



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 19.12.2011  
COM(2011) 898 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU  
CONSEIL**

**Une vision européenne pour les passagers:  
Communication sur les droits des passagers dans tous les modes de transport**

## I. INTRODUCTION

Il y a dix ans, dans son Livre blanc de 2001<sup>1</sup>, la Commission fixait comme objectif d'adopter des mesures de protection des passagers dans tous les modes de transport. C'est désormais chose faite. Après l'adoption des droits des passagers dans le transport par autobus et autocar en 2011, l'Union européenne dispose désormais d'un ensemble intégré complet de règles sur les droits fondamentaux des passagers dans tous les modes de transport: aérien, ferroviaire, par voie d'eau et routier<sup>2</sup>. Les règles relatives aux droits des passagers dans l'Union prévoient une protection minimale des personnes, facilitant ainsi la mobilité et l'intégration sociale. Elles contribuent à créer des conditions de concurrence homogènes pour les entreprises de transport, aussi bien au sein d'un mode de transport qu'entre les différents modes.

Malgré le succès des travaux menés à bien jusqu'ici, certaines questions fondamentales restent ouvertes. L'ensemble des droits n'est pas encore mis en œuvre complètement et correctement. Les passagers ne connaissent pas encore leurs droits, ou y renoncent par frustration, parce qu'il est trop coûteux et compliqué de les faire valoir. Les autorités nationales continuent à appliquer la législation de manière différente, ce qui induit la confusion chez les passagers comme chez les transporteurs et crée des distorsions sur le marché. Dans son Livre blanc de 2011 sur les transports<sup>3</sup>, la Commission – en maintenant les usagers et leur mobilité au cœur de la politique des transports – a donc insisté sur la nécessité de renforcer la mise en œuvre des règles actuelles, en les améliorant au besoin. La présente communication marque une première étape dans la consolidation des travaux existants. La Commission lance en parallèle une consultation publique sur une éventuelle révision du règlement relatif aux droits des passagers aériens.

Le Livre blanc préconise la promotion d'un développement concurrentiel et durable des transports collectifs de passagers, fondé sur une intermodalité optimisée et l'intégration des marchés. Dans ce contexte dynamique, la libéralisation doit aller de pair avec la qualité des services. Les passagers peuvent exiger des services de transport garantissant l'absence de discrimination, une prise en charge en cas d'interruption de leur voyage, la transparence des conditions de voyage, un traitement digne et le respect intégral des conditions contractuelles.

---

<sup>1</sup> COM(2001) 370.

<sup>2</sup> Règlements de l'Union européenne sur les droits des passagers:

**Transport aérien**

- n° 261/2004, JO L 46 du 17.2.2004, p. 1 – **règlement «transport aérien»**
- n° 1107/2006, JO L 204 du 26.7.2006, p. 1
- n° 1008/2008, JO L 293 du 31.10.2008, p. 3
- n° 889/2002, JO L 140 du 30.5.2002, p. 2

**Transport ferroviaire**

- n° 1371/2007, JO L 315 du 3.12.2007, p. 14 – **règlement «transport ferroviaire»**

**Transport par voie d'eau**

- n° 1177/2010, JO L 334 du 17.12.2010, p. 1 (applicable à partir du 18.12.2012) – **règlement «transport par voie d'eau»**
- n° 392/2009, JO L 131 du 28.5.2008, p. 24

**Transport routier (par autobus et autocar)**

- n° 181/2011, JO L 55 du 28.2.2011, p. 1 (applicable à partir du 1.3.2013) – **règlement «transport par autobus/autocar»**

<sup>3</sup> COM(2011) 144.

Pour encourager les citoyens à passer en grand nombre du transport privé au transport collectif et à considérer les parcours multimodaux comme des alternatives pratiques et fiables, il faut que la législation de l'Union sur les droits des passagers garantisse aux passagers des conditions d'accès uniformes et un niveau minimal de qualité du service. Les passagers doivent avoir l'assurance que leur voyage ne sera pas un événement stressant ou empreint d'incertitude.

La présente communication, qui s'appuie sur des années d'expérience dans l'application de la législation et les interprétations qu'en fait la Cour de justice de l'Union européenne, poursuit les objectifs suivants:

- aider les **transporteurs** à appliquer la législation de l'UE d'une manière plus cohérente et efficace;
- aider les **autorités nationales** à harmoniser le contrôle de l'application de la protection des passagers dans tous les modes de transport;
- aider les **passagers** à mieux discerner ce qu'ils sont en droit d'attendre (et ce qu'ils ne peuvent pas attendre) comme qualité minimale de la part des services de transport.

Pour ce faire, la présente communication résume de manière simple les droits et principes qui s'appliquent dans tous les modes. Elle répertorie également certains domaines où une convergence plus poussée de la législation en vigueur peut être atteinte, et les lacunes susceptibles d'être comblées, afin d'ouvrir la voie à une application cohérente de la législation, nonobstant toute future évaluation et interprétation des règlements sur les droits des passagers, notamment ceux qui concernent le transport par voie d'eau et le transport routier, qui ne sont pas encore entrés en vigueur.

Les passagers possèdent des droits supplémentaires découlant de la Charte des droits fondamentaux, des règles de l'Union relatives à la protection des consommateurs, de la directive 90/314/CEE sur les voyages à forfait, des dispositions du droit national des contrats, ou de conventions internationales telles qu'elles ont été transposées dans la législation de l'Union.

La présente communication s'intègre dans l'action de la Commission visant à lever les obstacles qui empêchent les citoyens d'exercer efficacement leurs droits au titre de la législation de l'Union, lancée par le rapport 2010 sur la citoyenneté de l'Union<sup>4</sup>. Elle constitue aussi l'une des mesures envisagées dans les communications sur l'Acte pour le marché unique<sup>5</sup>.

## II. REEXAMEN DE LA LEGISLATION DE L'UE SUR LES DROITS DES PASSAGERS

Les règlements «transport aérien» et «transport ferroviaire» sont déjà en vigueur. Les règlements «transport par voie d'eau» et «transport par autobus/autocar» s'appliqueront respectivement à partir de décembre 2012 et mars 2013, et leur fonctionnement pratique sera

---

<sup>4</sup> COM(2010) 603.

<sup>5</sup> COM(2010) 608 et COM(2011) 206.

évalué ultérieurement. Pour garantir un traitement équitable et respectueux des passagers, le législateur s'est fixé deux buts. Il s'agit d'une part d'établir, pour les quatre modes de transport, un ensemble commun de droits des passagers garantis par la législation; d'autre part, de permettre les distinctions indispensables justifiées par les caractéristiques propres à chaque mode et à ses marchés, liées aux secteurs (taille des entreprises, recettes, ou nombre et fréquence des itinéraires) et aux passagers (distance, prix et conditions de voyage) afin d'assurer la proportionnalité des mesures.

Les droits des passagers reposent sur trois piliers: la non-discrimination; des informations exactes, disponibles en temps utile et accessibles; une assistance immédiate et proportionnée. Les dix droits suivants qui découlent de ces principes constituent la base des droits des passagers dans l'UE:

- (1) Droit à la non-discrimination dans l'accès aux transports
- (2) Droit à la mobilité: accessibilité et assistance sans frais supplémentaires pour les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite (PMR)
- (3) Droit à l'information avant l'achat et aux différentes étapes du voyage, notamment en cas d'interruption de celui-ci
- (4) Droit de renoncer au voyage (remboursement intégral du prix du billet) lorsqu'il ne se déroule pas comme prévu
- (5) Droit à l'exécution du contrat de transport en cas d'interruption de celui-ci (réacheminement et nouvelle réservation)
- (6) Droit à une prise en charge en cas de retard important au départ ou aux points de correspondance
- (7) Droit à une indemnisation dans certaines circonstances
- (8) Responsabilité du transporteur à l'égard des passagers et de leurs bagages
- (9) Droit à un système de traitement des plaintes rapide et accessible
- (10) Droit à la pleine application et à la mise en œuvre effective du droit de l'UE

Ces droits sont illustrés ci-dessous et résumés dans une liste des droits des passagers annexée à la communication. Il s'agit d'une première étape marquant l'évolution de la politique de transport de passagers de l'UE d'une approche purement modale vers une vision plus intermodale.

## **1. DROIT A LA NON-DISCRIMINATION DANS L'ACCES AUX TRANSPORTS**

### **1.1. Discrimination en raison de la nationalité**

L'article 18 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) interdit toute discrimination exercée en raison de la nationalité. Ce principe s'applique à tous les moyens de transport et est intégré dans les règlements «transport aérien», «transport par autobus/autocar»

et «transport par voie d'eau», qui protègent explicitement les passagers contre toute discrimination fondée directement ou indirectement sur la nationalité.

Plus précisément, le règlement (CE) n° 1008/2008 dispose que l'accès aux tarifs des passagers pour les services aériens est accordé sans aucune discrimination fondée sur la nationalité ou le lien de résidence du client ou sur le lieu d'établissement de l'agence de voyages. Les règlements «transport par autobus/autocar» et «transport par voie d'eau» accordent une protection comparable. Cette disposition met un terme à la pratique qui interdisait aux résidents d'un État membre d'effectuer une réservation auprès d'un transporteur via le site internet de celui-ci dans un autre pays. Elle implique aussi que les agences de voyages ont accès aux mêmes tarifs, quel que soit leur lieu d'établissement.

## **1.2. Refus d'embarquement**

Afin d'éviter toute discrimination dans la pratique, les passagers aériens qui se sont vu refuser l'embarquement sans motif valable peuvent toujours choisir entre le remboursement, le réacheminement dans les meilleurs délais ou une nouvelle réservation à une date ultérieure à leur convenance et ont droit à une prise en charge appropriée ainsi qu'à une indemnisation ou aux avantages convenus avec le transporteur. Les passagers d'autobus ou autocar ont le droit d'être indemnisés en cas de refus d'embarquement. Dans les transports par voie d'eau et ferroviaire, les pratiques de refus d'embarquement, notamment en raison de sursréservations, sont restées pratiquement inexistantes jusqu'ici. C'est la raison pour laquelle il n'est pas prévu de dispositions à ce sujet pour ces modes de transport.

## **1.3. Discrimination en raison d'un handicap ou d'une mobilité réduite**

Les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite ne peuvent pas faire l'objet d'une discrimination lors de la réservation, de l'achat de billets et de l'embarquement. Les seules exceptions admises sont celles qui sont justifiées par des raisons de sécurité du transport ou par les caractéristiques du système de transport qui rendent le transport matériellement impossible, les questions de confort ou les considérations commerciales de tout type ne pouvant quant à elles être invoquées.

Dans tous les secteurs, s'il est fait usage d'une dérogation, le passager peut demander une explication écrite qui doit lui être fournie dans les cinq jours suivant sa demande, et des efforts raisonnables doivent être faits pour lui proposer une solution de remplacement acceptable.

La législation des transports ferroviaire, maritime et par autobus/autocar prévoit que les passagers handicapés ou à mobilité réduite peuvent effectuer leurs réservations et achats de billets sans supplément (par exemple, s'il n'est pas possible de réserver un siège accessible via l'internet, un numéro de téléphone gratuit doit être mis à disposition). Le règlement «transport aérien» impose la mise à disposition d'une assistance gratuite, ce qui interdit par conséquent l'imposition de coûts de réservation supplémentaires.

Le règlement «transport ferroviaire» interdit à un transporteur d'exiger qu'un passager handicapé ou un passager à mobilité réduite soit accompagné par une autre personne. En cas de refus d'embarquement à bord d'un autobus/autocar ou d'un navire pour des raisons liées à un handicap, un passager peut exiger de pouvoir se faire accompagner par une autre personne, qui doit être transportée gratuitement, pour lui prêter assistance pendant le voyage. La possibilité qu'ont les transporteurs d'imposer un accompagnant en vertu du règlement

«transport aérien» doit être appliquée de manière restrictive; chaque fois qu'il doit être fait appel à un accompagnant, les transporteurs devraient accorder à celui-ci la gratuité du transport ou un tarif réduit.

## **2. DROIT A LA MOBILITE: ACCESSIBILITE ET ASSISTANCE SANS FRAIS SUPPLEMENTAIRES POUR LES PASSAGERS HANDICAPES ET LES PASSAGERS A MOBILITE REDUITE**

Les conditions dans lesquelles une assistance est fournie sans supplément de coût aux passagers handicapés et aux passagers à mobilité réduite, ainsi que l'étendue de cette assistance, diffèrent d'un mode de transport à l'autre et sont fondées sur les spécificités opérationnelles de chaque mode. Une formation professionnelle adéquate du personnel qui s'occupe de ces passagers est également essentielle.

Des orientations sur la mise en œuvre des dispositions liées à l'assistance aux passagers aériens handicapés et à mobilité réduite dans le cadre du règlement (CE) n° 1107/2006 seront présentées par la Commission avant les jeux paralympiques de 2012.

La possibilité, pour les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite, de pré-notifier leurs besoins d'assistance est essentielle pour améliorer la qualité de l'assistance tout en en réduisant le coût. Ceci vaut aussi pour le transport intermodal (par exemple une pré-notification unique pour un billet combiné train à grande vitesse et avion). Toutefois, la pré-notification n'est pas encore toujours aisée ou possible en pratique, notamment via l'internet, et est parfois onéreuse (appels téléphoniques surtaxés). La Commission encourage par conséquent les transporteurs à moderniser leurs outils de pré-notification afin de les rendre efficaces et accessibles, de préférence par des moyens électroniques d'usage aisé.

L'accessibilité effective d'un service suppose également la disponibilité de systèmes d'information et de réservation dans des formats accessibles (par exemple lecteurs d'écran pour les personnes mal voyantes), et fondés sur des normes d'accessibilité technique pour les véhicules et l'infrastructure, notamment les kiosques et terminaux. Il existe des normes techniques en matière d'accessibilité à l'échelon de l'Union (STI PMR)<sup>6</sup> pour le système ferroviaire conventionnel et à grande vitesse. Les trains, les gares et les éléments pertinents de l'infrastructure qui sont conformes à la STI PMR seront interopérables et offriront donc un même niveau d'accessibilité aux passagers handicapés et aux passagers à mobilité réduite dans l'ensemble du réseau transeuropéen.

Dans le domaine du transport routier, la directive 2001/85/CE concernant la réception CE des autobus et autocars contient des spécifications sur l'accessibilité des véhicules aux passagers à mobilité réduite et aux personnes handicapées. En matière de transport maritime, la directive 2009/45/CE établissant des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers<sup>7</sup> contient des lignes directrices relatives à la construction et à l'équipement des navires visant à faciliter l'accès de ceux-ci pour les passagers à mobilité réduite. Toutefois, il n'existe pas de normes européennes en matière d'accessibilité dans le transport aérien ou pour l'accès aux ports dans le domaine du transport par voie d'eau.

---

<sup>6</sup> Décision 2008/164/CE de la Commission, JO L 64 du 7.3.2008, p. 72.

<sup>7</sup> JO L 163 du 25.6.2009, p. 1.

La Commission a l'intention de proposer une directive – l'Acte européen sur l'accessibilité – qui visera à améliorer l'accès aux marchés des biens et services pour les personnes handicapées. Cette initiative donnerait à la Commission la possibilité d'élaborer un ensemble général de normes sur l'accessibilité des infrastructures et services de transport, qui pourrait couvrir des aspects tels que l'émission de billets, les informations en temps réel concernant un voyage et les services en ligne.

### **3. DROIT A L'INFORMATION AVANT L'ACHAT ET AUX DIFFERENTES ETAPES DU VOYAGE, NOTAMMENT EN CAS D'INTERRUPTION DE CELUI-CI**

Les droits des passagers à l'information couvrent: des informations générales sur des questions telles que les droits et obligations liés au voyage, sur l'accessibilité des services pour les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite et sur les normes de qualité et les performances du transporteur; enfin, des informations spécifiques sur le trajet tout au long du voyage (avant l'achat, avant et pendant le voyage, et en cas d'interruption).

Ces droits devraient être mis en œuvre en recourant aux technologies de communication les plus modernes, tout en répondant aux besoins des passagers handicapés et des passagers à mobilité réduite. Les règlements «transport par voie d'eau» et «transport par autobus/autocar» font référence à de nouveaux moyens d'information, tels que les SMS. L'utilisation des nouvelles technologies, par exemple les applications pour téléphones intelligents, les sites internet ainsi que les médias sociaux, est encouragée pour tous les modes.

Des informations dont la fourniture n'est actuellement obligatoire que pour le transporteur sont également fournies par d'autres acteurs via leurs sites internet et dans les aéroports, les terminaux portuaires, les gares ferroviaires et routières. Une coordination en temps utile et plus efficace entre les différents acteurs de la chaîne de transport (transporteur, gestionnaire d'infrastructure, vendeur de billets, prestataires de services) est nécessaire pour éviter des contradictions entre les informations communiquées (par exemple un même vol indiqué «retardé» sur le site internet de l'aéroport et «annulé» sur le site internet du transporteur aérien).

Il convient également de fournir au public des informations appropriées sur les droits des passagers en général, comme la Commission l'a fait dans sa campagne d'information spécifique en 2010.

#### **3.1. Informations générales sur les droits des passagers et sur les normes de qualité et les performances des transporteurs**

Des rapports d'associations de consommateurs et de la Commission ont souligné que la publication d'évaluations des performances des opérateurs et d'enquêtes de satisfaction des passagers permettrait aux usagers de comparer les offres et de poser des choix en connaissance de cause, encouragerait la concurrence fondée sur la qualité des services et faciliterait une surveillance et un contrôle d'application uniformes par les organismes nationaux de contrôle.

Le règlement «transport ferroviaire» impose aux opérateurs de faire rapport sur la manière dont sont appliquées les normes minimales de qualité du service. Aux États-Unis, les grands transporteurs aériens sont soumis à un régime uniforme de rapports collectés et publiés par le

ministère américain des transports, notamment via la publication mensuelle des «Air Travel Consumer Reports»<sup>8</sup>.

### **3.2. Informations transparentes et accessibles sur tous les aspects pertinents du contrat de transport avant l'achat du billet**

La législation de l'Union prévoit la fourniture d'un billet pour tous les modes. Les détails de la réglementation varient. Quel que soit son format (y compris électronique), un billet peut être considéré comme un document établissant le droit au transport et devrait donc mentionner: toutes les caractéristiques indispensables d'un service de transport; son prix et au moins un résumé des conditions et modalités, y compris les clauses permettant des modifications unilatérales du contrat (par exemple sur la politique en matière de défection, la modification d'horaire) ou qui limitent la prestation de service (par exemple imposition d'un poids maximal pour les bagages); enfin, les conditions juridiques relatives à l'accès au service pour les personnes à mobilité réduite.

Il est essentiel pour les passagers de disposer d'informations transparentes sur le prix complet des billets et sur l'étendue des prestations, afin de pouvoir faire des choix en connaissance de cause avant d'acheter leurs billets, tandis que la liberté des tarifs doit être garantie aux transporteurs. S'il est acceptable, sur des marchés ouverts, qu'une partie des services accessoires liés au service de transport de passagers (tels que la fourniture de repas ou le transport de bagages volumineux) ne soient pas couverts par le tarif de base, les passagers ne disposent pas actuellement de la sécurité requise sur les coûts et prestations inclus dans le tarif de base, et sur le fait qu'ils peuvent légitimement s'attendre à ce que ces éléments soient compris dans le service de transport de base, malgré les règles existantes en matière de transparence des prix prévues par le règlement (CE) n° 1008/2008. Ce manque de sécurité crée chez les passagers de la confusion et de la méfiance à l'égard des prestataires de services de transport. Il provoque des distorsions de concurrence dans les cas où les législateurs et les juges nationaux adoptent des points de vue différents sur le caractère abusif ou non de telle ou telle pratique nouvelle. Une vision intermodale harmonisée du contenu du service de transport de passagers et des éléments du prix qui doivent figurer dans le tarif de base pour tous les modes de transport est indispensable.

Même s'il peut être nécessaire d'affiner l'indication des prix pour les différents modes, une option consisterait à définir un socle d'éléments composant le service de transport de passagers qui devrait être inclus systématiquement dans le tarif de base, quel que soit le mode. Ce socle comprendrait par exemple: tous les coûts opérationnels indispensables au transport des passagers (y compris ceux liés aux obligations juridiques du transporteur telles que la sécurité, la sûreté et les droits des passagers) et tous les aspects essentiels au voyage du point de vue du passager (tels que la fourniture de billets et de cartes d'embarquement ou l'emport d'un minimum de bagages et d'effets personnels).

La récente directive sur les droits des consommateurs<sup>9</sup> devrait améliorer la transparence pour les passagers, en particulier lors de l'achat de billets en ligne. La directive interdit explicitement l'usage de cases pré-cochées en ligne, les coûts dissimulés sur internet et toute redevance supplémentaire dont les passagers n'ont pas été dûment informés à l'avance. Elle interdit en outre aux professionnels de facturer, pour l'utilisation de moyens de paiement (tels

---

<sup>8</sup> <http://airconsumer.ost.dot.gov/reports/index.htm>

<sup>9</sup> Directive 2011/83/UE, JO L 304 du 22.11.2011, p. 64.

que les cartes de crédit) des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation de ces moyens.

La Commission réalise actuellement une étude sur les règles de transparence des prix applicables aux billets aériens dans l'UE, afin de vérifier leur efficacité. Ces règles visent à communiquer aux consommateurs des informations tarifaires plus transparentes, incluant un prix final facilement identifiable et permettant une comparaison aisée avec d'autres offres. Cette étude devrait être publiée en 2012.

### **3.3. Informations au cours du voyage et en cas d'interruption**

Les passagers devraient être informés avant et pendant le voyage (par exemple sur les modifications apportées aux horaires prévus, ou sur les heures d'arrivée prévues aux points de correspondance). Ces informations doivent être communiquées le plus tôt possible dans le transport ferroviaire, et au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue dans les transports par voie d'eau et par autobus/autocar. Il n'existe aucune disposition de ce type dans le transport aérien.

En donnant aux passagers des informations exactes en temps utile, on leur laisse plus de temps pour adapter leur voyage en fonction des nouvelles circonstances. Cette politique d'information réduit aussi les coûts liés à l'obligation de réacheminement et de prise en charge des passagers, en augmentant le nombre de passagers qui décident de renoncer à leur voyage (en optant pour le remboursement) ou de reporter celui-ci (en optant pour une nouvelle réservation). Elle renforce aussi la confiance des passagers et améliore l'image du transporteur. Outre les informations sur les circonstances de l'interruption, les droits des passagers et les solutions de transport de substitution qui leur sont proposées, les transporteurs ou leurs représentants doivent aussi indiquer aux passagers à qui ils doivent s'adresser pour introduire une plainte, ainsi que les modalités de cette procédure.

Dans le cadre de l'analyse d'impact liée au règlement «transport aérien» et de la consultation publique qui accompagne la présente communication, la Commission évaluera la nécessité de mesures supplémentaires pour la fourniture d'informations en temps utile concernant le voyage et toute interruption éventuelle).

## **4. DROIT DE RENONCIATION AU VOYAGE (REMBOURSEMENT) EN CAS D'INTERRUPTION**

Le législateur a choisi de ne pas définir la notion de «retard important», mais de fixer de limites de temps au-delà desquelles les passagers ont le droit de choisir entre deux options:

- renoncer au voyage (remboursement);
- demander un réacheminement leur permettant de parvenir à leur destination finale avec l'écart le plus faible possible par rapport à l'horaire prévu.

Le droit de choisir entre le remboursement et le réacheminement est inconditionnel dans tous les modes et s'applique dans toutes les circonstances, même extraordinaires. Les délais déclenchant l'ouverture de ce droit varient en fonction du mode de transport: 60 minutes pour le transport ferroviaire, 90 minutes pour le transport maritime, 120 minutes (2 heures) pour le transport routier, 300 minutes (5 heures) pour le transport aérien. Le droit au remboursement

implique la restitution de la totalité du prix du billet inutilisé dans les 7 jours (transports aérien et par voie d'eau) ou dans le mois (transports ferroviaire et par autocar) et, si nécessaire, du prix du trajet de retour au point de départ initial.

## **5. DROIT A L'EXECUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT (REACHEMINEMENT OU NOUVELLE RESERVATION) EN CAS D'INTERRUPTION**

Lorsqu'un passager décide de ne pas demander le remboursement de la totalité du prix du billet, il a le droit de demander l'exécution du contrat de transport et d'être réacheminé jusqu'à sa destination finale. Le réacheminement jusqu'à la destination finale dans les meilleurs délais peut être assuré dans des conditions de transport comparables par le même transporteur ou un autre transporteur, ou en empruntant un autre mode de transport collectif.

Une troisième option s'offre aux passagers dans les transports ferroviaire et aérien: le report du voyage à une date ultérieure (nouvelle réservation auprès du même transporteur). Ce droit peut être exercé à la convenance des passagers et sous réserve de la disponibilité de sièges. Bien que la possibilité d'opter pour le réacheminement à une date ultérieure (nouvelle réservation) ne soit pas explicitement prévue dans les règlements «transport par voie d'eau» et «transport par autobus/autocar», la législation ne l'interdit pas, pour autant qu'elle soit convenue avec les passagers. Si un passager opte pour le remboursement ou pour une nouvelle réservation à une date ultérieure, toute obligation de prise en charge par le transporteur prend fin.

Il arrive souvent que des passagers se plaignent qu'on ne leur ait pas donné le choix entre les trois possibilités – réacheminement, nouvelle réservation ou remboursement – mais qu'on leur ait simplement remboursé le prix du billet. En toutes circonstances et pour tous les modes de transport, le passager a le choix entre les trois solutions, qui doit lui être proposé par le transporteur effectif dès qu'il y a interruption du voyage.

Aussi bien le choix offert par le transporteur que l'option acceptée par le passager doivent être clairs et non équivoques.

Étant donné qu'il est généralement impossible d'improviser une solution sur place en cas d'interruption du voyage, les accords et les plans de réacheminement nécessaires pour offrir des solutions de remplacement valables doivent être établis à l'avance, y compris le recours à d'autres transporteurs ou à d'autres modes de transport. Par conséquent, les transporteurs doivent veiller à disposer, dans les terminaux ou gares, du personnel compétent et des outils indispensables pour contacter les passagers en cas d'interruption et leur permettre de faire leur choix rapidement et efficacement, dans les plus brefs délais. Il arrive encore trop souvent que des passagers se retrouvent livrés à eux-mêmes sans interlocuteur; il faut que les organismes nationaux de contrôle répriment sévèrement ce type de manquement.

Les organismes nationaux de contrôle devraient veiller à ce que les transporteurs de tous les modes se préparent à faire face à des situations d'interruption en mettant en place des systèmes efficaces pour respecter les droits des passagers et leur offrir des solutions de déplacement de substitution.

## **6. DROIT A UNE PRISE EN CHARGE EN CAS DE RETARD IMPORTANT AU DEPART OU AUX POINTS DE CORRESPONDANCE**

Dans tous les modes de transport, la législation prévoit un niveau minimal de prise en charge à assurer sur place lorsque le retard atteint le seuil fixé après l'heure de départ prévue. Pour tous les modes, la prise en charge est liée au temps d'attente résultant d'un retard important ou de l'annulation du trajet et du réacheminement ultérieur. Elle doit être proportionnée, raisonnable et adaptée aux circonstances de l'interruption et aux nécessités des passagers et du mode concerné. Les retards minimaux ouvrant le droit à une prise en charge varient: 60 minutes pour le transport ferroviaire; 90 minutes pour le transport par voie d'eau et par autocar; de 120 à 240 minutes pour le transport aérien. La prise en charge doit être assurée tant dans le terminal qu'à bord (par exemple, les rafraîchissements et repas peuvent être limités mais doivent être servis à bord d'un avion en cas de retard sur la piste, ou à bord d'un navire, en particulier pour les passagers vulnérables; l'accès aux toilettes et à un système adéquat de climatisation doit toujours être assuré).

Actuellement, la législation applicable aux transports aérien et ferroviaire ne fixe pas de limite en ce qui concerne le droit à l'hébergement, alors que ce droit peut être limité à 80 euros par nuit pour trois nuits dans le transport par voie d'eau et à 80 euros par nuit pour deux nuits dans le transport par autocar.

En outre, toutes les formes de prise en charge (y compris l'hébergement) sont inconditionnelles pour les transports aérien et ferroviaire et doivent être fournies même dans des circonstances extraordinaires. Les règlements «transport par voie d'eau» et «transport par autobus/autocar» prévoient la fourniture de repas et rafraîchissements adéquats dans toutes les circonstances. En revanche, l'hébergement est exclu dans certaines circonstances spécifiques extraordinaires: dans le transport par voie d'eau, lorsque l'annulation ou le retard résulte de conditions météorologiques qui compromettent la sécurité d'exploitation du navire et, dans le transport par autocar, en cas de conditions météorologiques extrêmes ou de catastrophe naturelle majeure. La charge de la preuve incombe toujours aux opérateurs.

Comme pour le remboursement ou le réacheminement, les organismes nationaux de contrôle devraient veiller à ce que:

- les transporteurs se préparent à faire face à des situations d'interruption en mettant en place des systèmes efficaces de prise en charge des passagers et soient toujours présents ou représentés dans les terminaux en cas d'incident;
- dans le cadre de l'analyse d'impact en vue de la révision du règlement «transport aérien», la possibilité de prendre en charge les passagers aériens bloqués au sol dans des délais similaires à ceux d'autres modes soit évaluée.

## **7. DROIT A INDEMNISATION**

Dans certaines conditions, le droit à une indemnisation objective et standardisée en cas de retard important à l'arrivée fait partie des normes minimales de qualité pour tous les modes.

Cette indemnisation vise à réduire les désagréments subis par les passagers, notamment en leur apportant une aide minimale à l'arrivée pour leur permettre de faire face à l'inconfort

immédiat résultant d'un retard d'une durée inattendue, similaire à la prise en charge à laquelle ils ont droit lorsqu'ils sont retardés au départ.

### **7.1. Responsabilité partagée**

Le législateur a choisi de centraliser au niveau du transporteur effectif la fourniture de la prise en charge et de l'assistance auxquelles ont droit les passagers en cas d'interruption du voyage. Toutefois, cela ne signifie pas qu'il doit supporter seul la charge financière, ou que les passagers ne peuvent invoquer ces droits que lorsque la raison du retard important peut être imputée au transporteur.

L'expérience a montré que beaucoup d'autres acteurs peuvent être à l'origine d'un retard important. Quelles que soient la raison du désagrément subi par les passagers et le responsable de ce désagrément, leur droit à l'assistance reste le même. La partie responsable devrait assumer les coûts financiers liés à l'indemnisation due aux passagers et la rembourser au transporteur effectif.

Ce principe de partage des responsabilités a été mal appliqué jusqu'ici et devrait être mieux mis en œuvre. Dans le cadre de la révision du règlement «transport aérien», des mesures destinées à faire en sorte que les transporteurs effectifs puissent s'acquitter de leurs obligations et à répartir correctement les coûts financiers entre tous les responsables du retard seront évaluées.

### **7.2. Circonstances extraordinaires**

Les entreprises de transport aérien et de transport par voie d'eau n'ont pas d'obligation d'indemnisation lorsque l'interruption du voyage est due à des circonstances extraordinaires. Cela vaut également pour les entreprises de transport par autobus/autocar lorsqu'elles ont effectivement proposé le choix entre le remboursement ou le réacheminement. Dans le transport ferroviaire, c'est le cas lorsque l'interruption est la conséquence de la faute d'un tiers ou du passager, ou qu'elle résulte de circonstances sans rapport avec l'exploitation ferroviaire, que le transporteur n'a pas pu éviter et dont il était impossible de prévenir les conséquences. C'est toujours au transporteur qu'incombe la charge de la preuve.

Les conditions dans lesquelles une indemnisation est due, son montant et les circonstances dans lesquelles l'opérateur peut en être exempté, peuvent varier en fonction des spécificités de chaque mode et des besoins des passagers, autrement dit du désagrément subi. Il faut notamment citer les différences concernant le temps perdu à la suite de l'interruption du voyage (au minimum une heure dans le transport ferroviaire), le kilométrage du trajet (transports aérien et par voie d'eau), et le prix du billet.

Pour clarifier et faciliter l'application des règles par les transporteurs, et permettre aux usagers de mieux connaître leurs droits, il convient d'envisager un certain degré de convergence interprétative entre les différents modes. En pratique, on relève deux types de situations: des cas manifestes de circonstances extraordinaires où il est nécessaire d'introduire une certaine proportionnalité dans la charge imposée aux transporteurs en matière de prise en charge des passagers (exemple: la fermeture de l'espace aérien européen pendant l'épisode volcanique de 2010); d'autres cas où il est difficile d'établir rapidement et aisément si des circonstances extraordinaires peuvent être invoquées. Toutefois, le législateur a fourni des exemples dans certains considérants des règlements applicables aux transports aérien, par voie d'eau et routier. En outre, le fait que la Cour de justice de l'Union européenne ait indiqué qu'un

problème technique survenu à un aéronef ne relève pas de la notion de «circonstances extraordinaires»<sup>10</sup> peut aider les organismes nationaux de contrôle de tous les modes et la Commission à harmoniser et accélérer la mise en œuvre de ce droit.

Les passagers devraient avoir l'assurance de pouvoir faire valoir leur droit à indemnisation rapidement auprès du transporteur effectif, une fois qu'il aura été déterminé qu'aucune circonstance extraordinaire ne s'applique au cas d'espèce. Tous les règlements autorisent l'indemnisation sous la forme de bons de voyage ou sous toute autre forme uniquement en accord avec le passager. Cette possibilité offre les avantages de la souplesse, de la rapidité et de la facilité à la fois pour les transporteurs et pour les passagers.

La proportionnalité de la charge économique pesant sur le secteur d'activité en raison de l'obligation de prise en charge dans des circonstances extraordinaires sera également évaluée dans l'analyse d'impact à effectuer dans le cadre de la révision du règlement «transport aérien». En ce qui concerne le respect intégral du droit à indemnisation, il convient de prendre des mesures pour assurer une application plus claire et cohérente des règles relatives aux circonstances extraordinaires dans tous les modes.

## **8. RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR A L'EGARD DES PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES**

Dans tous les modes de transport à l'exception du transport par autobus/autocar, la responsabilité en cas de décès et de blessure, ainsi qu'en cas de perte de bagages, est couverte par des conventions internationales transposées dans la législation de l'UE<sup>11</sup>. En dépit des spécificités de chaque mode et du cadre international applicable, il existe certaines caractéristiques communes à tous les modes.

Les conventions internationales prévoient un droit individuel à la réparation du préjudice subi. En cas de désaccord entre les passagers et le transporteur, la question doit être examinée par la juridiction compétente à la lumière des circonstances de l'espèce. En revanche, les règlements sur les droits des passagers dans l'UE ne prennent pas en considération les préjudices individuels mais prévoient une protection plus directe et collective des passagers afin de réduire les difficultés et les désagréments, au moyen de recours standardisés et immédiats encadrés par des critères objectifs et mesurables, tels que la durée du retard, le prix du billet ou le kilométrage du trajet.

Les deux systèmes juridiques sont donc distincts et autonomes et traitent de différents types de préjudices, comme l'a confirmé la Cour de justice de l'Union européenne<sup>12</sup> en ce qui concerne le secteur de l'aviation: par exemple, la convention de Montréal régit les conditions dans lesquelles, en cas de retard d'un vol, les passagers concernés peuvent engager les actions

---

<sup>10</sup> Arrêt de la Cour du 22 décembre 2008 dans l'affaire C 549/07, Wallentin-Hermann.

<sup>11</sup> La convention de Montréal et le règlement (CE) n ° 889/2002 pour le transport aérien; La convention d'Athènes et le règlement (CE) n ° 392/2002 pour le transport par voie d'eau; la convention internationale pour le transport des voyageurs (CIV), les règles uniformes de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) et le règlement (CE) n ° 1371/2007 pour le transport ferroviaire.

<sup>12</sup> Arrêts du 10 janvier 2006 dans l'affaire C-344/04, IATA; dans l'affaire C-549/07, Wallentin-Hermann; du 19 novembre 2009 dans les affaires jointes C-402/07, Sturgeon e.a. et C-432/07, Böck et Lepuschitz.

visant à obtenir, à titre de réparation individualisée, des dommages-intérêts, tandis que le règlement «transport aérien» prévoit des mesures d'indemnisation standardisées et immédiates.

La législation de l'UE prévoit une protection minimale en matière de réparation financière en cas de décès ou de blessure, fondée sur différents régimes de responsabilité juridique. Cette indemnisation n'est pas automatique et doit être réclamée via une procédure judiciaire<sup>13</sup>.

Dans tous les modes, le transporteur assume la responsabilité des bagages transportés en cas de perte, de détérioration ou de retard, sauf dans certaines conditions déterminées par la législation, généralement liées aux circonstances de l'incident et aux efforts déployés pour prévenir ou limiter les dommages. La législation applicable à chaque mode de transport tend à fixer des montants minimaux spécifiques d'indemnisation en cas de problèmes liés aux bagages.

Des règles spécifiques protègent les passagers handicapés et à mobilité réduite en cas de perte, de détérioration ou de retard de leurs équipements de mobilité, notamment en excluant l'application d'un plafond d'indemnisation et en liant l'indemnisation au coût effectif de la réparation ou du remplacement de l'équipement de mobilité. Ces règles ne s'appliquent pas au transport aérien, où il faudrait combler rapidement ce vide juridique, comme la Commission l'a signalé en 2008<sup>14</sup>.

Les organismes nationaux de contrôle désignés en vertu des règlements dans les secteurs ferroviaire et routier sont compétents pour assurer le respect des dispositions relatives à la responsabilité des transporteurs. Ce n'est pas le cas dans les secteurs des transports maritime et aérien. Cela signifie que les organismes nationaux de contrôle désignés ne s'occupent pas des plaintes liées aux bagages égarés, contrairement à toutes les autres plaintes relatives aux droits des passagers aériens. Cette différence influe sur la sécurité juridique et l'homogénéité de traitement de ces questions au niveau de l'Union.

Ce vide juridique concernant les problèmes liés aux bagages et aux équipements de mobilité sera traité dans l'analyse d'impact à réaliser en vue de la révision du règlement «transport aérien».

## **9. DROIT A UN SYSTEME DE TRAITEMENT DES PLAINTES RAPIDE ET ACCESSIBLE**

Lorsqu'un passager n'est pas satisfait de la manière dont ses droits sont respectés par le transporteur, quel que soit le mode de transport, il a le droit de déposer plainte en premier lieu auprès du transporteur et, si ce recours échoue, auprès de l'organisme compétent désigné en tant qu'organisme national de contrôle pour assumer cette fonction. Le réseau des Centres européens des consommateurs fournit une aide précieuse aux voyageurs qui ont besoin d'informations et de conseils en cas d'interruption du voyage.

---

<sup>13</sup> Il existe également des paiements d'avances automatiques prévus dans le cadre de l'Union européenne et/ou des conventions internationales applicables, correspondant à des montants minimaux de 21 000 EUR pour les transports ferroviaire et par voie d'eau, et à 16 000 DTS (environ 17 600 EUR) pour le transport aérien. Il n'est pas prévu de paiement d'avances dans le transport par autobus/autocar mais l'opérateur doit fournir une aide immédiate aux victimes d'un accident.

<sup>14</sup> COM (2008) 158.

L'expérience a démontré l'importance de fixer des délais pour le traitement des plaintes, tant par les opérateurs que par les organismes nationaux de contrôle. Les organisations de consommateurs se sont plaintes à plusieurs reprises de la manière dont les transporteurs et les organismes nationaux de contrôle traitaient les plaintes, notamment dans le transport aérien. Étant donné que le règlement «transport aérien» ne prévoit pas de délais légaux pour le traitement des plaintes, la Commission a encouragé la conclusion d'accords volontaires sur des délais de ce type, ce qui a été fait en 2007<sup>15</sup>. L'expérience ayant montré que ces accords ne sont pas largement respectés<sup>16</sup>, les législateurs de l'Union ont imposé des délais dans les instruments législatifs adoptés ultérieurement. Le règlement «transport ferroviaire» fixe des délais pour les entreprises ferroviaires, mais pas pour les organismes nationaux de contrôle; quant aux nouveaux règlements «transport par voie d'eau» et «transport par autobus/autocar», ils fixent des délais pour le traitement des plaintes tant par les opérateurs (respectivement deux et trois mois) que par les organismes nationaux de contrôle (un délai «raisonnable» ou «convenable»).

Il est dans l'intérêt de toutes les parties qu'une grande majorité de passagers insatisfaits puissent faire valoir leurs droits en utilisant les procédures de plainte proposées par les transporteurs. Les informations fournies par l'opérateur aux passagers doivent donc être exactes et juridiquement correctes. Les autorités compétentes doivent contrôler que les transporteurs se conforment à cette obligation. Des informations trompeuses ou incomplètes risquent de décourager les passagers de persister à faire respecter leurs droits. Il s'agit d'une grave violation du droit que les organismes nationaux de contrôle doivent sanctionner si nécessaire, sur la base des règles applicables au niveau de l'Union et de l'État membre. En outre, les passagers ne comprennent pas pourquoi des transporteurs qui utilisent les technologies de l'information les plus modernes pour leur publicité et la vente de billets ne peuvent être contactés, lorsqu'il s'agit d'introduire une plainte, que par des moyens très traditionnels comme un appel téléphonique international ou l'envoi d'une télécopie.

- L'analyse d'impact en vue de la révision du règlement «transport aérien» évaluera des mesures obligeant les transporteurs à mettre en place des outils facilement accessibles (en ce qui concerne les coûts, les modalités, les délais, etc.) pour permettre aux passagers, y compris les passagers à mobilité réduite, d'introduire une plainte et d'en suivre le traitement; elle évaluera également la nécessité, pour les transporteurs et les organismes nationaux de contrôle, de fournir davantage de statistiques (sur le nombre de plaintes de passagers qu'ils ont traitées et réglées) et de traiter les plaintes dans un délai déterminé.
- Des accords volontaires sur les délais de traitement des plaintes doivent encore être conclus dans le secteur ferroviaire, étant donné que les autres modes en sont déjà dotés.

---

<sup>15</sup> [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm) (en anglais)

<sup>16</sup> COM(2011) 174.

## **10. DROIT A LA PLEINE APPLICATION ET A LA MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE DES DROITS DES PASSAGERS DANS L'UE**

Il est nécessaire de renforcer la coopération entre les organismes nationaux de contrôle de tous les modes pour assurer une application et un contrôle d'application cohérents des droits des passagers. Les États membres doivent recenser et supprimer toutes les lois et procédures nationales qui entravent l'application correcte du droit de l'Union, par exemple en empêchant de poursuivre des transporteurs européens non nationaux ou d'appliquer correctement la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne. Cette mesure améliorerait la sécurité juridique des passagers, tout en instaurant des conditions de concurrence homogènes pour les transporteurs actifs à l'échelle internationale. Les communications antérieures sur les droits des passagers aériens<sup>17</sup> ont mis en évidence des aspects qui méritent une attention particulière, y compris dans les autres modes.

Pour être efficace, le contrôle d'application nécessite une surveillance active de la part des organismes nationaux de contrôle, en plus de mesures réactives fondées sur les plaintes individuelles de passagers. La Commission analysera les régimes de sanctions nationaux pour vérifier si les trois critères applicables aux sanctions (qui doivent être effectives, proportionnées et dissuasives) sont suffisants pour éviter des divergences en matière de contrôle d'application de la législation au niveau national ou si une harmonisation plus poussée est nécessaire pour inciter économiquement les transporteurs à se conformer à la législation en matière de droits des passagers, et créer des conditions de concurrence réellement équitables, comme le demandent les parties concernées.

Les passagers devraient en outre avoir accès à des moyens de recours abordables et faciles à mettre en œuvre en cas de problème. Les moyens de règlement à l'amiable tels que les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges<sup>18</sup>, mais aussi les procédures nationales ou européennes de règlement des petits litiges (comme celle mise en place par le règlement (CE) n° 861/2007<sup>19</sup>) sont généralement moins onéreux pour les passagers.

## **III. AUTRES INITIATIVES FACILITANT LES DEPLACEMENTS DANS L'UE ET AU-DELA: INTERMODALITE, PLANS DE CONTINUTE DE LA MOBILITE ET DIMENSION INTERNATIONALE**

L'intermodalité renforce l'efficacité de la protection des passagers en facilitant le réacheminement ou en fournissant des informations appropriées sur les correspondances intermodales le plus tôt possible, notamment (mais pas exclusivement) en cas de perturbation massive des transports. Le réacheminement intermodal contribue aussi à réduire les désagréments pour les passagers et les coûts pour les entreprises en réduisant la durée pendant laquelle les passagers doivent être pris en charge. Le «billet direct» (c'est-à-dire un contrat de transport unique pour plusieurs étapes parcourues en empruntant un même mode) et le billet intégré (établissant un contrat de transport pour une chaîne de déplacement intermodale) facilitent les déplacements et renforcent les droits des passagers.

---

<sup>17</sup> COM(2011) 166 et COM(2011) 174.

<sup>18</sup> Voir les propositions de la Commission COM (2011) 793 et 794 du 29.11.2011.

<sup>19</sup> JO L 199 du 31.7.2007.

À mesure que le transport multimodal deviendra réalité, par exemple par l'intégration des contrats de transporteurs, le cadre législatif des droits des passagers devra être adapté pour résoudre le problème des interruptions aux points de correspondance d'un voyage intermodal. La directive sur les systèmes de transport intelligents<sup>20</sup> prévoit l'élaboration de spécifications contraignantes pour la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux. Le règlement «transport ferroviaire» oblige les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets à adapter leurs systèmes informatisés d'information des voyageurs et de réservation conformément à un ensemble de normes communes adoptées en 2011<sup>21</sup> («STI ATV») afin de permettre la fourniture, au niveau de l'Union, de services d'informations précises sur les voyages et de services de vente de billets. Ces normes prévoient des interfaces pour l'inclusion d'autres modes de transport.

La crise du nuage de cendres volcaniques et les perturbations liées aux mauvaises conditions météorologiques en 2010 qui ont touché les avions, les trains et le transport routier ont mis en évidence la nécessité de rendre plus souples les systèmes de transport en Europe et de mettre en place des solutions intermodales plus efficaces pour préserver la mobilité des passagers et des entreprises, en améliorant l'état de préparation, la coordination et la coopération entre tous les acteurs concernés.

Les autorités des plus grands marchés du transport aérien (États-Unis, Canada) s'emploient également à renforcer les droits des passagers aériens. D'autres pays d'Europe et d'Afrique du Nord appliqueront les règlements de l'UE dans le cadre de leurs accords aériens bilatéraux ou multilatéraux avec l'Union. Toutefois, l'Union européenne est, à ce jour, la seule partie du monde où il existe des normes minimales dans tous les modes de transport, dont bénéficient tous les passagers en Europe, y compris les ressortissants de pays tiers empruntant des services de transport couverts par les règlements de l'Union.

Afin d'améliorer la protection des passagers au-delà des frontières de l'UE, les questions relatives aux droits des passagers seront traitées dans les accords bilatéraux et internationaux concernant tous les modes de transport, comme le prévoit le Livre blanc.

#### **IV. CONCLUSIONS**

Les mêmes principes et droits fondamentaux ont été mis en place dans tous les modes de transport pour faire des déplacements dans l'UE une expérience plus facile et agréable en améliorant la qualité des services, la protection des voyageurs et l'attrait du secteur des transports en Europe.

Ces droits des passagers resteront partie intégrante de la vision européenne de la politique des transports, même si les conditions et modalités d'application varient et évoluent.

Le principal objectif est désormais de rendre ces règles faciles à comprendre et d'en consolider l'application et le contrôle d'application dans tous les modes de transport, pour assurer une approche convergente dans ce domaine. La Commission va continuer à travailler sur des aspects ayant trait ou non à la réglementation en vue d'améliorer la protection des

---

<sup>20</sup> Directive 2010/40/UE, JO L 207 du 6.8.2010, p. 1.

<sup>21</sup> Règlement (UE) n° 454/2011, JO L 123 du 12.5.2011, p. 11.

passagers et de faire en sorte que la législation de l'Union soit appliquée d'une manière proportionnée et efficace.

Premièrement, en coordination avec la révision en cours de la directive sur les voyages à forfait (90/314/CEE), la Commission étudiera en 2012 l'opportunité de proposer une modernisation du premier règlement relatif aux droits des passagers, à savoir le règlement (CE) n° 261/2004 concernant le transport aérien. Parallèlement à la présente communication, la Commission lance une consultation publique sur un ensemble de questions pertinentes pour cette révision.

Deuxièmement, la Commission collaborera avec les organismes nationaux de contrôle afin de définir des orientations communes pour l'application de la législation de l'UE, sans préjudice de toute interprétation future qu'en fera la Cour de justice de l'Union européenne; elle visera tout d'abord à assurer l'application correcte du règlement concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, notamment en vue des Jeux olympiques et des Jeux paralympiques de 2012; les orientations suivantes concerneront les droits des passagers dans le transport ferroviaire (2013), dans le transport par voie d'eau (2014) et dans le transport routier (2015).

Dans le même temps, la Commission améliorera le contrôle d'application en renforçant la coopération avec les organismes nationaux de contrôle et en assurant un échange plus systématique de bonnes pratiques, d'informations et de statistiques avec ces organismes et les parties concernées. La Commission étudiera également, avec des pays tiers, la manière d'étendre l'application des principes de l'UE sur la protection des passagers aux voyages en dehors de l'Union.

À plus court terme, il faut que les passagers connaissent et comprennent leurs droits. Ils doivent être convaincus que ces droits seront respectés et que les autorités les protégeront efficacement si nécessaire. La liste ci-jointe présente, sous une forme résumée, une vue d'ensemble claire des principaux droits des passagers dans l'UE.

## ANNEXE

### **PRINCIPAUX DROITS DES PASSAGERS DANS L'UNION EUROPEENNE<sup>22</sup>**

#### **1. DROIT A LA NON-DISCRIMINATION DANS L'ACCES AUX TRANSPORTS**

Tous les passagers disposent de l'égalité d'accès au transport et sont notamment protégés contre toute discrimination en raison de la nationalité, du lieu de résidence ou d'un handicap.

#### **2. DROIT A LA MOBILITE, ACCESSIBILITE ET ASSISTANCE SANS FRAIS SUPPLEMENTAIRES POUR LES PASSAGERS HANDICAPES ET LES PASSAGERS A MOBILITE REDUITE (PMR)**

Les PMR voyageant par tous les modes de transport ont droit à une assistance sans frais supplémentaire, de façon à pouvoir bénéficier des mêmes possibilités de voyager que les autres citoyens.

#### **3. DROIT A L'INFORMATION AVANT L'ACHAT ET AUX DIFFERENTES ETAPES DU VOYAGE, NOTAMMENT EN CAS D'INTERRUPTION DE CELUI-CI**

Les passagers ont le droit d'être correctement informés du prix du billet, de leurs droits et des détails de leur voyage en temps utile et d'une manière pertinente, avant le voyage, pendant celui-ci et après celui-ci en cas d'interruption.

#### **4. DROIT DE RENONCIATION AU VOYAGE (REMBOURSEMENT) EN CAS D'INTERRUPTION**

En cas de retard important, d'annulation du voyage par le transporteur ou de refus d'embarquement, les passagers ont droit au remboursement de la totalité du prix du billet.

#### **5. DROIT A L'EXECUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT (REACHEMINEMENT OU NOUVELLE RESERVATION) EN CAS D'INTERRUPTION**

En cas de retard important, d'annulation du voyage par le transporteur ou de refus d'embarquement, les passagers ont droit à un service de transport de substitution dans les meilleurs délais ou à une nouvelle réservation à leur meilleure convenance. Le transporteur doit proposer ce choix dès l'interruption du service, d'une manière claire et ne prêtant pas à controverse.

---

<sup>22</sup> Le présent document n'a qu'un but d'illustration. Il n'est pas juridiquement contraignant.

**6. DROIT A UNE ASSISTANCE EN CAS DE RETARD IMPORTANT AU DEPART OU AUX POINTS DE CORRESPONDANCE**

Les passagers bloqués ont droit à un niveau minimal de prise en charge immédiate sur place dans les terminaux/gares et/ou à bord dans l'attente que leur voyage retardé commence ou se poursuive, ou dans l'attente de leur réacheminement.

**7. DROIT A INDEMNISATION**

Dans certaines conditions en cas de retard important ou d'annulation du voyage par le transporteur, et dans tous les cas en cas de refus d'embarquement dans le transport aérien, les passagers ont droit à une indemnisation standardisée pour le préjudice subi. Cette indemnisation varie pour chaque mode en fonction du temps perdu à cause de l'interruption, du kilométrage du trajet et/ou du prix du billet.

**8. RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR A L'EGARD DES PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES**

En vertu de conventions internationales et de la législation de l'Union, les transporteurs sont responsables des passagers et de leurs bagages. En cas de décès, de blessure et de problème de bagages et, dans certains cas de retard, le passager peut prétendre à une indemnisation à déterminer en fonction du préjudice subi. Cette indemnisation peut être plafonnée en fonction de la législation applicable.

**9. DROIT A UN SYSTEME DE TRAITEMENT DES PLAINTES RAPIDE ET ACCESSIBLE**

Les passagers ont le droit de déposer plainte auprès du transporteur s'ils ne sont pas satisfaits. S'ils n'obtiennent pas de réponse à l'issue d'un délai déterminé, ou s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse du transporteur, les passagers ont le droit de déposer plainte auprès de l'organisme national compétent chargé de l'application, qui doit traiter cette plainte dans un délai raisonnable. Des procédures extrajudiciaires et judiciaires sont également disponibles en vertu du droit de l'UE et des législations nationales (par exemple les mécanismes alternatifs de résolution des litiges, ou les procédures européenne ou nationales de règlement des petits litiges devant une juridiction).

**10. DROIT A LA PLEINE APPLICATION ET A LA MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE DES DROITS DES PASSAGERS DANS L'UE**

Les passagers ont le droit d'escompter une application correcte des règles de l'UE par les transporteurs et un contrôle d'application efficace de la part des organismes nationaux de contrôle.