

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

2008/0246(COD) - 24/05/2016 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport sur l'application du règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure. Le règlement vise à assurer la protection de base des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure au moyen de services de transport de passagers ou de croisières. Il est applicable depuis le 18 décembre 2012.

Le rapport se fonde en partie sur les données quantitatives et qualitatives des rapports des autorités nationales sur l'application du règlement **en 2013-2014** et sur la consultation des parties prenantes représentant les passagers et le secteur au niveau européen.

Pour rappel, le règlement dispose que les États membres désignent des organismes nationaux de contrôle (ONC) chargés de l'application du règlement et déterminent des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans leur législation nationale pour sanctionner les exploitants qui l'enfreignent. Les passagers peuvent introduire des plaintes pour infraction alléguée au règlement auprès du transporteur, auprès de l'exploitant du terminal portuaire ou directement auprès de l'ONC.

**Évaluation du fonctionnement du règlement** : la Commission n'a relevé **aucune non-conformité délibérée, grave ou systématique** avec le règlement.

La plupart des plaintes individuelles dont elle a connaissance concernent une absence d'indemnisation ou d'assistance appropriée en cas de retard ou d'annulation. Il ressort des rapports des ONC **qu'un grand nombre de ces plaintes ne relèvent pas du champ d'application du règlement** ou sont dénuées de fondement.

Malgré ce tableau généralement positif, la Commission a répertorié **les obstacles** suivants à une application plus efficace du règlement:

- les passagers et les exploitants **ne connaissent pas suffisamment leurs droits** et leurs obligations ;
- l'application du règlement accuse **du retard dans certains États membres** : à la fin de l'année 2015, la Belgique, la Grèce, l'Espagne et le Luxembourg ne disposaient toujours pas d'ONC pleinement opérationnels ou de systèmes complets de sanctions pour non-conformité avec le règlement ;
- les ONC et exploitants ont **interprété de façon différente** certaines dispositions du règlement.

**La Commission a pris des mesures** pour remédier aux problèmes rencontrés :

- en juin 2013, elle a lancé une campagne d'information sur deux ans concernant les droits des passagers empruntant tous les moyens de transport, y compris les transports par voie d'eau ;
- elle a ouvert une procédure d'infraction contre tous les États membres qui n'ont pas pris les mesures nécessaires pour appliquer le règlement ;
- elle a fourni des précisions sur l'application pratique de plusieurs dispositions du règlement, contribuant ainsi à son application uniforme dans l'ensemble de l'Union.

**Conclusions et prochaines étapes :** la Commission considère que la mise en œuvre du règlement est **globalement satisfaisante** et qu'il semble être suffisamment souple pour permettre des améliorations **sans qu'il soit nécessaire de le modifier à ce stade**. Les parties prenantes partagent ce point de vue même si elles considèrent que les exploitants et les ONC doivent encore fournir des efforts et que d'autres mesures doivent être prises pour garantir le droit à la mobilité des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Afin de surmonter les derniers obstacles auxquels sont confrontés les passagers, la Commission :

- lancera en 2016 sa **troisième campagne d'information** (sur deux ans) concernant les droits des passagers, en se concentrant sur les médias sociaux. Elle invite les ONC, les entreprises, les organisations de défense des droits des passagers et les autres parties prenantes à se joindre à ses efforts ou à lancer des activités similaires à leur niveau;
- poursuivra les **procédures d'infraction** en cours contre les États membres concernés jusqu'à ce qu'ils aient mis en place des ONC et des régimes de sanctions opérationnels qui leur permettent de sanctionner toute infraction au règlement;
- invite les ONC i) à effectuer des **visites à bord des navires et dans les terminaux**, en vue de vérifier la façon dont le règlement est appliqué dans la pratique et de sensibiliser les exploitants à leurs obligations au titre du règlement ; ii) à **vérifier les pages d'accueil des sites web des transporteurs** afin de s'assurer qu'ils contiennent des informations sur les droits des passagers et que les conditions générales des contrats sont conformes au règlement;
- encourage les États membres qui ne disposent pas encore d'un **mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges** en matière de droits des passagers à mettre en place un tel mécanisme, conformément à la [directive 2013/11/UE](#) ;
- continuera d'organiser régulièrement des réunions avec les ONC et les représentants des parties prenantes afin de **parvenir à une communauté de vues** sur l'interprétation et la mise en application du règlement ;
- publiera, le cas échéant, des **orientations interprétatives** générales afin d'améliorer la clarté et/ou des documents de bonnes pratiques sur des questions concernant par exemple la façon de mieux répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées ou à mobilité réduite.