

Droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Refonte

2017/0237(COD) - 29/04/2021 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

Le Parlement européen a adopté une résolution législative approuvant la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption du règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte).

L'objectif général de la proposition est de renforcer les droits des voyageurs ferroviaires en les protégeant mieux en cas de retard, d'annulation ou de discrimination et de réduire la charge pesant sur les entreprises ferroviaires dans des cas spécifiques, notamment en raison de retards dus à des causes externes et échappant au contrôle de l'entreprise ferroviaire (cas de force majeure).

Personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR)

La position du Conseil aligne les droits des personnes à mobilité réduite figurant dans le règlement sur d'autres instruments juridiques, dont notamment l'acte législatif européen sur l'accessibilité (directive (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services) et la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, et de garantir la cohérence avec ceux-ci.

Les demandes d'assistance dans les gares ne devront être envoyées qu'au plus tard 24 heures avant le voyage, au lieu des 48 heures actuelles, et sans frais supplémentaires; toutefois, les États membres pourront autoriser, jusqu'au 30 juin 2026, l'extension de ce délai jusqu'à 36 heures. Les PMR qui en ont besoin pourront être accompagnées gratuitement d'un chien d'assistance ou d'un accompagnateur.

Installation d'emplacements pour bicyclettes à bord du matériel roulant

Afin d'encourager la mobilité verte, les compagnies ferroviaires devront prévoir des espaces spécifiques à bord pour les bicyclettes: tout matériel roulant neuf ou rénové devra être équipé d'au moins quatre emplacements pour bicyclettes, avec la possibilité d'en prévoir davantage. Tout refus d'accepter des bicyclettes à bord d'un train précis devra être dûment motivé et le voyageur pourra obtenir un remboursement. L'entreprise ferroviaire pourra le cas échéant, percevoir une redevance raisonnable.

L'entreprise ferroviaire devra également publier des informations sur la disponibilité de ces emplacements pour bicyclettes.

Droit d'organiser son propre réacheminement

En cas de retard supérieur à 100 minutes, l'exploitant ferroviaire sera tenu de proposer des itinéraires de réacheminement aux voyageurs, quelles que soient les circonstances, et de les aider à trouver la meilleure solution. Si les circonstances l'exigent, repas et boisson devront être fournis et les frais d'hébergement remboursés.

Le montant minimum de l'indemnisation en cas de retard demeure inchangé (25% du prix du billet pour un retard de 60 à 119 minutes et 50% du prix du billet pour un retard supérieur ou égal à 120 minutes).

Billets directs

Les exploitants seront tenus de proposer des billets directs pour les trajets comprenant des services ferroviaires successifs. Cette nouvelle obligation s'appliquera à compter de la date d'application du règlement pour les services internationaux et à longue distance, et cinq ans plus tard pour les services régionaux.

Information des voyageurs en temps réel et cas de force majeure

En cas de retard, où il sera obligatoire de communiquer toute information aux voyageurs dès que celle-ci est connue. Dans des cas spécifiques, l'État membre aura la possibilité d'accorder une dérogation de neuf ans au gestionnaire de l'infrastructure.

Les exploitants ne seront pas tenus de verser des indemnités de retard en cas de force majeure résultant d'imprévus tels que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou la survenue d'une grave crise de santé publique, y compris des pandémies. Toutefois, les autres remboursements devraient toujours être effectués.

Traitement des plaintes

La Commission devra élaborer un modèle de demande d'indemnisation et de remboursement et veiller à ce que ces formulaires soient disponibles dans un format accessible aux personnes à mobilité réduite. En outre, la coopération entre les organismes nationaux chargés de l'application sera améliorée, notamment grâce à l'introduction de la notion et à la désignation d'organismes «chefs de file» pour le traitement de dossiers complexes.

Application des dérogations

Les nouvelles règles entreront en vigueur après deux ans afin de permettre aux exploitants et aux autorités de se préparer à une transition en douceur.

La position du Conseil prévoit que les dérogations actuelles pour les services ferroviaires intérieurs pourront bénéficier d'une dernière prorogation de cinq ans pour les États membres qui en font usage. Dans des circonstances particulières, les États membres pourront décider d'appliquer des dérogations partielles concernant les services régionaux, urbains et suburbains transfrontaliers.

Toutefois, les États membres ne pourront pas accorder aux services transfrontaliers des dérogations en ce qui concerne les droits des personnes à mobilité réduite, le transport de bicyclettes et les dispositions relatives à l'émission de billets directs et au réacheminement.