

Droits des passagers dans tous les modes de transport

2012/2067(INI) - 23/10/2012 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté une résolution sur les droits des passagers dans tous les modes de transport, en réponse à la communication de la Commission sur le sujet.

Cadre général : les députés soutiennent l'intention de la Commission de renforcer la mise en œuvre des règles en vigueur concernant les droits des passagers et de les améliorer. Ils recommandent à la Commission d'inclure dans la liste des droits des passagers **le droit à un standard minimum de qualité des prestations de service** proposées par les transporteurs et d'établir une définition claire de ce standard.

La résolution souligne que les prochaines initiatives de la Commission concernant les droits des passagers doivent aborder l'élément qui fait défaut dans les règlements existants fragmentaires, à savoir **une chaîne de transport ininterrompue** pour tous les passagers dans tous les modes de transport.

Le Parlement estime que dans le cadre des prochaines révisions de la réglementation de l'Union relative aux droits des passagers (dans les domaines aérien, ferroviaire, des voies navigables et routier), la priorité devrait être accordée à l'amélioration de la convergence entre les différentes législations en vigueur dans ces quatre domaines. La Commission est invitée à préparer **un cadre commun de référence** pour la législation relative aux droits des passagers comportant les principes, les définitions et les règles types applicables à la législation relative aux passagers dans tous les modes de transport.

Les députés veulent que les droits des passagers et les services aux passagers doivent être adaptés à l'évolution des modèles de déplacement et soulignent notamment les nouveaux défis posés pour les passagers et les transporteurs par **les déplacements intermodaux et les systèmes d'information et de réservation associés**. La Commission est invitée à présenter une proposition révisée afin de remédier aux insuffisances actuelles en ce qui concerne le domaine d'application des normes, les ventes en ligne des voyages à forfait et les clauses abusives des contrats.

Information : le Parlement se félicite de la décision de la Commission de maintenir sa campagne d'information concernant les droits des passagers jusqu'en 2014. Il recommande la mise en place dans des endroits bien visibles et centraux des salles de départ et d'arrivée de **points d'information et de guichets d'assistance** qui soient dotés d'un personnel en nombre suffisant et suffisamment bien formé pour répondre aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ces guichets devraient être accessibles physiquement et du point de vue des TIC (dans les aéroports, les gares, les terminaux de bus et les ports) afin de fournir une aide plus complète aux passagers en cas de perturbations du trafic, individuelles ou collectives, en accordant une attention particulière aux passagers voyageant avec des enfants et aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

La résolution recommande également que du **personnel bien formé** soit prêt à intervenir, capable de prendre des décisions immédiates en ce qui concerne le changement d'itinéraire ou les nouvelles réservations, d'apporter son aide en cas de perte, de retard ou de détérioration de bagages, et de traiter les demandes d'indemnisation ou de remboursement.

Transparence : la Commission est invitée à :

- obliger les États membres à recueillir des **données statistiques** sur les violations des droits des passagers et le traitement de toutes les plaintes, le nombre et la durée des retards, et les données sur les bagages perdus, en retard ou endommagés;
- garantir la mise en œuvre effective des dispositions en vigueur concernant **la transparence des prix et les pratiques commerciales déloyales** et envisager la mise en place d'un système de sanctions à appliquer en cas d'infraction patente au droit européen sur la transparence des prix;
- veiller à ce que, notamment dans les **systèmes informatisés de réservation**, tous les frais d'exploitation non facultatifs soient inclus dans les tarifs, et que les éléments véritablement optionnels soient publiés afin qu'aucun frais supplémentaire ne soit ajouté avant la réalisation de l'achat ;
- effectuer un **contrôle plus étroit des sites internet** et à avertir les organismes nationaux chargés de l'application lorsque les dispositions en vigueur sont mal appliquées, afin d'en renforcer l'application;
- se pencher sur la **prolifération des clauses abusives dans les contrats** des transporteurs aériens, comme celle obligeant les passagers à utiliser le volet aller d'un billet aller-retour afin de pouvoir utiliser le volet retour ;
- veiller à ce que les services d'émission des billets et la **transparence des tarifs** soient accessibles à tous, sans discrimination, indépendamment du lieu où se trouvent les consommateurs ou les agences de voyage ou de leur nationalité ;
- accélérer le dépôt d'une proposition législative de révision de la directive 90/314/CEE sur les **voyages à forfait**.

Application et exécution : le Parlement constate que l'application et l'exécution des dispositions européennes dans le domaine des droits des voyageurs n'est pas encore unifiée dans tous les modes de transports et sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne. Il demande à la Commission de fournir **un ensemble de règles claires** pour la mise en place des organismes nationaux chargés de l'application afin de faciliter un accès plus transparent et plus facile des passagers de ces organismes. La Commission est invitée à :

- œuvrer à la mise en place d'une **instance électronique unique** (clearing house) servant de structure commune des organismes nationaux chargés de l'application dans le traitement des réclamations,
- élaborer, en collaboration avec les États membres et en concertation avec l'ensemble des parties prenantes concernées, un **formulaire spécial unique de plainte pour chaque mode de transport**, valable dans l'ensemble de l'Union européenne, traduit dans tous les langues officielles des États membres de l'Union et accessible à tous les passagers, y compris les personnes aveugles, et disponible dans différents modes, au stade de la réservation, dans tous les terminaux et en ligne.

Responsabilité : la résolution souligne la nécessité, pour tous les modes de transport, d'une définition univoque de l'expression «**circonstances exceptionnelles**». La Commission est invitée à présenter des propositions législatives en ce sens tout en observant qu'une défaillance technique ne devrait pas être considérée comme une «circonstance exceptionnelle» et qu'elle relève de la responsabilité du transporteur.

Jugeant insuffisant les niveaux actuels de **protection des consommateurs en cas de faillite ou d'insolvabilité**, les députés invitent la Commission à présenter une proposition législative comportant des mesures de protection des passagers englobant des questions telles que le rapatriement de passagers immobilisés en cas de cessation d'activités, l'assurance obligatoire pour les compagnies aériennes ou la création d'un fonds de garantie. La Commission est également invitée à **clarifier la question de la responsabilité en ce qui concerne la détérioration des bagages**, et notamment en ce qui concerne les équipements de mobilité et autres dispositifs d'assistance, dont le coût de remplacement dépasse souvent le remboursement maximum autorisé par le droit international.

Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite : le Parlement juge indispensable d'établir des **normes minimales** pour l'assistance des personnes handicapées et à mobilité réduite dans tous les modes

de transports afin de garantir une approche harmonisée sur tout le territoire de l'Union européenne. La Commission est invitée à instaurer des règles minimales harmonisées dans tous les modes de transport concernant le niveau minimum d'assistance à fournir en cas de retards importants dans le terminal/station de transport ou dans le véhicule/train/bateau/avion.

Intermodalité : la résolution reconnaît qu'avec l'entrée en vigueur des règlements sur le [transport par voie navigable](#) et le [transport par autobus/autocar](#), respectivement en décembre 2012 et mars 2013, l'Union européenne aura créé le premier espace intégré, dans le monde, des droits des passagers pour tous les modes de transport. Le Parlement invite les États membres à faire tout leur possible pour s'abstenir de recourir à des dérogations dans l'application du règlement concernant le transport ferroviaire.

La Commission est invitée poursuivre ses efforts en vue d'élaborer un **système européen de planification d'itinéraires multimodaux** considéré comme un élément clé du déploiement de systèmes de transport intelligents (STI), afin de fournir aux passagers des informations porte à porte, y compris sur les coûts et la durée des trajets.