

Droits des passagers dans le cadre des déplacements multimodaux

2023/0436(COD) - 27/06/2025 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission des transports et du tourisme a adopté le rapport de Jens GIESEKE (PPE, DE) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux.

La proposition de la Commission vise à renforcer les droits des passagers effectuant des trajets multimodaux qui constitue une étape importante vers un cadre plus transparent, équitable et applicable tant pour les passagers que pour les transporteurs, ainsi qu'une condition sine qua non pour que davantage de passagers optent pour des trajets multimodaux.

[La commission compétente a recommandé que le Parlement européen arrête sa position en première lecture en modifiant la proposition de la Commission comme suit.](#)

Communication aux passagers d'informations relatives au voyage

Avant l'achat, les transporteurs et les intermédiaires proposant des contrats de transport pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs aux fins d'un trajet multimodal doivent fournir au passager des orientations générales sur les **délais de correspondance** moyens entre les différents types de services de transport proposés dans le cadre d'un trajet multimodal. Ces orientations doivent également tenir compte des besoins des passagers handicapés et à mobilité réduite.

Les transporteurs et les intermédiaires concernés doivent établir leur offre de contrats multimodaux uniques ou de billets multimodaux combinés en tenant compte des temps de correspondance proposés par les gestionnaires de plateformes multimodales.

Avant le trajet multimodal, les transporteurs et les intermédiaires proposant des contrats de transport pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs doivent fournir au passager les informations suivantes:

- a) les conditions générales applicables au contrat, y compris les droits au remboursement, au réacheminement et à l'indemnisation en cas de perturbations;
- b) les perturbations et les retards concernant le trajet multimodal, planifiés et en temps réel;
- c) les procédures de dépôt des plaintes.

Pendant le trajet, les passagers doivent recevoir des informations sur les perturbations et retards (planifiés et en temps réel) et les droits connexes au remboursement, au réacheminement et à l'indemnisation.

Règles communes sur les bons.

Les bons doivent avoir **une valeur au moins égale** au remboursement dû au voyageur. Ils sont valables **12 mois** à compter de leur acceptation, prolongeables une fois pour 12 mois maximum avec accord écrit des deux parties. Ils sont transférables une seule fois, sans frais. Le voyageur peut demander un remboursement total ou partiel du bon non utilisé, à tout moment avant ou à son expiration. Le remboursement doit être effectué sous **30 jours**. Le transporteur ou l'intermédiaire doit informer clairement le voyageur sur ses droits, la valeur du bon et le montant du remboursement.

Assistance pour les contrats multimodaux uniques

Le rapport précise qu'en cas de retard, d'annulation de service de transport ou de perturbation, le transporteur concerné doit informer rapidement les passagers de la situation, y compris de l'heure de départ et d'arrivée estimée du service et de tout service de remplacement éventuel, dès que ces informations sont disponibles.

Lorsque l'intermédiaire ou le transporteur vend un billet multimodal combiné ou un billet multimodal distinct, il doit faire figurer les informations sur les droits des passagers explicitement et clairement sur les billets ou par voie électronique d'une manière permettant au passager de reproduire les informations en vue de s'y référer ultérieurement.

Formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation

Les transporteurs ou les intermédiaires doivent fournir aux passagers le formulaire commun dès que ces derniers ont droit à un remboursement ou à une indemnisation en vertu du règlement. Ils doivent fournir aux passagers un accusé de réception, quel que soit le moyen de communication utilisé. Sur demande, les passagers doivent également recevoir une copie intégrale de la communication envoyée aux transporteurs et aux intermédiaires, notamment la date et les informations clés permettant aux consommateurs de faire valoir leurs droits.

Assistance aux personnes handicapées

Les transporteurs et les intermédiaires doivent prévoir, au moment de la réservation du contrat de transport, la possibilité de **notifier le besoin d'assistance** aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Les points de contact uniques pour l'assistance au niveau des plateformes multimodales pour le transport de passagers doivent fournir des informations relatives à l'accessibilité.

Plaintes

Les passagers doivent pouvoir déposer une plainte auprès des transporteurs ou des intermédiaires concernant leurs domaines de compétence respectifs au moyen des mécanismes de traitement des plaintes. Cette plainte doit être introduite dans un délai **d'un an** à compter de la date à laquelle le trajet a été effectué ou devait l'être. Le destinataire doit confirmer au passager qu'il a reçu la plainte dans les **sept jours** suivant sa réception et fournir une réponse circonstanciée au passager dans un délai de **deux mois**. Si le destinataire ne fournit pas cette réponse, il est réputé avoir accepté les réclamations du passager.

Si le transporteur invoque la présence de **circonstances extraordinaires**, il doit alors communiquer au passager les circonstances spécifiques de l'annulation ou du retard. Le transporteur aérien devra démontrer en outre qu'il a pris toutes les mesures raisonnables afin d'éviter l'annulation ou le retard. La **charge de la preuve** relative à la fourniture des informations nécessaires aux passagers incombe au transporteur aérien et à l'intermédiaire.

Les détails de la procédure de traitement des plaintes doivent être accessibles au public, notamment aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

La Commission pourra, le cas échéant, adopter des lignes directrices en vue de promouvoir une application commune et, le cas échéant, proposer des modifications au présent règlement.