer une plainte est une manière efficace d'améliorer les services de transports aériens. Une fois de plus, en excluant les réponses « ne sait pas » des résultats, nous pouvons nous concentrer sur les répondants qui ont une opinion sur la question. Nous constatons que les résultats sont conformes à ceux de l'ensemble de la population, avec une différence de seulement 2 points de pourcentage (73%).



Compte tenu du fait que seulement 7% des récents voyageurs aériens ont exigé l'application de leurs droits, il est quelque peu étonnant qu'une grande majorité des répondants (69%) s'accorde à dire que, théoriquement, le dépôt de plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport. Il existe clairement un fossé entre ce que les répondants considèrent comme valable en théorie et ce qu'ils jugent raisonnable dans la pratique.

QG4.2 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord. Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien
- % Total Oui

Passagers aériens dans les 12 derniers mois		
	UE27*	69%
	CY	92%
	NL	82%
	AT	79%
	EL	78%
	ES	74%
	LU	73%
	SI	73%
	BE	72%
	DE	70%
	IE	64%
	UK	64%
	FI	63%
	DK	62%
	SE	61%
	FR	58%

*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2: 6505

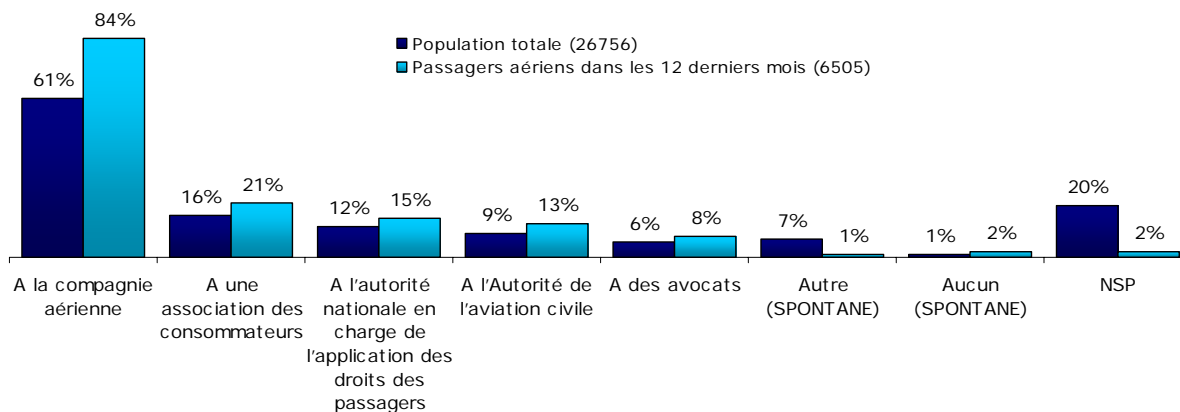
La comparaison des résultats par pays révèle des différences significatives. La très grande majorité de répondants à Chypre (92%) qui pensent que faire des suggestions ou déposer une plainte est un moyen efficace pour améliorer les services de transports aériens, est nettement supérieure à la moyenne de l'UE de 69%. Les Pays-Bas suivent avec 82% de répondants faisant confiance à ce type de moyens pour améliorer les transports aériens ; 79% des répondants en Autriche, 78% en Grèce et 74% en Espagne sont du même avis. Les répondants en France considèrent que faire des suggestions et déposer une plainte sont des moyens moins efficaces pour améliorer les services de transports aériens, puisque seulement 58% des répondants pensent que ce moyen est utile. Les pays scandinaves attachent également relativement peu d'importance à cette procédure.

5.3 Les personnes contactées au cours de la procédure de dépôt de plainte

- Une majorité absolue des répondants s'adresseraient à la compagnie aérienne afin d'exercer leurs droits -

Une grande proportion des répondants par rapport à l'ensemble de la population (61%) pense qu'en cas de problème d'annulation ou de retard d'un vol, ils contacteraient la compagnie aérienne afin d'exercer leurs droits. 16% des répondants se mettraient en contact avec une association de consommateurs, 12% contacteraient l'administration nationale en charge de l'application des droits des passagers, 9% s'adresseraient à l'Autorité de l'aviation civile et 6% contacteraient un avocat. Une fois de plus, le nombre de réponses « ne sait pas » est relativement élevé (20%).

QG6 Dans la liste suivante, à qui vous adresseriez-vous en priorité en cas de problèmes d'annulation ou de retard de votre vol pour obtenir l'application de vos droits ?



La deuxième colonne dans le diagramme ci-dessus représente l'opinion des répondants ayant utilisé des transports aériens au courant de l'année écoulée. Nous pouvons constater que le classement des différents services à contacter est identique. 84% des usagers des transports aériens contacteraient la compagnie aérienne, 21% s'adresseraient à une association de consommateurs, 15% contacteraient l'administration nationale en charge de l'application des droits des passagers, 13% s'adresseraient à l'Autorité de l'aviation civile et 8% feraient appel à un avocat.

Ces résultats confirment les résultats précédents de cette enquête. Les réponses suggèrent que les répondants s'adresseraient d'abord à la compagnie aérienne afin d'appliquer leurs droits. Il est évident que ces personnes ne feraient pas confiance à la compagnie aérienne impliquée dans l'affaire pour juger de la situation de manière objective. C'est probablement l'une des raisons pour lesquelles une proportion aussi réduite de personnes revendique actuellement leurs droits.

CONCLUSION

Le présent rapport de synthèse nous permet de mieux comprendre l'utilisation par les citoyens européens des différents moyens de transport ainsi que leurs opinions et leurs attitudes par rapport à leurs droits en qualité de passagers, spécialement dans le cadre des transports aériens.

L'une de nos principales conclusions suggère que les Européens sont insuffisamment informés de leurs droits et de leurs obligations au moment de voyager avec un transporteur de l'UE. De même, les répondants ignorent leurs droits tels que renforcés par le Règlement [CE] 261/2004. Même lorsque nous examinons uniquement les répondants ayant voyagé par avion à un moment ou à un autre au cours des 12 derniers mois (22% de l'échantillon), la plupart connaissent assez peu leurs droits contractuels.

En ce qui concerne la perception des différents paramètres de service, notre analyse indique que la majorité des voyageurs européens sont satisfaits de la ponctualité et du confort des vols. En revanche, les répondants sont insatisfaits des informations obtenues lorsqu'ils subissent un désagrément et particulièrement de la compensation reçue dans ces situations.

Par ailleurs, il convient de noter que les Européens considèrent que les plaintes ou les suggestions peuvent contribuer à l'amélioration des services de transport aérien. La plupart des répondants contacteraient la compagnie aérienne pour ce type de réclamations. Cependant, l'étude indique également que moins de la moitié des répondants ayant subi un désagrément au cours de la dernière année ont effectivement déposé une plainte. De plus, seulement la moitié des personnes ayant déposé une plainte ont eu le sentiment que celle-ci a été traitée correctement. Le contraste entre le peu de fois où les passagers exigent l'application de leurs droits et le mécontentement récurrent face aux services reçus, souligne la nécessité de faire connaître davantage les organismes chargés de l'application des droits et la rationalisation des procédures, par exemple la création d'un organisme unique pour tous les types de plaintes.

ANNEXES

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 25 septembre et le 17 juin 2009, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre TNS plc et TNS opinion, a réalisé la vague 71.2 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, direction générale de la communication, unité « Recherche et Analyse Politique ».

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N°319 fait partie de la vague 71.2 et couvre la population de 15 ans et plus – ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne – et résidant dans un des Pays membres de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats participant à cette étude est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des pays participant à l'étude, selon les EUROSTAT-NUTS II (ou équivalent) et selon la distribution de la population habitant dans le pays en termes de zones métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nième adresse) ont ensuite été sélectionnées par une procédure de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement (suivant la règle du "plus proche anniversaire"). Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée. En ce qui concerne la technique de collecte de données, le système CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) a été utilisé dans tous les pays où cela était possible.

ABREV.	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN		POPULATION 15+
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.000	29/05/2009	17/06/2009	8.786.805
BG	Bulgarie	TNS BBSS	1.009	29/05/2009	8/06/2009	6.647.375
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.033	29/05/2009	14/06/2009	8.571.710
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.001	25/05/2009	17/06/2009	4.432.931
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.523	29/05/2009	14/06/2009	64.546.096
EE	Estonie	Emor	1.007	29/05/2009	14/06/2009	887.094
IE	Irlande	TNS MRBI	1.007	29/05/2009	11/06/2009	3.375.399
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	29/05/2009	14/06/2009	8.691.304
		TNS				
ES	Espagne	Demoscopia	1.007	29/05/2009	14/06/2009	38.536.844
FR	France	TNS Sofres	1.078	29/05/2009	15/06/2009	46.425.653
IT	Italie	TNS Infratest	1.048	29/05/2009	14/06/2009	48.892.559
	Rép. de					
CY	Chypre	Synovate	501	27/05/2009	14/06/2009	638.900
LV	Lettonie	TNS Latvia	1.012	29/05/2009	14/06/2009	1.444.884
		TNS Gallup				
LT	Lituanie	Lithuania	1.022	29/05/2009	10/06/2009	2.846.756
LU	Luxembourg	TNS ILReS	504	25/05/2009	17/06/2009	388.914
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.000	29/05/2009	13/06/2009	8.320.614
MT	Malte	MISCO	500	29/05/2009	13/06/2009	335.476
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.079	28/05/2009	16/06/2009	13.017.690
		Österreichisches				
AT	Autriche	Gallup-Institut	1.001	29/05/2009	11/06/2009	7.004.205
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	29/05/2009	16/06/2009	32.155.805
		TNS				
PT	Portugal	EUROTESTE	1.020	29/05/2009	16/06/2009	8.080.915
RO	Roumanie	TNS CSOP	1.023	29/05/2009	11/06/2009	18.246.731
SI	Slovénie	RM PLUS	1.022	28/05/2009	12/06/2009	1.729.298
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.037	29/05/2009	17/06/2009	4.316.438
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	999	29/05/2009	15/06/2009	4.353.495
SE	Suède	TNS GALLUP	1.006	29/05/2009	13/06/2009	7.562.263
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.317	29/05/2009	15/06/2009	50.519.877
TOTAL			26.756	25/05/2009	17/06/2009	400.123.520

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT ou provenant des Instituts nationaux de Statistique. Pour tous les pays couverts par l'étude, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

Pourcentages observés	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
Limites de confiance	± 1.9 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points

QUESTIONNAIRE

QG1	Parmi les services suivants, lesquels, s'il y en a, avez vous utilisés lors des douze derniers mois ?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Le transport urbain local (Trams, Bus, Metro, etc.)	1,
Le transport ferroviaire interurbain	2,
Le transport aérien	3,
Le transport international en autocar	4,
Les services de ferry	5,
Aucun de ceux-ci (SPONTANE)	6,
NSP	7,

EB63.2 QB1

QG2	Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Oui	1
Non	2
NSP	3

EB63.2 QB4

QG3	L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Oui	Non	NSP
--------	-----	-----	-----

1	Entendu parler de ces droits	1	2	3
2	Vu la liste de ces droits dans un aéroport (La Charte des droits des passagers aériens)	1	2	3
3	Demandé l'application de ces droits	1	2	3

EB63.2 QB5

--

QG4	Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

1	Vous êtes informé(e) en tant que passager sur vos droits par les entreprises de transport aérien	1	2	3	4	5
2	Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien	1	2	3	4	5
3	Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant	1	2	3	4	5

EB63.2 QB13 TREND MODIFIED

--

QG5	Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	NSP
--------	-------------------	---------------------	-------------------------	--------------------------	-----

1	La ponctualité	1	2	3	4	5
2	Le confort	1	2	3	4	5
3	L'information en cas de retards ou d'annulations	1	2	3	4	5
4	L'information en cas de perte, endommagement ou retard des bagages (N)	1	2	3	4	5
5	Les compensation offertes en cas de défaillance du service (M)	1	2	3	4	5

EB63.2 QB15 TREND MODIFIED

--

QG6	Dans la liste suivante, à qui vous adresseriez-vous en priorité en cas de problèmes d'annulation ou de retard de votre vol pour obtenir l'application de vos droits ?
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – MAX. 2 REPONSES)

A la compagnie aérienne	1,
A l'Autorité de l'aviation civile	2,
A une association des consommateurs	3,
A des avocats	4,
A l'autorité nationale en charge de l'application des droits des passagers	5,
Aucun (SPONTANE)	6,
Autre (SPONTANE)	7,
NSP	8,

NEW

POSER QG7a A QG7c SI "UTILISE TRANSPORT AERIEN", CODE 3 EN QG1 – LES AUTRES ALLER EN QG8a

QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/ un endommagement de vos bagages?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

POSER QG7b ET QG7c SI "OUI", CODE 1 EN QG7a – LES AUTRES ALLER EN QG8a

QG7b Vous êtes-vous personnellement plaint(e) de cet incident auprès d'un organisme de gestion des plaintes?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

POSER Q7c SI "OUI", CODE 1 EN Q7b – LES AUTRES ALLER EN Q8a

QG7c Diriez-vous que votre plainte a été très bien, assez bien, assez mal ou très mal gérée ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Très bien	1
Assez bien	2
Assez mal	3
Très mal	4
NSP	5

NEW

A TOUS

QG8a Diriez-vous que lorsque vous voyagez en avion, la manière dont vos bagages sont gérés/ traités est très satisfaisante, plutôt satisfaisante, plutôt pas satisfaisante ou pas du tout satisfaisante ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Très satisfaisante	1
Plutôt satisfaisante	2
Plutôt pas satisfaisante	3
Pas du tout satisfaisante	4
NSP	5

NEW

QG8b Actuellement, les autorités nationales chargées de faire appliquer les règles concernant les retards, annulations et refus d'embarquement ne sont pas tenues d'intervenir en cas de problèmes relatifs aux bagages. Certains disent qu'il serait préférable que l'on puisse adresser les plaintes relatives aux bagages aux mêmes autorités nationales chargées de traiter les plaintes relatives aux annulations, aux retards ou aux refus d'embarquement. D'autres au contraire disent qu'il est préférable de continuer à adresser les plaintes relatives aux bagages aux différents organismes et associations (compagnies aériennes, associations de consommateurs, etc.) qui prennent actuellement en charge ces problèmes ? Laquelle de ces deux opinions se rapproche le plus de ce que vous pensez ?

(UNE SEULE REPONSE)

Adresser les plaintes relatives aux bagages aux mêmes autorités nationales chargées de traiter les plaintes relatives aux annulations, aux retards ou aux refus d'embarquement	1
Adresser les plaintes relatives aux bagages aux organismes et associations actuellement chargés des problèmes relatifs aux bagages	2
NSP	3

NEW

--

QG9	Pensez-vous que le prix total, qui comprend toutes les taxes, les charges, etc. est indiqué sans ambiguïté pour le transport aérien ? (M)
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NSP | 3 |

EB63.2 QB25

TABLEAUX

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG1 Parmi les services suivants, lesquels, s'il y en a, avez vous utilisés lors des douze derniers mois ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

('NE PAS POSER ITEM 2 EN MT ET CY ET ITEM 4 EN CY')

	TOTAL	Le transport urbain local (Trams, Bus, Metro, etc.)	Le transport ferroviaire interurbain	Le transport aérien	Le transport international en autocar	Les services de ferry	Aucun de ceux-ci (SP.)	NSP
UE27	26756	59%	30%	24%	5%	8%	27%	1%
BE	1000	54%	32%	28%	6%	3%	30%	0%
BG	1009	68%	29%	5%	6%	1%	25%	1%
CZ	1033	73%	31%	13%	7%	2%	20%	0%
DK	1001	67%	49%	49%	10%	37%	14%	0%
D-W	1092	60%	35%	30%	4%	8%	26%	0%
DE	1523	60%	33%	28%	4%	8%	26%	0%
D-E	431	62%	26%	20%	3%	6%	26%	0%
EE	1007	61%	20%	18%	14%	24%	20%	4%
IE	1007	55%	30%	58%	10%	13%	19%	1%
EL	1000	70%	24%	21%	7%	32%	20%	-
ES	1007	73%	37%	31%	7%	4%	16%	-
FR	1078	44%	29%	22%	4%	4%	39%	1%
IT	1048	34%	29%	18%	2%	4%	40%	3%
CY	501	18%	-	46%	-	11%	41%	1%
LV	1012	74%	29%	15%	18%	6%	17%	1%
LT	1022	62%	12%	13%	11%	8%	26%	2%
LU	504	67%	42%	42%	17%	7%	14%	-
HU	1000	64%	13%	3%	3%	5%	30%	0%
MT	500	60%	-	38%	18%	46%	15%	-
NL	1079	58%	51%	37%	8%	24%	19%	0%
AT	1001	58%	22%	29%	5%	4%	31%	1%
PL	1000	60%	17%	10%	4%	3%	35%	1%
PT	1020	57%	26%	12%	3%	7%	32%	1%
RO	1023	65%	21%	7%	5%	1%	26%	3%
SI	1022	42%	24%	21%	11%	14%	40%	0%
SK	1037	75%	26%	14%	14%	2%	18%	0%
FI	999	59%	40%	41%	11%	31%	18%	-
SE	1006	79%	60%	53%	13%	45%	8%	0%
UK	1317	72%	31%	35%	6%	12%	15%	-

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG2 Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	34%	59%	7%
BE	1000	24%	73%	3%
BG	1009	34%	47%	19%
CZ	1033	35%	61%	4%
DK	1001	28%	70%	2%
D-W	1092	44%	48%	8%
DE	1523	44%	49%	7%
D-E	431	42%	55%	3%
EE	1007	41%	55%	4%
IE	1007	43%	49%	8%
EL	1000	27%	72%	1%
ES	1007	44%	52%	4%
FR	1078	26%	72%	2%
IT	1048	23%	61%	16%
CY	501	44%	49%	7%
LV	1012	38%	55%	7%
LT	1022	29%	61%	10%
LU	504	37%	53%	10%
HU	1000	36%	58%	6%
MT	500	44%	45%	11%
NL	1079	44%	53%	3%
AT	1001	38%	52%	10%
PL	1000	28%	62%	10%
PT	1020	30%	59%	11%
RO	1023	15%	63%	22%
SI	1022	35%	56%	9%
SK	1037	42%	52%	6%
FI	999	44%	53%	3%
SE	1006	45%	53%	2%
UK	1317	36%	62%	2%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG3.1 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Entendu parler de ces droits

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	23%	71%	6%
BE	1000	22%	75%	3%
BG	1009	12%	70%	18%
CZ	1033	17%	80%	3%
DK	1001	28%	69%	3%
D-W	1092	41%	55%	4%
DE	1523	40%	56%	4%
D-E	431	35%	62%	3%
EE	1007	20%	74%	6%
IE	1007	35%	60%	5%
EL	1000	21%	79%	-
ES	1007	38%	60%	2%
FR	1078	17%	81%	2%
IT	1048	17%	71%	12%
CY	501	32%	66%	2%
LV	1012	20%	73%	7%
LT	1022	22%	68%	10%
LU	504	31%	64%	5%
HU	1000	17%	78%	5%
MT	500	33%	61%	6%
NL	1079	27%	69%	4%
AT	1001	31%	65%	4%
PL	1000	11%	82%	7%
PT	1020	20%	72%	8%
RO	1023	13%	71%	16%
SI	1022	28%	64%	8%
SK	1037	30%	67%	3%
FI	999	25%	72%	3%
SE	1006	18%	79%	3%
UK	1317	17%	80%	3%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG3.2 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Vu la liste de ces droits dans un aéroport (La Charte des droits des passagers aériens)

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	8%	86%	6%
BE	1000	7%	90%	3%
BG	1009	2%	78%	20%
CZ	1033	5%	92%	3%
DK	1001	8%	89%	3%
D-W	1092	8%	87%	5%
DE	1523	8%	87%	5%
D-E	431	7%	89%	4%
EE	1007	9%	81%	10%
IE	1007	17%	76%	7%
EL	1000	7%	93%	-
ES	1007	17%	80%	3%
FR	1078	6%	92%	2%
IT	1048	10%	78%	12%
CY	501	12%	86%	2%
LV	1012	7%	83%	10%
LT	1022	6%	81%	13%
LU	504	10%	83%	7%
HU	1000	4%	89%	7%
MT	500	10%	84%	6%
NL	1079	7%	88%	5%
AT	1001	12%	82%	6%
PL	1000	3%	87%	10%
PT	1020	4%	86%	10%
RO	1023	4%	78%	18%
SI	1022	11%	81%	8%
SK	1037	4%	91%	5%
FI	999	11%	85%	4%
SE	1006	6%	90%	4%
UK	1317	10%	86%	4%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG3.3 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Demandé l'application de ces droits

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	4%	90%	6%
BE	1000	4%	94%	2%
BG	1009	1%	78%	21%
CZ	1033	1%	96%	3%
DK	1001	2%	95%	3%
D-W	1092	3%	93%	4%
DE	1523	3%	93%	4%
D-E	431	3%	92%	5%
EE	1007	4%	84%	12%
IE	1007	4%	90%	6%
EL	1000	2%	97%	1%
ES	1007	9%	89%	2%
FR	1078	2%	95%	3%
IT	1048	5%	82%	13%
CY	501	3%	95%	2%
LV	1012	3%	85%	12%
LT	1022	1%	83%	16%
LU	504	4%	90%	6%
HU	1000	1%	92%	7%
MT	500	2%	92%	6%
NL	1079	3%	93%	4%
AT	1001	6%	91%	3%
PL	1000	2%	86%	12%
PT	1020	2%	89%	9%
RO	1023	3%	79%	18%
SI	1022	3%	90%	7%
SK	1037	1%	95%	4%
FI	999	4%	93%	3%
SE	1006	1%	95%	4%
UK	1317	3%	95%	2%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG4.1 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Vous êtes informé(e) en tant que passager sur vos droits par les entreprises de transport aérien

	TOTAL	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP	D'accord	Pas d'accord
UE27	26756	10%	24%	19%	13%	34%	34%	32%
BE	1000	8%	27%	28%	17%	20%	35%	45%
BG	1009	5%	9%	5%	19%	62%	14%	24%
CZ	1033	2%	12%	26%	45%	15%	14%	71%
DK	1001	12%	22%	26%	22%	18%	34%	48%
D-W	1092	11%	27%	16%	11%	35%	38%	27%
DE	1523	12%	27%	17%	10%	34%	39%	27%
D-E	431	17%	28%	17%	7%	31%	45%	24%
EE	1007	12%	23%	15%	5%	45%	35%	20%
IE	1007	13%	26%	27%	11%	23%	39%	38%
EL	1000	12%	23%	28%	24%	13%	35%	52%
ES	1007	9%	28%	27%	10%	26%	37%	37%
FR	1078	5%	22%	24%	17%	32%	27%	41%
IT	1048	9%	32%	18%	7%	34%	41%	25%
CY	501	13%	20%	26%	28%	13%	33%	54%
LV	1012	13%	27%	10%	2%	48%	40%	12%
LT	1022	9%	17%	8%	7%	59%	26%	15%
LU	504	16%	25%	19%	13%	27%	41%	32%
HU	1000	17%	20%	6%	3%	54%	37%	9%
MT	500	30%	27%	16%	8%	19%	57%	24%
NL	1079	17%	18%	10%	23%	32%	35%	33%
AT	1001	5%	25%	32%	11%	27%	30%	43%
PL	1000	5%	17%	10%	7%	61%	22%	17%
PT	1020	5%	23%	21%	22%	29%	28%	43%
RO	1023	11%	15%	4%	11%	59%	26%	15%
SI	1022	29%	24%	8%	5%	34%	53%	13%
SK	1037	15%	32%	14%	4%	35%	47%	18%
FI	999	8%	31%	31%	9%	21%	39%	40%
SE	1006	17%	31%	22%	16%	14%	48%	38%
UK	1317	12%	25%	20%	14%	29%	37%	34%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG4.2 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien

	TOTAL	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP	D'accord	Pas d'accord
UE27	26756	17%	36%	12%	6%	29%	53%	18%
BE	1000	19%	44%	14%	7%	16%	63%	21%
BG	1009	11%	13%	3%	10%	63%	24%	13%
CZ	1033	13%	40%	12%	10%	25%	53%	22%
DK	1001	22%	34%	17%	9%	18%	56%	26%
D-W	1092	22%	39%	11%	3%	25%	61%	14%
DE	1523	23%	39%	11%	3%	24%	62%	14%
D-E	431	25%	40%	11%	3%	21%	65%	14%
EE	1007	17%	29%	10%	2%	42%	46%	12%
IE	1007	19%	32%	17%	6%	26%	51%	23%
EL	1000	24%	39%	17%	8%	12%	63%	25%
ES	1007	24%	36%	14%	7%	19%	60%	21%
FR	1078	9%	34%	15%	11%	31%	43%	26%
IT	1048	17%	41%	11%	5%	26%	58%	16%
CY	501	53%	31%	3%	2%	11%	84%	5%
LV	1012	13%	30%	10%	1%	46%	43%	11%
LT	1022	10%	21%	6%	3%	60%	31%	9%
LU	504	24%	36%	12%	3%	25%	60%	15%
HU	1000	13%	25%	6%	3%	53%	38%	9%
MT	500	44%	38%	2%	2%	14%	82%	4%
NL	1079	35%	36%	7%	4%	18%	71%	11%
AT	1001	15%	46%	14%	4%	21%	61%	18%
PL	1000	8%	25%	8%	4%	55%	33%	12%
PT	1020	17%	37%	8%	5%	33%	54%	13%
RO	1023	12%	19%	5%	5%	59%	31%	10%
SI	1022	26%	26%	11%	3%	34%	52%	14%
SK	1037	15%	37%	12%	3%	33%	52%	15%
FI	999	12%	45%	20%	4%	19%	57%	24%
SE	1006	16%	40%	19%	7%	18%	56%	26%
UK	1317	18%	38%	15%	7%	22%	56%	22%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG4.3 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant

	TOTAL	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP	D'accord	Pas d'accord
UE27	26756	6%	27%	18%	7%	42%	33%	25%
BE	1000	6%	35%	26%	8%	25%	41%	34%
BG	1009	3%	9%	5%	10%	73%	12%	15%
CZ	1033	2%	32%	16%	7%	43%	34%	23%
DK	1001	10%	35%	21%	9%	25%	45%	30%
D-W	1092	6%	31%	17%	6%	40%	37%	23%
DE	1523	6%	30%	17%	6%	41%	36%	23%
D-E	431	8%	28%	18%	3%	43%	36%	21%
EE	1007	6%	27%	14%	5%	48%	33%	19%
IE	1007	8%	22%	21%	9%	40%	30%	30%
EL	1000	10%	29%	29%	10%	22%	39%	39%
ES	1007	8%	33%	18%	9%	32%	41%	27%
FR	1078	3%	22%	20%	11%	44%	25%	31%
IT	1048	6%	28%	22%	6%	38%	34%	28%
CY	501	10%	35%	12%	6%	37%	45%	18%
LV	1012	6%	26%	10%	1%	57%	32%	11%
LT	1022	3%	13%	15%	8%	61%	16%	23%
LU	504	10%	22%	19%	5%	44%	32%	24%
HU	1000	7%	19%	6%	3%	65%	26%	9%
MT	500	17%	29%	12%	7%	35%	46%	19%
NL	1079	14%	29%	11%	6%	40%	43%	17%
AT	1001	6%	33%	16%	4%	41%	39%	20%
PL	1000	3%	17%	7%	3%	70%	20%	10%
PT	1020	5%	31%	8%	3%	53%	36%	11%
RO	1023	8%	13%	7%	7%	65%	21%	14%
SI	1022	10%	20%	18%	12%	40%	30%	30%
SK	1037	5%	28%	20%	6%	41%	33%	26%
FI	999	7%	37%	14%	5%	37%	44%	19%
SE	1006	11%	37%	26%	5%	21%	48%	31%
UK	1317	6%	29%	25%	9%	31%	35%	34%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.1 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

La ponctualité

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	8%	33%	9%	3%	38%	9%	41%	12%
BE	1000	9%	38%	10%	5%	35%	3%	47%	15%
BG	1009	3%	9%	2%	-	73%	13%	12%	2%
CZ	1033	3%	27%	8%	2%	40%	20%	30%	10%
DK	1001	29%	47%	5%	1%	14%	4%	76%	6%
D-W	1092	12%	43%	6%	1%	25%	13%	55%	7%
DE	1523	11%	42%	6%	1%	27%	13%	53%	7%
D-E	431	7%	37%	7%	2%	35%	12%	44%	9%
EE	1007	7%	29%	7%	2%	43%	12%	36%	9%
IE	1007	22%	48%	7%	2%	14%	7%	70%	9%
EL	1000	4%	36%	20%	2%	37%	1%	40%	22%
ES	1007	6%	42%	13%	6%	28%	5%	48%	19%
FR	1078	6%	34%	10%	4%	39%	7%	40%	14%
IT	1048	3%	26%	18%	4%	38%	11%	29%	22%
CY	501	16%	62%	8%	3%	7%	4%	78%	11%
LV	1012	9%	25%	4%	-	50%	12%	34%	4%
LT	1022	5%	17%	5%	2%	38%	33%	22%	7%
LU	504	25%	39%	7%	1%	14%	14%	64%	8%
HU	1000	3%	10%	3%	2%	76%	6%	13%	5%
MT	500	21%	43%	5%	1%	24%	6%	64%	6%
NL	1079	11%	46%	9%	2%	22%	10%	57%	11%
AT	1001	9%	36%	11%	2%	37%	5%	45%	13%
PL	1000	3%	14%	4%	1%	70%	8%	17%	5%
PT	1020	4%	22%	4%	1%	60%	9%	26%	5%
RO	1023	4%	8%	3%	1%	65%	19%	12%	4%
SI	1022	11%	28%	4%	2%	51%	4%	39%	6%
SK	1037	5%	28%	4%	1%	51%	11%	33%	5%
FI	999	14%	51%	8%	2%	21%	4%	65%	10%
SE	1006	21%	54%	8%	1%	11%	5%	75%	9%
UK	1317	15%	42%	8%	3%	26%	6%	57%	11%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.2 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

Le confort

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	7%	35%	10%	2%	38%	8%	42%	12%
BE	1000	10%	42%	9%	1%	35%	3%	52%	10%
BG	1009	5%	9%	1%	-	73%	12%	14%	1%
CZ	1033	9%	30%	6%	1%	41%	13%	39%	7%
DK	1001	15%	54%	11%	2%	14%	4%	69%	13%
D-W	1092	8%	44%	10%	2%	25%	11%	52%	12%
DE	1523	8%	42%	10%	2%	27%	11%	50%	12%
D-E	431	6%	36%	10%	2%	35%	11%	42%	12%
EE	1007	8%	29%	6%	2%	43%	12%	37%	8%
IE	1007	17%	46%	12%	4%	14%	7%	63%	16%
EL	1000	8%	42%	11%	1%	37%	1%	50%	12%
ES	1007	8%	48%	10%	2%	28%	4%	56%	12%
FR	1078	6%	36%	11%	2%	38%	7%	42%	13%
IT	1048	4%	31%	14%	3%	39%	9%	35%	17%
CY	501	19%	63%	6%	1%	8%	3%	82%	7%
LV	1012	8%	27%	2%	-	51%	12%	35%	2%
LT	1022	5%	19%	4%	1%	38%	33%	24%	5%
LU	504	20%	44%	8%	2%	14%	12%	64%	10%
HU	1000	4%	11%	2%	1%	76%	6%	15%	3%
MT	500	19%	44%	7%	1%	24%	5%	63%	8%
NL	1079	7%	44%	14%	5%	23%	7%	51%	19%
AT	1001	11%	33%	14%	2%	37%	3%	44%	16%
PL	1000	3%	15%	3%	-	70%	9%	18%	3%
PT	1020	5%	24%	3%	-	61%	7%	29%	3%
RO	1023	4%	9%	2%	1%	65%	19%	13%	3%
SI	1022	11%	28%	5%	1%	51%	4%	39%	6%
SK	1037	7%	27%	4%	1%	51%	10%	34%	5%
FI	999	10%	54%	10%	2%	21%	3%	64%	12%
SE	1006	12%	53%	17%	3%	11%	4%	65%	20%
UK	1317	10%	41%	14%	4%	26%	5%	51%	18%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.3 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

L'information en cas de retards ou d'annulations

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	6%	27%	14%	4%	38%	11%	33%	18%
BE	1000	7%	34%	15%	4%	36%	4%	41%	19%
BG	1009	3%	7%	3%	1%	73%	13%	10%	4%
CZ	1033	5%	30%	7%	1%	41%	16%	35%	8%
DK	1001	19%	44%	11%	3%	15%	8%	63%	14%
D-W	1092	5%	36%	14%	2%	26%	17%	41%	16%
DE	1523	6%	35%	14%	2%	27%	16%	41%	16%
D-E	431	6%	31%	13%	2%	35%	13%	37%	15%
EE	1007	6%	24%	10%	2%	43%	15%	30%	12%
IE	1007	12%	38%	18%	6%	14%	12%	50%	24%
EL	1000	4%	29%	25%	4%	37%	1%	33%	29%
ES	1007	4%	33%	18%	7%	28%	10%	37%	25%
FR	1078	4%	23%	18%	4%	39%	12%	27%	22%
IT	1048	3%	24%	19%	5%	39%	10%	27%	24%
CY	501	11%	52%	11%	3%	8%	15%	63%	14%
LV	1012	7%	23%	4%	-	50%	16%	30%	4%
LT	1022	4%	14%	6%	2%	38%	36%	18%	8%
LU	504	13%	31%	13%	4%	14%	25%	44%	17%
HU	1000	3%	8%	3%	2%	77%	7%	11%	5%
MT	500	12%	40%	9%	4%	24%	11%	52%	13%
NL	1079	9%	39%	11%	4%	23%	14%	48%	15%
AT	1001	9%	35%	12%	2%	37%	5%	44%	14%
PL	1000	3%	12%	4%	1%	70%	10%	15%	5%
PT	1020	4%	20%	5%	1%	61%	9%	24%	6%
RO	1023	3%	5%	6%	1%	65%	20%	8%	7%
SI	1022	9%	26%	7%	1%	50%	7%	35%	8%
SK	1037	6%	25%	6%	1%	51%	11%	31%	7%
FI	999	6%	40%	16%	3%	22%	13%	46%	19%
SE	1006	14%	42%	19%	4%	12%	9%	56%	23%
UK	1317	10%	33%	18%	5%	26%	8%	43%	23%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.4 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

L'information en cas de perte, endommagement ou retard des bagages

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	4%	20%	14%	6%	38%	18%	24%	20%
BE	1000	5%	28%	17%	6%	36%	8%	33%	23%
BG	1009	1%	4%	3%	2%	73%	17%	5%	5%
CZ	1033	2%	18%	12%	3%	41%	24%	20%	15%
DK	1001	10%	33%	16%	7%	17%	17%	43%	23%
D-W	1092	5%	27%	15%	2%	25%	26%	32%	17%
DE	1523	5%	27%	15%	2%	27%	24%	32%	17%
D-E	431	6%	25%	14%	2%	36%	17%	31%	16%
EE	1007	3%	16%	16%	4%	43%	18%	19%	20%
IE	1007	8%	28%	16%	9%	15%	24%	36%	25%
EL	1000	3%	23%	24%	7%	36%	7%	26%	31%
ES	1007	4%	24%	17%	9%	28%	18%	28%	26%
FR	1078	3%	17%	17%	6%	39%	18%	20%	23%
IT	1048	3%	20%	18%	7%	39%	13%	23%	25%
CY	501	5%	31%	11%	5%	8%	40%	36%	16%
LV	1012	4%	15%	8%	2%	51%	20%	19%	10%
LT	1022	3%	10%	6%	3%	38%	40%	13%	9%
LU	504	8%	18%	17%	5%	14%	38%	26%	22%
HU	1000	2%	6%	3%	3%	78%	8%	8%	6%
MT	500	10%	28%	13%	5%	24%	20%	38%	18%
NL	1079	5%	24%	11%	5%	23%	32%	29%	16%
AT	1001	5%	28%	14%	5%	37%	11%	33%	19%
PL	1000	2%	9%	5%	1%	70%	13%	11%	6%
PT	1020	2%	19%	4%	1%	61%	13%	21%	5%
RO	1023	3%	4%	6%	2%	65%	20%	7%	8%
SI	1022	5%	19%	10%	5%	50%	11%	24%	15%
SK	1037	3%	19%	9%	3%	51%	15%	22%	12%
FI	999	4%	31%	16%	4%	22%	23%	35%	20%
SE	1006	9%	28%	20%	8%	12%	23%	37%	28%
UK	1317	7%	24%	16%	10%	26%	17%	31%	26%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.5 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

Les compensation offertes en cas de défaillance du service

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	3%	17%	13%	5%	39%	23%	20%	18%
BE	1000	5%	26%	15%	6%	36%	12%	31%	21%
BG	1009	1%	3%	3%	1%	73%	19%	4%	4%
CZ	1033	1%	14%	12%	3%	41%	29%	15%	15%
DK	1001	8%	27%	14%	7%	18%	26%	35%	21%
D-W	1092	2%	20%	12%	2%	26%	38%	22%	14%
DE	1523	2%	20%	12%	3%	28%	35%	22%	15%
D-E	431	3%	19%	12%	4%	37%	25%	22%	16%
EE	1007	3%	17%	13%	3%	43%	21%	20%	16%
IE	1007	5%	18%	14%	11%	15%	37%	23%	25%
EL	1000	2%	14%	24%	10%	37%	13%	16%	34%
ES	1007	2%	22%	14%	10%	28%	24%	24%	24%
FR	1078	3%	14%	15%	6%	39%	23%	17%	21%
IT	1048	2%	18%	19%	7%	40%	14%	20%	26%
CY	501	3%	18%	8%	6%	8%	57%	21%	14%
LV	1012	3%	14%	7%	2%	51%	23%	17%	9%
LT	1022	2%	8%	6%	3%	38%	43%	10%	9%
LU	504	7%	17%	13%	6%	15%	42%	24%	19%
HU	1000	1%	5%	3%	3%	78%	10%	6%	6%
MT	500	7%	20%	11%	3%	24%	35%	27%	14%
NL	1079	3%	19%	11%	5%	23%	39%	22%	16%
AT	1001	4%	23%	14%	5%	37%	17%	27%	19%
PL	1000	1%	8%	5%	1%	70%	15%	9%	6%
PT	1020	3%	17%	5%	-	61%	14%	20%	5%
RO	1023	2%	4%	5%	3%	64%	22%	6%	8%
SI	1022	4%	14%	10%	7%	51%	14%	18%	17%
SK	1037	2%	17%	9%	3%	51%	18%	19%	12%
FI	999	4%	28%	13%	5%	22%	28%	32%	18%
SE	1006	8%	26%	18%	9%	13%	26%	34%	27%
UK	1317	5%	21%	17%	8%	26%	23%	26%	25%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG6 Dans la liste suivante, à qui vous adresseriez-vous en priorité en cas de problèmes d'annulation ou de retard de votre vol pour obtenir l'application de vos droits ?
(MAX. 2 REPONSES)

	TOTAL	A la compagnie aérienne	A l'Autorité de l'aviation civile	A une association des consommateurs	A des avocats	A l'autorité nationale en charge de l'application des droits des passagers	Autre (SP.)	Aucun (SP.)	NSP
UE27	26756	61%	9%	16%	6%	12%	7%	1%	20%
BE	1000	71%	5%	19%	5%	14%	5%	3%	11%
BG	1009	48%	14%	8%	3%	11%	3%	0%	41%
CZ	1033	54%	4%	15%	5%	15%	6%	0%	25%
DK	1001	85%	16%	25%	5%	19%	1%	1%	8%
D-W	1092	71%	4%	14%	12%	8%	2%	1%	18%
DE	1523	71%	4%	14%	11%	9%	3%	1%	18%
D-E	431	70%	6%	13%	7%	15%	4%	1%	18%
EE	1007	56%	5%	14%	3%	16%	3%	1%	32%
IE	1007	71%	11%	19%	4%	12%	1%	1%	17%
EL	1000	76%	21%	9%	7%	23%	3%	0%	5%
ES	1007	71%	14%	27%	6%	13%	1%	1%	12%
FR	1078	73%	5%	29%	8%	13%	2%	2%	17%
IT	1048	45%	18%	16%	8%	14%	2%	1%	21%
CY	501	80%	13%	12%	4%	21%	1%	0%	9%
LV	1012	52%	6%	14%	1%	11%	5%	0%	31%
LT	1022	35%	8%	7%	2%	10%	12%	1%	40%
LU	504	80%	5%	16%	5%	14%	2%	2%	13%
HU	1000	36%	8%	8%	2%	17%	5%	0%	37%
MT	500	77%	7%	20%	5%	18%	1%	2%	13%
NL	1079	71%	4%	17%	3%	16%	3%	3%	17%
AT	1001	64%	11%	17%	7%	21%	4%	0%	17%
PL	1000	36%	4%	7%	4%	9%	13%	0%	38%
PT	1020	51%	9%	6%	3%	12%	6%	0%	31%
RO	1023	17%	2%	4%	1%	5%	67%	0%	12%
SI	1022	62%	6%	10%	2%	6%	7%	4%	21%
SK	1037	71%	6%	7%	8%	26%	4%	0%	18%
FI	999	77%	4%	14%	1%	13%	2%	5%	13%
SE	1006	85%	13%	27%	3%	18%	0%	3%	8%
UK	1317	67%	10%	11%	4%	11%	7%	1%	18%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/ un endommagement de vos bagages ?

(SI 'UTILISE TRANSPORT AERIEN', CODE 3 EN QG1)

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	6505	19%	80%	1%
BE	277	13%	86%	1%
BG	52	6%	92%	2%
CZ	136	14%	86%	-
DK	489	27%	73%	-
D-W	322	10%	89%	1%
DE	421	10%	89%	1%
D-E	86	13%	86%	1%
EE	176	26%	74%	-
IE	583	17%	78%	5%
EL	207	15%	85%	-
ES	314	24%	76%	-
FR	238	23%	77%	-
IT	192	17%	78%	5%
CY	232	17%	83%	-
LV	155	25%	75%	-
LT	130	21%	78%	1%
LU	210	17%	83%	-
HU	25	36%	64%	-
MT	189	11%	89%	-
NL	401	18%	81%	1%
AT	290	18%	82%	-
PL	103	15%	85%	-
PT	120	10%	85%	5%
RO	75	19%	78%	3%
SI	217	18%	82%	-
SK	140	18%	81%	1%
FI	412	25%	75%	-
SE	533	27%	71%	2%
UK	465	22%	78%	-

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG7b Vous êtes-vous personnellement plaint(e) de cet incident auprès d'un organisme de gestion des plaintes ?

(SI 'OUI', CODE 1 EN QG7a)

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	1223	44%	55%	1%
BE	36	19%	81%	-
BG	3	-	100%	-
CZ	19	17%	83%	-
DK	130	32%	68%	-
D-W	31	33%	64%	3%
DE	43	40%	58%	2%
D-E	11	73%	27%	-
EE	46	41%	56%	3%
IE	98	44%	56%	-
EL	32	41%	55%	4%
ES	75	56%	44%	-
FR	55	28%	72%	-
IT	33	65%	35%	-
CY	41	62%	38%	-
LV	39	24%	76%	-
LT	27	23%	77%	-
LU	35	42%	58%	-
HU	9	-	100%	-
MT	22	55%	45%	-
NL	73	27%	73%	-
AT	53	72%	28%	-
PL	16	23%	77%	-
PT	12	36%	64%	-
RO	14	23%	66%	11%
SI	40	41%	59%	-
SK	25	23%	77%	-
FI	101	39%	61%	-
SE	142	41%	59%	-
UK	102	54%	46%	-

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG7c Diriez-vous que votre plainte a été très bien, assez bien, assez mal ou très mal gérée ?

(SI 'OUI', CODE 1 EN QG7b)

	TOTAL	Très bien	Assez bien	Assez mal	Très mal	NSP	Bien	Mal
UE27	543	15%	35%	30%	19%	1%	50%	49%
BE	7	-	27%	11%	62%	-	27%	73%
CZ	3	28%	-	26%	46%	-	28%	72%
DK	41	19%	28%	34%	19%	-	47%	53%
D-W	10	20%	50%	20%	10%	-	70%	30%
DE	17	30%	34%	20%	16%	-	64%	36%
D-E	8	51%	-	21%	28%	-	51%	49%
EE	18	28%	32%	19%	21%	-	60%	40%
IE	44	14%	37%	29%	20%	-	51%	49%
EL	13	38%	24%	19%	19%	-	62%	38%
ES	42	10%	39%	25%	24%	2%	49%	49%
FR	16	8%	30%	44%	18%	-	38%	62%
IT	21	-	28%	72%	-	-	28%	72%
CY	25	40%	7%	26%	27%	-	47%	53%
LV	9	13%	87%	-	-	-	100%	
LT	6	-	69%	-	31%	-	69%	31%
LU	15	26%	33%	-	41%	-	59%	41%
MT	12	56%	14%	24%	6%	-	70%	30%
NL	20	16%	35%	25%	24%	-	51%	49%
AT	38	7%	27%	55%	11%	-	34%	66%
PL	4	-	100%	-	-	-	100%	
PT	4	-	-	43%	57%	-		100%
RO	3	31%	38%	-	31%	-	69%	31%
SI	16	15%	59%	10%	16%	-	74%	26%
SK	6	-	36%	64%	-	-	36%	64%
FI	40	25%	29%	31%	11%	4%	54%	42%
SE	58	33%	32%	23%	9%	3%	65%	32%
UK	55	18%	40%	15%	27%	-	58%	42%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG8a Diriez-vous que lorsque vous voyagez en avion, la manière dont vos bagages sont gérés/ traités est très satisfaisante, plutôt satisfaisante, plutôt pas satisfaisante ou pas du tout satisfaisante ?

	TOTAL	Très satisfaisante	Plutôt satisfaisante	Plutôt pas satisfaisante	Pas du tout satisfaisante	NSP	Satisfaisante	Pas satisfaisante
UE27	26756	6%	32%	14%	5%	43%	38%	19%
BE	1000	11%	42%	10%	4%	33%	53%	14%
BG	1009	2%	12%	4%	1%	81%	14%	5%
CZ	1033	2%	32%	16%	4%	46%	34%	20%
DK	1001	24%	37%	17%	4%	18%	61%	21%
D-W	1092	6%	38%	15%	3%	38%	44%	18%
DE	1523	6%	37%	16%	3%	38%	43%	19%
D-E	431	5%	33%	19%	5%	38%	38%	24%
EE	1007	3%	24%	16%	4%	53%	27%	20%
IE	1007	18%	39%	13%	7%	23%	57%	20%
EL	1000	3%	40%	17%	3%	37%	43%	20%
ES	1007	4%	33%	21%	12%	30%	37%	33%
FR	1078	3%	30%	18%	9%	40%	33%	27%
IT	1048	1%	31%	17%	5%	46%	32%	22%
CY	501	16%	51%	16%	5%	12%	67%	21%
LV	1012	3%	20%	13%	4%	60%	23%	17%
LT	1022	3%	14%	8%	3%	72%	17%	11%
LU	504	9%	40%	20%	8%	23%	49%	28%
HU	1000	3%	17%	6%	2%	72%	20%	8%
MT	500	7%	38%	21%	11%	23%	45%	32%
NL	1079	13%	43%	12%	3%	29%	56%	15%
AT	1001	4%	38%	15%	3%	40%	42%	18%
PL	1000	2%	17%	5%	2%	74%	19%	7%
PT	1020	2%	26%	6%	3%	63%	28%	9%
RO	1023	2%	11%	4%	2%	81%	13%	6%
SI	1022	6%	29%	14%	5%	46%	35%	19%
SK	1037	5%	34%	12%	4%	45%	39%	16%
FI	999	8%	51%	16%	3%	22%	59%	19%
SE	1006	20%	48%	15%	3%	14%	68%	18%
UK	1317	15%	38%	13%	8%	26%	53%	21%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG8b Actuellement, les autorités nationales chargées de faire appliquer les règles concernant les retards, annulations et refus d'embarquement ne sont pas tenues d'intervenir en cas de problèmes relatifs aux bagages. Certains disent qu'il serait préférable que l'on puisse adresser les plaintes relatives aux bagages aux mêmes autorités nationales chargées de traiter les plaintes relatives aux annulations, aux retards ou aux refus d'embarquement. D'autres au contraire disent qu'il est préférable de continuer à adresser les plaintes relatives aux bagages aux différents organismes et associations (compagnies aériennes, associations de consommateurs, etc.) qui prennent actuellement en charge ces problèmes ? Laquelle de ces deux opinions se rapproche le plus de ce que vous pensez ?

	TOTAL	Adresser les plaintes relatives aux bagages aux mêmes autorités nationales chargées de traiter les plaintes relatives aux annulations, aux retards ou aux refus d'embarquement	Adresser les plaintes relatives aux bagages aux organismes et associations actuellement chargés des problèmes relatifs aux bagages	NSP
UE27	26756	38%	29%	33%
BE	1000	31%	47%	22%
BG	1009	33%	14%	53%
CZ	1033	33%	31%	36%
DK	1001	46%	37%	17%
D-W	1092	36%	33%	31%
DE	1523	37%	32%	31%
D-E	431	38%	29%	33%
EE	1007	25%	30%	45%
IE	1007	36%	27%	37%
EL	1000	51%	43%	6%
ES	1007	49%	30%	21%
FR	1078	36%	29%	35%
IT	1048	50%	21%	29%
CY	501	32%	53%	15%
LV	1012	20%	32%	48%
LT	1022	20%	21%	59%
LU	504	27%	43%	30%
HU	1000	31%	23%	46%
MT	500	28%	39%	33%
NL	1079	37%	35%	28%
AT	1001	37%	38%	25%
PL	1000	31%	13%	56%
PT	1020	26%	22%	52%
RO	1023	17%	16%	67%
SI	1022	32%	31%	37%
SK	1037	36%	32%	32%
FI	999	30%	50%	20%
SE	1006	33%	44%	23%
UK	1317	40%	35%	25%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG9 Pensez-vous que le prix total, qui comprend toutes les taxes, les charges, etc. est indiqué sans ambiguïté pour le transport aérien ?

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	26%	37%	37%
BE	1000	30%	48%	22%
BG	1009	16%	10%	74%
CZ	1033	16%	57%	27%
DK	1001	24%	60%	16%
D-W	1092	26%	42%	32%
DE	1523	26%	42%	32%
D-E	431	24%	42%	34%
EE	1007	25%	27%	48%
IE	1007	41%	37%	22%
EL	1000	39%	49%	12%
ES	1007	27%	44%	29%
FR	1078	27%	37%	36%
IT	1048	24%	34%	42%
CY	501	40%	42%	18%
LV	1012	24%	27%	49%
LT	1022	15%	24%	61%
LU	504	30%	47%	23%
HU	1000	14%	17%	69%
MT	500	31%	29%	40%
NL	1079	20%	54%	26%
AT	1001	33%	39%	28%
PL	1000	13%	33%	54%
PT	1020	16%	24%	60%
RO	1023	15%	11%	74%
SI	1022	47%	16%	37%
SK	1037	37%	27%	36%
FI	999	43%	37%	20%
SE	1006	47%	40%	13%
UK	1317	35%	40%	25%