

II

(Communications)

COMMUNICATIONS PROVENANT DES INSTITUTIONS, ORGANES ET
ORGANISMES DE L'UNION EUROPÉENNE

COMMISSION EUROPÉENNE

COMMUNICATION DE LA COMMISSION

**Orientations interprétatives relatives aux règlements de l'UE sur les droits des passagers au regard de
l'évolution de la situation en ce qui concerne le Covid-19**

(2020/C 89 I/01)

L'épidémie de Covid-19 a durement touché les passagers et le secteur européen des transports. En raison des mesures prises par les autorités pour endiguer la maladie, telles que la limitation des déplacements, les confinements et les zones de quarantaine, le secteur des transports pourrait subir plus que d'autres le contrecoup de cette pandémie. La situation est stressante pour de nombreux voyageurs dont les prestations de voyage ont été annulées et/ou qui ne souhaitent plus voyager ou n'y sont plus autorisés.

L'Union européenne (UE) est la seule région au monde où les voyageurs sont protégés par un ensemble complet de droits, que ce soit pour l'avion, le train, l'autobus, l'autocar ou le bateau.

Compte tenu de la situation sans précédent que l'épidémie de Covid-19 a créée en Europe, la Commission européenne estime qu'il serait utile de préciser, dans ces circonstances, les droits des passagers voyageant par avion, par chemin de fer, par autobus ou autocar ou par bateau, ainsi que les obligations correspondantes incombant aux transporteurs.

1. OBJET

Les présentes orientations interprétatives ont pour objet de préciser comment certaines dispositions de la législation de l'UE relative aux droits des passagers s'appliquent dans le contexte de l'épidémie de Covid-19, notamment en ce qui concerne les annulations et les retards.

Les présentes orientations s'ajoutent à celles publiées précédemment par la Commission ⁽¹⁾ et sont sans préjudice de l'interprétation de la Cour de justice.

Les orientations se rapportent aux actes législatifs suivants qui régissent les droits des passagers:

- règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 ⁽²⁾;
- règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ⁽³⁾;

⁽¹⁾ Communication de la Commission — Orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et au règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident, tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil (JO C 214 du 15.6.2016, p. 5);

communication de la Commission — Orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO C 220 du 4.7.2015, p. 1).

⁽²⁾ JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

⁽³⁾ JO L 315 du 3.12.2007, p. 14.

- règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 ⁽⁴⁾;
- règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 ⁽⁵⁾.

Les présentes orientations ne concernent pas la directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. ⁽⁶⁾

2. ORIENTATIONS POUR TOUS LES MODES DE TRANSPORT

2.1. Droit de choisir entre le remboursement et le réacheminement

Les quatre règlements prévoient des dispositions spécifiques concernant ce droit en cas d'annulation ou de certains retards.

En ce qui concerne le réacheminement ⁽⁷⁾, les circonstances de l'épidémie de COVID-19 peuvent avoir une incidence sur le droit de choisir un réacheminement dans «les meilleurs délais» ⁽⁸⁾. Les transporteurs peuvent se trouver dans l'impossibilité de réacheminer le passager à bref délai vers la destination prévue. De plus, il peut être difficile pendant un certain temps de savoir à quel moment le réacheminement sera possible. Cette situation peut se produire, par exemple, lorsqu'un État membre suspend les vols ou arrête les trains, bus, autocars ou navires en provenance de certains pays. Selon le cas, «les meilleurs délais» de réacheminement peuvent dès lors s'allonger considérablement et/ou être soumis à une incertitude considérable. Le remboursement du prix du billet ou le réacheminement à une date ultérieure à la «meilleure convenance du passager» pourrait donc être préférable pour le passager. Des informations détaillées sont données ci-dessous pour chaque mode de transport.

2.2. Situations dans lesquelles les passagers ne peuvent pas voyager ou souhaitent annuler un voyage

La réglementation de l'UE relative aux droits des passagers ne traite pas des situations dans lesquelles les passagers ne peuvent pas voyager ou souhaitent annuler un voyage de leur propre initiative. En pareil cas, la question du remboursement dépend du type de billet (remboursable, modifiable), tel que spécifié dans les conditions générales du transporteur.

Il apparaît que plusieurs transporteurs proposent des bons aux passagers qui ne souhaitent plus voyager en raison de l'épidémie de Covid-19, ou ne sont plus autorisés à le faire. Les passagers peuvent utiliser ces bons pour effectuer un autre voyage avec le même transporteur dans un délai fixé par celui-ci.

Il convient de distinguer cette situation des circonstances dans lesquelles le transporteur annule le voyage et ne propose qu'un bon au lieu d'offrir le choix entre un remboursement et un réacheminement. Si le transporteur propose un bon, cette offre ne peut pas affecter le droit du passager d'opter plutôt pour un remboursement.

2.3. Règles nationales spécifiques dans le contexte de l'épidémie de Covid-19

Dans certains cas, il est possible qu'aient été adoptées, dans le contexte de l'épidémie de Covid-19, des règles nationales spécifiques obligeant les transporteurs à rembourser les passagers ou à leur offrir un bon au cas où ils ne pourraient pas prendre un vol qui a été assuré.

Les mesures nationales de ce type ne relèvent pas du champ d'application des règlements de l'UE relatifs aux droits des passagers. Elles ne seront pas abordées dans les présentes lignes directrices, qui ne traitent que de l'interprétation des règles relatives aux droits des passagers adoptées par l'Union.

⁽⁴⁾ JO L 334 du 17.12.2010, p. 1.

⁽⁵⁾ JO L 55 du 28.2.2011, p. 1.

⁽⁶⁾ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

⁽⁷⁾ Certains instruments font également référence à une «poursuite du voyage».

⁽⁸⁾ Article 8, paragraphe 1, points a) et b), du règlement (CE) n° 261/2004; article 16, points a) et b), du règlement (UE) n° 1371/2007; article 18, paragraphe 1, points a) et b), du règlement (UE) n° 1177/2010; article 19, paragraphe 1, points a) et b), du règlement (UE) n° 181/2011.

3. DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS (RÈGLEMENT (CE) N° 261/2004)

3.1. Informations aux passagers

Hormis les règles relatives aux informations sur les droits des passagers, le règlement (CE) n° 261/2004 ne contient pas de dispositions spécifiques concernant les informations sur les perturbations dans les transports. Toutefois, dans le cas d'une annulation, les passagers ont droit à une indemnisation si le transporteur ne les a pas informés suffisamment à l'avance. Cet aspect est donc couvert par les considérations ci-après relatives aux droits à une indemnisation.

3.2. Droit au remboursement ou au réacheminement

En cas d'annulation d'un vol par une compagnie aérienne (quelle qu'en soit la cause), l'article 5 oblige le transporteur aérien effectif à offrir aux passagers le choix entre:

- a) le remboursement;
- b) le réacheminement dans les meilleurs délais, ou
- c) le réacheminement à une date ultérieure à la convenance du passager.

En ce qui concerne le remboursement, lorsque le passager a réservé le vol aller et le vol retour séparément et que le vol aller est annulé, le passager a uniquement droit au remboursement du vol annulé, c'est-à-dire le vol aller.

Toutefois, si le vol aller et le vol retour font partie de la même réservation, même s'ils sont assurés par des transporteurs aériens différents, les passagers devraient se voir proposer deux options si le vol aller est annulé: le remboursement de l'intégralité du billet (c'est-à-dire pour les deux vols) ou un réacheminement sur un autre vol pour le vol aller (lignes directrices interprétatives, point 4.2).

En ce qui concerne le réacheminement, et ainsi qu'on l'a expliqué précédemment, la notion de «meilleurs délais» peut, dans le contexte de l'épidémie de COVID-19, impliquer un retard considérable, et cela peut aussi être le cas pour la disponibilité d'informations concrètes sur ces «délais» eu égard au niveau élevé d'incertitude qui entoure le trafic aérien.

Il pourra être nécessaire de tenir compte de ce type de circonstances aux fins de l'application de l'article 5 du règlement (CE) n° 261/2004. Cependant, en tout état de cause:

premièrement, il conviendrait d'informer les passagers des retards et/ou des incertitudes inhérents à leur choix s'ils optent pour un réacheminement plutôt que pour un remboursement.

Deuxièmement, si un passager choisit tout de même le réacheminement dans les meilleurs délais, il convient de considérer que le transporteur s'est acquitté de son obligation d'information vis-à-vis du passager s'il a communiqué de sa propre initiative, dès que possible et en temps utile, le vol disponible pour le réacheminement.

3.3. Droit à une prise en charge

En vertu de l'article 9 du règlement, qui fournit toutes les informations utiles, les passagers concernés par une annulation de vol doivent également se voir proposer une prise en charge gratuite de la part du transporteur aérien effectif. Cela comprend des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente, un hébergement à l'hôtel, le cas échéant, et le transport jusqu'au lieu d'hébergement. En outre, les aéroports sont tenus de fournir une assistance aux passagers handicapés et aux passagers à mobilité réduite conformément au règlement (CE) n° 1107/2006⁽⁹⁾.

Il convient de rappeler que, lorsque le passager opte pour le remboursement intégral du billet, le droit à la prise en charge prend fin. Il en va de même lorsque le passager opte pour un réacheminement à une date ultérieure, à la convenance du passager [article 5, paragraphe 1, point b), en liaison avec l'article 8, paragraphe 1, point c)].

Le droit à une prise en charge ne subsiste qu'aussi longtemps que le passager doit attendre pour son réacheminement, qui doit se faire dans les meilleurs délais [article 5, paragraphe 1, point b), en liaison avec l'article 8, paragraphe 1, point b)].

L'objectif du règlement est que les besoins des passagers en attente d'un vol retour ou d'un réacheminement soient traités de manière adéquate. L'adéquation de la prise en charge devra être appréciée au cas par cas, en tenant compte des besoins des passagers dans les circonstances données et du principe de proportionnalité (c'est-à-dire en fonction du temps d'attente). Le prix payé pour le billet ou la durée des désagréments subis ne devraient pas influencer sur le droit à une prise en charge (point 4.3.2 des orientations interprétatives).

⁽⁹⁾ Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1).

En vertu du règlement, le transporteur aérien est tenu de satisfaire à l'obligation de prise en charge même lorsque l'annulation d'un vol est due à des circonstances extraordinaires, c'est-à-dire à des circonstances qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Le règlement ne contient aucun élément reconnaissant, au-delà des «circonstances extraordinaires» visées à son article 5, paragraphe 3, une catégorie distincte d'événements «particulièrement extraordinaires». Le transporteur aérien n'est donc pas exonéré de toutes ses obligations, y compris celles visées à l'article 9 du règlement, même pendant une longue période. Les passagers sont particulièrement vulnérables dans de telles circonstances et lors de tels événements⁽¹⁰⁾. En cas d'événements exceptionnels, le règlement a pour objet de garantir qu'une prise en charge adéquate soit fournie, en particulier aux passagers en attente d'un réacheminement en vertu de son article 8, paragraphe 1, point b).

3.4. Droit à indemnisation

Le règlement (CE) n° 261/2004 prévoit aussi, dans certaines circonstances, des indemnités forfaitaires. Cela ne s'applique pas aux annulations effectuées plus de 14 jours avant le vol, ni aux annulations dues à des «circonstances extraordinaires» qui n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Les détails de cette disposition figurent à l'article 5, paragraphe 1, et à l'article 7 du règlement.

La Commission considère que, lorsque les pouvoirs publics prennent des mesures destinées à contenir la pandémie de Covid-19, ces mesures, de par leur nature et leur origine, ne sont pas inhérentes à l'exercice normal de l'activité des transporteurs et échappent à leur maîtrise effective.

L'article 5, paragraphe 3, prévoit une dérogation au droit à une indemnisation, à la condition que l'annulation en question soit «due» à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Cette condition devrait être considérée comme remplie lorsque les pouvoirs publics interdisent purement et simplement certains vols, ou interdisent la circulation de personnes d'une manière qui, de fait, exclut que le vol ait lieu.

Cette condition peut aussi être remplie lorsque l'annulation de vol survient dans des circonstances où la circulation de personnes correspondante n'est pas totalement interdite, mais limitée aux personnes bénéficiant de dérogations (par exemple aux ressortissants ou aux résidents de l'État concerné).

Si aucune de ces personnes ne devait prendre un vol donné, celui-ci, s'il n'était pas annulé, resterait vide. Dans une telle situation, il peut être légitime, pour le transporteur, de ne pas attendre jusqu'au dernier moment, mais d'annuler le vol en temps utile (et même sans être certain du droit de voyager des différents passagers), afin que des mesures organisationnelles appropriées puissent être prises, y compris en ce qui concerne la prise en charge qu'il doit aux passagers. Dans des situations de ce type, et selon les circonstances, l'annulation peut encore être considérée comme «due» aux mesures prises par les pouvoirs publics. Et toujours selon les circonstances, cela peut également être le cas pour les vols allant dans la direction opposée aux vols directement concernés par l'interdiction de circulation des personnes.

Lorsque la compagnie aérienne décide d'annuler un vol et prouve que cette décision était justifiée par des motifs de protection de la santé de l'équipage, cette annulation devrait également être considérée comme «due» à des circonstances extraordinaires.

Les considérations exposées ci-dessus ne sont pas et ne sauraient être exhaustives, dans la mesure où d'autres circonstances particulières liées au Covid-19 pourraient également entrer dans le champ d'application de l'article 5, paragraphe 3.

4. DROITS DES VOYAGEURS FERROVIAIRES (RÈGLEMENT (CE) N° 1371/2007)

4.1. Droit à l'information

Avant de vendre un billet, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets doivent fournir au voyageur, sur demande, des informations préalables au voyage, y compris sur toute activité susceptible d'interrompre ou de retarder les services. Les entreprises ferroviaires doivent aussi fournir des informations au voyageur pendant le voyage, y compris sur les retards et les questions relatives à la sécurité et à la sûreté. En outre, si les entreprises ferroviaires et les autorités compétentes responsables de contrats de service public ferroviaire décident d'interrompre un service ferroviaire, elles doivent rendre cette décision publique, et ce avant de la mettre en œuvre. Les détails relatifs au droit à l'information sur les voyages figurent à l'article 8 et à l'annexe II du règlement (CE) n° 1371/2011.

⁽¹⁰⁾ Affaire C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, point 30, et point 4.3.3 des orientations interprétatives.

4.2. Droit au remboursement ou à la poursuite du voyage / au réacheminement

L'article 16 du règlement (CE) n° 1371/2007 définit les droits relatifs à cette question. En résumé, on retiendra les points suivants. Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de soixante minutes de retard à la destination finale, les voyageurs ont le choix entre soit le remboursement du prix du billet, soit la poursuite du voyage ou le réacheminement. En particulier:

- a) le droit au remboursement concerne le coût du billet pour la partie ou les parties du trajet qui n'ont pas été effectuées et pour les parties du trajet déjà effectuées si le voyage n'est plus conforme à la finalité pour laquelle le passager l'a planifié, accompagné (le cas échéant) d'un service de retour au premier point de départ;
- b) la poursuite du voyage ou le réacheminement doivent avoir lieu dans des conditions de transport comparables. Au choix du passager, ils doivent avoir lieu soit dans les meilleurs délais, soit à un autre moment à sa meilleure convenance.

En ce qui concerne la poursuite du voyage/ le réacheminement, et ainsi qu'on l'a expliqué précédemment, la notion de «meilleurs délais» peut, dans le contexte de l'épidémie de COVID-19, impliquer un retard considérable, et cela peut aussi être le cas pour la disponibilité d'informations concrètes sur ces «délais» eu égard au niveau élevé d'incertitude qui entoure le trafic ferroviaire.

Il conviendrait premièrement d'informer les passagers des retards et/ou des incertitudes au moment de leur offrir le choix entre les deux possibilités.

Deuxièmement, si un passager opte néanmoins pour la poursuite de son voyage ou son réacheminement dans les meilleurs délais, il y a lieu de considérer que le transporteur a rempli son obligation d'information à l'égard du passager s'il a communiqué de sa propre initiative, au plus vite et en temps utile, le train lui permettant d'assurer la poursuite de son voyage ou son réacheminement.

4.3. Droit à une assistance

En cas de retard à l'arrivée ou au départ, les passagers ont le droit de recevoir des informations sur la situation et l'heure estimée de départ ou d'arrivée dès que cette information est disponible. Si le retard dépasse 60 minutes, ils ont également droit aux prestations suivantes: des repas et des rafraîchissements dans des limites raisonnables; l'hébergement si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire lorsque c'est matériellement possible; si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible. Les détails de cette obligation figurent à l'article 18, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 1371/2007.

En vertu du règlement, l'entreprise ferroviaire est tenue de remplir les obligations ci-dessus même si le retard du train est dû à des circonstances telles que l'épidémie de Covid-19. Le règlement ne contient aucun élément qui permettrait de conclure que, dans des circonstances particulières, l'entreprise ferroviaire serait dispensée de son obligation d'assistance au titre de l'article 18, paragraphe 2, du règlement, même si elle devait couvrir, le cas échéant, une longue période. Le règlement a pour objet de garantir qu'une assistance adéquate soit fournie, en particulier aux passagers en attente d'un réacheminement dans les meilleurs délais en vertu de l'article 16. Le règlement (CE) n° 1371/2007 prévoit que l'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être adaptée aux besoins de ces passagers, y compris en ce qui concerne les informations visées ci-dessus.

4.4. Droit à une indemnisation

Lorsque les passagers n'ont pas opté pour le remboursement mais demandent la poursuite du voyage ou le réacheminement, ils ont également droit à une indemnisation. En ce qui concerne les retards de 60 à 119 minutes, l'indemnisation s'élève à 25 % du prix du billet, tandis que pour les retards de 120 minutes et plus, l'indemnisation est de 50 % du prix du billet. Les détails de cette obligation figurent à l'article 17 du règlement (UE) n° 1371/2007.

Contrairement à d'autres modes de transport, l'existence de circonstances extraordinaires, le cas échéant, n'affecte pas le droit à une indemnisation en cas de retard (y compris les retards causés par des annulations) ⁽¹¹⁾.

⁽¹¹⁾ Voir l'arrêt dans l'affaire C-509/11, *ÖBB Personenverkehr*, ECLI:EU:C:2013:613.

5. DROITS DES PASSAGERS DANS LE TRANSPORT PAR AUTOBUS ET AUTOCAR [RÈGLEMENT (UE) N° 181/2011] ⁽¹²⁾

5.1. Droit d'être informé

En application de l'article 24 du règlement, les transporteurs et les entités qui gèrent les stations doivent, dans leurs domaines respectifs de compétence, fournir aux passagers des informations adéquates tout au long du voyage. L'article 20 du règlement contient des dispositions détaillées relatives aux informations à fournir en cas d'annulation ou de départ retardé.

5.2. Droit à la poursuite du voyage / au réacheminement ou au remboursement

Pour ce qui concerne les services réguliers par autobus dans le cadre desquels la distance prévue à parcourir est supérieure ou égale à 250 km, le règlement (UE) n° 181/2011 prévoit le réacheminement ou le remboursement dans certains cas précisés à l'article 19. Ainsi, notamment, lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service régulier soit annulé ou à ce que son départ d'une station soit retardé de plus de cent vingt minutes, les passagers ont le droit de choisir entre, d'une part, la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale, sans coût supplémentaire dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais et, d'autre part, le remboursement de la totalité du prix du billet. Le droit au remboursement peut être assorti, s'il y a lieu, d'un service de transport de retour gratuit dans les meilleurs délais, jusqu'au point de départ initial établi dans le contrat de transport. Le passager dispose du même choix en cas d'annulation ou de retard au départ d'un arrêt d'autobus.

En ce qui concerne la poursuite du voyage/ le réacheminement, et ainsi qu'on l'a expliqué précédemment, la notion de «meilleurs délais» peut, dans le contexte de l'épidémie de COVID-19, impliquer un retard considérable, et cela peut aussi être le cas pour la disponibilité d'informations concrètes sur ces «délais» eu égard au niveau élevé d'incertitude qui entoure le trafic par autobus et autocar.

Il conviendrait premièrement d'informer les passagers des retards et/ou des incertitudes au moment de leur offrir le choix entre la poursuite du voyage / le réacheminement et le remboursement.

Deuxièmement, si un passager choisit tout de même le réacheminement dans les meilleurs délais, il convient de considérer que le transporteur s'est acquitté de son obligation d'information envers le passager s'il a communiqué de sa propre initiative, dès que possible et en temps utile, le service disponible pour la poursuite du voyage ou le réacheminement.

5.3. Droit à une assistance

L'article 21 du règlement (UE) n° 181/2011 définit les droits à l'assistance; en résumé, on retiendra les éléments suivants. Lorsqu'un service de longue distance dont la durée prévue excède trois heures est annulé ou retardé de plus de quatre-vingt-dix minutes, les passagers ont droit à des collations, des repas ou des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, pour autant qu'il y en ait à bord du bus ou dans la station ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés. Un hébergement doit être proposé si les passagers doivent passer la nuit – jusqu'à 2 nuits, à un tarif maximal de 80 EUR par nuit – et le transport doit être assuré dans les deux sens entre la station et le lieu d'hébergement.

Ce règlement ne contient aucun élément qui permettrait de conclure que le transporteur peut être exempté de toutes ses obligations, y compris de ses obligations d'assistance. Il a pour objet de garantir qu'une prise en charge adéquate soit fournie, en particulier aux passagers en attente d'un réacheminement en vertu de l'article 21.

5.4. Droit à une indemnisation

Pour ce qui concerne les services de transport par autobus et autocar, le passager a droit à une indemnisation dans les conditions énoncées à l'article 19, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 181/2011. Cette indemnisation, qui équivaut à 50 % du prix du billet en cas d'annulation du service, n'est proposée que si le transporteur n'offre pas au passager le choix entre le remboursement et le réacheminement.

⁽¹²⁾ Les droits au réacheminement ou au remboursement (point 4.2), le droit à une prise en charge (point 4.3) et le droit à une indemnisation (point 4.4) ne s'appliquent pas aux services nationaux en Croatie, en Estonie, en Hongrie, en Lettonie, au Portugal, en Slovaquie, en Slovénie ni aux services dont une part importante (y compris au moins un arrêt prévu) est effectuée en dehors de l'Union européenne dans le cas de la Croatie, de l'Estonie, de la Grèce, de la Finlande, de la Hongrie, de la Lettonie, de la Slovaquie et de la Slovénie.

6. DROITS DES PASSAGERS VOYAGEANT PAR MER OU PAR VOIE DE NAVIGATION INTERIEURE [RÈGLEMENT (UE) N° 1177/2010]

6.1. Droit d'être informé

Ainsi que l'article 16 du règlement (UE) n° 1177/2010 l'énonce en détail, les passagers doivent être informés de la situation dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, au plus tard trente minutes après l'heure prévue de départ, ainsi que de l'heure estimée de départ et de l'heure estimée d'arrivée, dès que ces informations sont disponibles.

6.2. Droit au réacheminement ou au remboursement

Lorsqu'il peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service de transport de passagers soit annulé ou à ce que son départ d'un terminal portuaire soit retardé de plus de quatre-vingt-dix minutes, le transporteur doit offrir aux passagers le choix entre deux possibilités:

- un réacheminement vers la destination finale, telle qu'établie dans le contrat de transport, sans aucun supplément, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais, ou
- le remboursement du prix du billet et, s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial, tel qu'établi dans le contrat de transport.

Les modalités détaillées sont énoncées à l'article 18 du règlement (UE) n° 1177/2010.

En ce qui concerne la poursuite du voyage ou le réacheminement, et ainsi qu'on l'a expliqué précédemment, la notion de «meilleurs délais» peut, dans le contexte de l'épidémie de COVID-19, impliquer un retard considérable, et cela peut aussi être le cas pour la disponibilité d'informations concrètes sur ces «délais» eu égard au niveau élevé d'incertitude qui entoure les voyages par mer ou par voie de navigation intérieure.

Il conviendrait premièrement d'informer les passagers des retards et/ou des incertitudes au moment où leur est offert le choix entre un réacheminement et un remboursement.

Deuxièmement, si un passager choisit tout de même le réacheminement dans les meilleurs délais, il conviendrait de considérer que le transporteur s'est acquitté de son obligation d'information vis-à-vis du passager s'il a communiqué de sa propre initiative, dès que possible et en temps utile, le service disponible pour le réacheminement.

Les dispositions en matière de réacheminement et de remboursement, ainsi qu'en matière d'indemnisation, ne s'appliquent pas aux navires de croisière [article 2, paragraphe 1, point c)].

6.3. Droit à une assistance

Dans les conditions prévues à l'article 17 du règlement (UE) n° 1177/2010, les passagers ont droit à 1) une assistance sous la forme de collations, de repas ou de rafraîchissements en proportion du délai d'attente, sous réserve que ceux-ci soient disponibles ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés et 2) un hébergement, pour un maximum de trois nuits et à un montant maximal de 80 EUR par nuit, si un séjour d'une nuit ou plus devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire par rapport à celui prévu par le passager s'impose et 3) le transport dans les deux sens entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement.

6.4. Droit à une indemnisation

Les passagers qui subissent un retard à l'arrivée à la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport peuvent, sans perdre leur droit au transport, demander une indemnisation au transporteur. Les indemnisations minimales doivent être équivalentes à 25 % du prix du billet pour des retards de longueur variable, selon la durée prévue du voyage. Si le retard est supérieur au double de cette longueur, l'indemnisation doit être portée à 50 % du prix du billet. Les modalités détaillées sont énoncées à l'article 19 du règlement (UE) n° 1177/2010.

L'article 20, paragraphe 4, du règlement (UE) n° 1177/2010 prévoit certaines exclusions du droit à une indemnisation, notamment dans des circonstances extraordinaires.

La Commission considère que, dès lors que les pouvoirs publics prennent des mesures destinées à contenir la pandémie de Covid-19, ces mesures, par leur nature et leur origine, ne relèvent pas de l'exercice normal de l'activité des transporteurs et échappent de fait à leur contrôle.

L'article 20, paragraphe 4, exclut le droit à une indemnisation dans la condition où l'annulation «est due» à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport de passagers, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Il conviendrait de considérer que cette condition est remplie lorsque les pouvoirs publics interdisent totalement certains services de transport ou interdisent la circulation des personnes d'une manière générale qui exclut, de fait, l'exécution du service en question

Cette condition peut également être remplie lorsque l'annulation se produit dans des circonstances où la circulation correspondante des personnes n'est pas totalement interdite, mais limitée aux personnes bénéficiant de dérogations (par exemple, les ressortissants ou les résidents de l'État concerné).

Si aucune de ces personnes ne devait voyager, le navire ou le bâtiment demeurerait vide si le service n'est pas annulé. Dans une telle situation, il peut être légitime, pour le transporteur, de ne pas attendre jusqu'au dernier moment, mais d'annuler le service de transport en temps utile (et même sans être certain du droit de voyager des différents passagers), afin que des mesures organisationnelles appropriées puissent être prises, y compris en ce qui concerne la prise en charge qu'il doit aux passagers. Dans des situations de ce type, et selon les circonstances, l'annulation peut encore être considérée comme «due» aux mesures prises par les pouvoirs publics. Selon les circonstances, cela peut également être le cas pour les services de transport allant dans la direction opposée aux services directement concernés par l'interdiction de circulation des personnes.

Lorsque le transporteur décide d'annuler un service de transport et prouve que cette décision était justifiée par des motifs de protection de la santé de l'équipage, cette annulation devrait également être considérée comme «due» à des circonstances extraordinaires.

Les considérations exposées ci-dessus ne sont pas et ne sauraient être exhaustives, dans la mesure où d'autres circonstances particulières liées au Covid-19 pourraient également entrer dans le champ d'application de l'article 20, paragraphe 4.
