

Droits des passagers dans tous les modes de transport

2012/2067(INI) - 19/12/2011 - Document de base non législatif

OBJECTIF : mieux faire connaître les principaux droits des passagers dans l'Union européenne et exposer la vision de l'Union dans ce domaine.

CONTEXTE : dans son [Livre blanc de 2001](#), 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.

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](#), la Commission 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**. Elle 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](#). Elle constitue aussi l'une des mesures envisagées dans les communications sur [l'Acte pour le marché unique](#).

La Commission lance en parallèle une consultation publique sur une éventuelle révision du règlement relatif aux droits des passagers aériens.

CONTENU : la 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 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.

Principaux droits des passagers dans l'Union européenne : les droits des passagers reposent sur **trois piliers**: i) la non-discrimination; ii) des informations exactes, disponibles en temps utile et accessibles; iii) 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.

Intermodalité : 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.

1. La [directive 2010/40/CE](#) sur les **systèmes de transport intelligents** 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» (Règlement UE n°454/2011) 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 («STI ATV»). Ces normes prévoient des interfaces pour l'inclusion d'autres modes de transport.
2. La crise du nuage de cendres volcaniques en 2010 a 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.
3. 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.

La vision européenne: la Commission indique que les 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 passagers et de faire en sorte que la législation de l'Union soit appliquée d'une manière proportionnée et efficace.

1. 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 ;
2. 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 ;
- 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** et qu'ils soient convaincus que ces droits seront respectés et que les autorités les protégeront efficacement si nécessaire.