

Protection des voyageurs ferroviaires munis de billets uniques

2026/0114(COD) - 13/05/2026 - Document de base législatif

OBJECTIF : mettre en place des mesures permettant la réservation de billets uniques auprès de plusieurs opérateurs ferroviaires, afin de rendre le marché ferroviaire plus transparent et plus accessible et d'améliorer la protection des voyageurs.

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire et sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil vise à garantir la protection des voyageurs lorsqu'ils se déplacent au sein de l'UE. Bien que ce règlement établisse les droits des voyageurs au sein de l'UE, les voyageurs qui réservent des trajets impliquant plusieurs compagnies ferroviaires auprès d'un seul vendeur de billets **ne bénéficient souvent pas d'une protection complète** en cas de retard ou de correspondance manquée. Cela peut entraîner des perturbations dans le déroulement du voyage et des frais imprévus liés au transport, à l'hébergement ou à la restauration.

À l'heure actuelle, il n'existe qu'un nombre limité d'accords volontaires entre les compagnies ferroviaires visant à aider les passagers à poursuivre leur voyage dans de telles situations. Cependant, ces accords sont souvent non contraignants, de portée limitée et peu connus des passagers, ce qui conduit à une application inégale.

Pour remédier à ces problèmes, la proposition **étendrait les droits au remboursement, au réacheminement, à l'indemnisation et à l'assistance** à tous les trajets comprenant plusieurs services ferroviaires exploités par différentes entreprises ferroviaires lorsqu'ils sont vendus sous la forme d'un trajet unique avec un seul billet. L'extension de ces droits à tous les trajets effectués avec un seul billet améliorerait le bien-être des voyageurs et leur offrirait une protection complète tout au long du trajet, en particulier en cas de correspondance manquée entre des services exploités par différentes entreprises ferroviaires.

CONTENU : la proposition apporte les précisions suivantes :

Billet unique

La proposition introduit la notion de «billet unique». Celle-ci est définie comme une preuve valable, quelle que soit sa forme, d'un billet direct ou de la conclusion de deux ou plusieurs contrats de transport pour un même trajet, achetés lors d'une seule et même transaction commerciale auprès d'une entreprise ferroviaire, d'un vendeur de billets ou d'un voyageur. Afin de permettre aux voyageurs d'acheter ces billets uniques, il convient d'empêcher les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs de segmenter ou de vendre sous forme de billets distincts les trajets qu'ils peuvent vendre sous la forme d'un billet unique. Par ailleurs, pour les trajets effectués au titre d'un billet unique d'une durée supérieure à 12 heures, le droit à une indemnisation ne devrait s'appliquer qu'en ce qui concerne le retard affectant la portion individuelle spécifique (ou le billet direct). Cela ne devrait pas s'appliquer lorsque le trajet effectué au titre du billet unique implique un service de train de nuit ou lorsque le billet unique ne consiste qu'en un seul billet direct.

Temps de correspondance

Pour les voyages comprenant des services ferroviaires de transport de voyageurs longue distance ou régionaux dans le cadre d'un billet unique, l'entreprise ferroviaire dont le service retardé, annulé ou parti en avance entraîne la perte d'une correspondance avec un ou plusieurs services compris dans ce même billet unique **sera responsable** de toutes les perturbations pertinentes survenant pendant l'ensemble du voyage si le voyageur manque une ou plusieurs correspondances. Les entreprises ferroviaires dont les services, couverts par un billet unique, ne sont pas pris en raison d'une correspondance manquée devront permettre au voyageur de poursuivre son voyage sur leur prochain service, sous réserve de la disponibilité des places.

Lorsqu'une entreprise ferroviaire vend un billet unique pour un trajet qui ne respecte pas les délais de correspondance minimaux et que le voyageur manque une ou plusieurs correspondances:

- a) l'entreprise ferroviaire ne sera pas responsable, à moins qu'elle n'ait vendu le billet unique et qu'elle assure au moins l'un des services couverts par ce billet;
- b) le vendeur de billets ou l'organisateur de voyages sera tenu de verser une indemnisation équivalente à **75%** du montant total payé pour le billet unique et d'offrir le choix entre le remboursement du montant total payé pour le billet unique ou le remboursement des frais de réacheminement nécessaires, appropriés et raisonnables engagés par le voyageur.

Indemnisation

Sans préjudice de son droit au transport, un voyageur aura droit à une indemnisation de la part de l'entreprise ferroviaire en cas de retard entre le lieu de départ et la destination finale indiqués sur le billet ou le billet simple dont le prix n'a pas été remboursé. Le montant minimal de l'indemnisation en cas de retard est fixé comme suit :

- **25%** du prix du billet pour un retard compris entre 60 et 119 minutes;
- **50%** du prix du billet pour un retard de 120 minutes ou plus.