Droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure; coopération entre les autorités nationales

2008/0246(COD) - 01/06/2010

La commission des transports et du tourisme a adopté la recommandation pour la deuxième lecture contenue dans le rapport d'Inés AYALA SENDER (S&D, ES) sur la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption du règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006 /2004.

La commission parlementaire a rétabli bon nombre d'amendements adoptés en première lecture. Elle recommande que la position du Parlement européen adoptée en deuxième lecture suivant la procédure législative ordinaire (l'ex-procédure de codécision), modifie la position du Conseil en première lecture comme suit :

Objet: le règlement devrait s'appliquer aux passagers participant à une croisière lorsque le port d'embarquement ou de débarquement est situé sur le territoire d'un État membre. Les députés estiment que **tous les passagers devraient être couverts par la proposition, sans aucune distinction**. Cet amendement vise à éviter les situations dans lesquelles les entreprises pourraient chercher à établir le point de départ ou d'arrivée en dehors de l'Union de manière à éviter de se conformer aux dispositions du règlement.

Un autre amendement rétablit la position du Parlement en première lecture, à savoir que le règlement ne devrait pas s'appliquer aux passagers voyageant sur des navires autorisés à transporter jusqu'à **12 passagers** (36 passagers selon le Conseil).

Les députés s'opposent à ce que les navires de mer de moins de 300 tonnes de jauge brute exploités pour le transport national puissent être exemptés de l'application du règlement.

Ils ont également supprimé le texte proposé par le Conseil selon lequel aucune disposition du règlement ne peut être interprétée comme constituant une prescription technique imposant aux transporteurs, aux exploitants de terminaux ou à d'autres entités de modifier ou de remplacer les navires, les infrastructures, les équipements portuaires et les terminaux portuaires.

Définitions : les députés ont clarifié les définitions de « transporteur », d' «agent de voyages» et de «voyagiste». Les définitions d'«annulation», de «prix du billet» et de «formats accessibles» ont été ajoutées.

Exclusion des exonérations : un amendement stipule que les transporteurs doivent pouvoir offrir au voyageur des conditions contractuelles plus favorables que celles fixées dans le règlement.

Droit au transport des personnes handicapées : les députés souhaitent clarifier qu'un passager ne peut se voir opposer un refus de voyager **au seul motif** de son handicap ou de sa mobilité réduite. Les réservations et les billets doivent être proposés à ces personnes **sans supplément et aux mêmes conditions qu'aux autres passagers**. De plus, les raisons de santé, d'épidémies notamment, ne devraient pas constituer une raison d'exclure les passagers atteints d'un handicap ou les passagers à mobilité réduite.

Un passager handicapé devrait avoir le droit de recevoir, dans les 5 jours ouvrables à partir de sa demande, une confirmation écrite des raisons du refus d'embarquement.

Accessibilité et information : les transporteurs, les autorités portuaires et les exploitants de terminaux devraient établir, sous le contrôle des organismes nationaux chargés de l'application et avec la participation active des organisations représentatives, des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées, de personnes à mobilité réduite et de **personnes accompagnantes**. Ces règles devraient être mises à la disposition du public directement ou sur l'internet, au moins au moment de la réservation, dans des **formats accessibles**. De plus, la confirmation de la prestation d' assistance devrait être formulée par écrit par l'entité qui émet la réservation au moment de la réservation.

Droit à une assistance dans les ports : cette assistance devrait être adaptée aux besoins particuliers de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

Conditions auxquelles est fournie l'assistance : l'assistance devra être fournie à condition que le transporteur se soit vu notifier, **au moins 48 heures à l'avance** (plutôt que deux jours ouvrables à l' avance), le besoin d'assistance de la personne handicapée, à moins qu'un délai plus court ne soit convenu entre le passager et le transporteur.

Si aucune heure n'a été fixée pour l'embarquement, l'assistance sera fournie à condition que la personne handicapée ou à mobilité réduite se présente elle-même au port au moins **30 minutes** (60 minutes selon le Conseil) avant l'heure de départ annoncée. Dans le cas des croisières, les passagers handicapés devront se présenter à une heure fixée par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de **60 minutes** l'heure d'enregistrement.

Pour ce qui est des navires de croisière, la personne handicapée ou à mobilité réduite devra notifier au transporteur, lors de la réservation ou de la prévente du billet, ses besoins particuliers.

Le passager devra recevoir une confirmation de la notification de ses besoins d'assistance.

Normes de qualité : le Conseil propose que les exploitants de terminaux et les transporteurs exploitant des terminaux portuaires ou des services de transport de passagers ayant totalisé plus de 100.000 mouvements commerciaux de passagers au cours de l'année civile précédente définissent des normes de qualité pour l'assistance. Les députés contestent la limite établie par le Conseil et proposent de la supprimer.

Un autre amendement ajoute que lors de la définition de ces normes de qualité, il convient de tenir pleinement compte des politiques et codes de conduite reconnus au niveau international concernant la simplification du transport des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite.

Indemnisation relative aux fauteuils roulants : les députés insistent pour que tous les efforts soient déployés en vue de fournir rapidement un équipement de remplacement temporaire adéquat, qui soit adapté aux besoins du passager concerné.

Droit à une assistance : en cas de retard - si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire par rapport à celui prévu par le voyageur s'impose -, le transporteur pourra limiter, pour chaque passager, à un montant de 120 EUR par nuit le coût total de l'hébergement à terre.

Lorsqu'un service de transport de passagers est annulé ou si son départ d'un port est **retardé de plus de 90 minutes** (120 minutes selon le Conseil), les passagers doivent avoir le droit de choisir entre le réacheminement et le remboursement du prix du billet de la part du transporteur. Le réacheminement vers la destination finale doit s'effectuer sans aucun supplément.

Avec l’accord du passager, le remboursement intégral du billet devrait pouvoir également être fait sous forme de bons et/ou d’autres services d'un montant équivalent au tarif auquel il a été acheté, à condition que les conditions soient flexibles, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination.

Indemnisation relative au prix du billet en cas de retard à l'arrivée : les indemnisations minimales devraient être équivalentes à **50%** (plutôt qu’à 25%) du prix du billet.

Si le retard est supérieur au double des valeurs énoncées au règlement, l'indemnisation devrait être égale à 75% (plutôt qu’à 50%) du prix du billet.

L'indemnisation devrait égale à 100% du prix du billet si le transporteur ne fournit pas les autres services ou les informations visés au règlement.

Les transporteurs pourront fixer un seuil minimal en dessous duquel aucune indemnisation n'est payée. Ce seuil ne devrait pas dépasser 4 EUR (au lieu de 10 EUR).

La charge de la preuve devrait incomber au transporteur en cas de circonstances extraordinaires.

Droit à l'information sur les voyages : les députés ont introduit un amendement visant à établir une base juridique permettant de mettre en place des systèmes interopérables et intermodaux d'information et de vente des billets.

Plaintes: les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient mettre en place, dans des formats accessibles et dans les langues habituelles, **des mécanismes indépendants de traitement des plaintes** concernant les droits et les obligations visés par le règlement. Une attention particulière devrait être accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Les députés soulignent que les exploitants de terminaux ont à jouer un rôle important et devraient également disposer d'un mécanisme de traitement des plaintes. Ils suggèrent que la réponse définitive soit donnée au passager dans un délai de **deux mois au maximum** (plutôt que trois mois) à partir de la date de réception de la plainte.