

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

2008/0246(COD) - 24/11/2010 - Acte final

OBJECTIF : renforcer les droits des passagers dans le cadre du transport maritime national et international, y compris pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite

ACTE LÉGISLATIF : Règlement (UE) n° 1177/2010 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.

CONTENU : à la suite d'un accord intervenu avec le Parlement européen à l'issue de la deuxième lecture, le Conseil a adopté un règlement établissant des règles pour le transport par voie maritime ou voie de navigation intérieure en ce qui concerne:

- la non-discrimination entre les passagers pour ce qui est des conditions de transport offertes par les transporteurs;
- la non-discrimination et l'assistance pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
- les droits des passagers en cas d'annulation ou de retard;
- les informations minimales à fournir aux passagers;
- le traitement des plaintes;
- les règles générales en matière d'application.

Champ d'application : le règlement s'applique aux **navires transportant plus de 12 passagers et dont l'équipage comprend plus de trois personnes**. Les services de transport de passagers sur une très courte distance (inférieure à 500 mètres par aller simple) sont exclus du champ d'application du règlement, de même que les passagers voyageant sur des navires historiques et dans le cadre d'excursions ou de visites touristiques autres que des croisières. En outre, les navires de mer de moins de 300 tonnes de jauge brute exploités pour le transport national peuvent être exemptés de l'application du règlement pendant une période de deux ans à partir du 18 décembre 2012, à condition que le droit national garantisse d'une manière appropriée les droits des passagers.

Droit au transport des personnes handicapées : comme demandé par le Parlement européen, le texte prévoit qu'un passager ne peut se voir opposer un refus de voyager **au seul motif** de son handicap ou de sa mobilité réduite. De plus, les réservations et les billets doivent être proposés à ces personnes sans supplément et aux mêmes conditions qu'aux autres passagers.

Par dérogation, les transporteurs pourront refuser d'accepter une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite i) afin de respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit international, le droit de l'Union ou le droit national ; ii) si la conception du navire ou les infrastructures et les équipements du port rendent l'embarquement, le débarquement ou le transport impossible dans des conditions sûres. En cas de stricte nécessité, ils pourront demander qu'une personne handicapée soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance requise par la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Lorsqu'un transporteur a recours à ces dispositions, il doit en **communiquer immédiatement les raisons précises à la personne handicapée**. Sur demande, ces raisons doivent être notifiées par écrit à la personne handicapée au plus tard cinq jours ouvrables à partir de la demande.

Indemnisation et assistance : le règlement prévoit une indemnisation et une assistance en cas d'annulation ou de retard d'un service de transport et des règles concernant la non-discrimination et l'assistance pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Les passagers de navires bénéficieront de droits accrus à une indemnisation et à une assistance lorsque leur voyage est annulé ou retardé. Les passagers handicapés ou à mobilité réduite se verront fournir l'assistance appropriée lors de l'embarquement et du débarquement, ainsi qu'à bord du navire.

En cas d'annulation ou de retard, les passagers doivent être informés de la situation **au plus tard 30 minutes après l'heure prévue de départ**. Ils ont le droit à une assistance et à un réacheminement ou à un remboursement lorsque le départ est retardé de plus de 90 minutes; dans ce cas, le transporteur doit offrir des collations, des repas ou des rafraîchissements et, si nécessaire, un hébergement dont il peut limiter le coût total à un montant de 80 euros par nuit, pour un maximum de trois nuits. En fonction de la durée prévue du voyage, **une indemnisation équivalente à un quart ou à la moitié du prix du billet** peut également être due en cas de retard à l'arrivée.

Cependant, le droit à l'hébergement ne s'applique pas si le retard ou l'annulation intervient en raison de mauvaises conditions météorologiques; de même, aucune indemnisation ne sera versée en cas de retard à l'arrivée si le transporteur prouve que les conditions météorologiques ou des circonstances extraordinaires ont empêché l'exécution du service de transport de passagers.

Les passagers handicapés ou à mobilité réduite bénéficieront d'une assistance à condition qu'ils informent le transporteur **au moins 48 heures à l'avance** de l'assistance requise. 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 60 minutes avant l'heure de départ annoncée, à moins qu'un délai plus court ne soit convenu entre le passager et le transporteur ou l'exploitant de terminal. Le passager devra recevoir une confirmation de la notification de ses besoins d'assistance.

Si le passager handicapé doit être accompagné, son accompagnant sera transporté gratuitement. La **perte ou la détérioration de l'équipement de mobilité** causée par le transporteur ou par un événement maritime fera l'objet d'une indemnisation.

Plaintes: les transporteurs et les exploitants de terminaux devront mettre en place des mécanismes indépendants de traitement des plaintes concernant les droits et les obligations visés par le règlement. La réponse définitive devra être donnée au passager dans un délai de **deux mois au maximum** à partir de la date de réception de la plainte.

Rapport : la Commission fera rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement et les effets du présent règlement, au plus tard le 19 décembre 2015. Le rapport sera assorti, le cas échéant, de propositions législatives destinées à mettre en œuvre de manière plus détaillée les dispositions du règlement ou à le modifier.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 06/01/2011.

APPLICATION : à partir du 18/12/2012.