

Informations de base	
2012/2067(INI) INI - Procédure d'initiative	Procédure terminée
Droits des passagers dans tous les modes de transport Subject 3.20.01 Transport aérien de personnes et fret 3.20.02 Transport ferroviaire de personnes et de marchandises 3.20.03 Transport maritime de personnes et fret 3.20.05 Transport routier de personnes et de marchandises 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	TRAN Transports et tourisme	BACH Georges (PPE)	23/01/2012
		Rapporteur(e) fictif/fictive SEHNALOVÁ Olga (S&D) SAVISAAR-TOOMAST Vilja (ALDE) TAYLOR Keith (Verts/ALE) BRADBURN Philip (ECR) KOHlíČEK Jaromír (GUE/NGL)	
	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	PIETIKÄINEN Sirpa (PPE)	29/02/2012
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Mobilité et transports	KALLAS Siim	

Evénements clés			
Date	Evénement	Référence	Résumé
		COM(2011)0898	Résumé

19/12/2011	Publication du document de base non-législatif		
20/04/2012	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
18/09/2012	Vote en commission		
26/09/2012	Dépôt du rapport de la commission	A7-0287/2012	Résumé
22/10/2012	Débat en plénière		
23/10/2012	Décision du Parlement	T7-0371/2012	Résumé
23/10/2012	Résultat du vote au parlement		
23/10/2012	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2012/2067(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Rapport d'initiative
Base juridique	Règlement du Parlement EP 55
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	TRAN/7/09309

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE489.540	30/05/2012	
Amendements déposés en commission		PE492.578	04/07/2012	
Avis de la commission		PE489.552	17/07/2012	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		A7-0287/2012	26/09/2012	Résumé
Texte adopté du Parlement, lecture unique		T7-0371/2012	23/10/2012	Résumé
Commission Européenne				
Type de document	Référence		Date	Résumé
Document de la Commission (COM)	COM(2011)0898 		19/12/2011	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2013)71		01/03/2013	

Droits des passagers dans tous les modes de transport

OBJECTIF : mieux faire connaître les principaux droits des passagers dans l'Union européenne et exposer la vision de l'Union dans ce domaine.

CONTEXTE : dans son [Livres blanc de 2001](#), la Commission fixait comme objectif d'adopter des mesures de protection des passagers dans tous les modes de transport. C'est désormais chose faite. Après l'adoption des droits des passagers dans le transport par autobus et autocar en 2011, l'Union européenne dispose désormais d'un **ensemble intégré complet de règles** sur les droits fondamentaux des passagers dans tous les modes de transport: aérien, ferroviaire, par voie d'eau et routier.

Malgré le succès des travaux menés à bien jusqu'ici, **certaines questions fondamentales restent ouvertes** :

- l'ensemble des droits n'est pas encore mis en œuvre complètement et correctement ;
- les passagers ne connaissent pas encore leurs droits, ou y renoncent par frustration, parce qu'il est trop coûteux et compliqué de les faire valoir ;
- les autorités nationales continuent à appliquer la législation de manière différente, ce qui induit la confusion chez les passagers comme chez les transporteurs et crée des distorsions sur le marché.

Dans son [Livres blanc de 2011 sur les transports](#), la Commission a donc insisté sur la nécessité de renforcer la mise en œuvre des règles actuelles, en les améliorant au besoin.

La présente communication marque une **première étape dans la consolidation des travaux existants**. Elle s'intègre dans l'action de la Commission visant à lever les obstacles qui empêchent les citoyens d'exercer efficacement leurs droits au titre de la législation de l'Union, lancée par le [rapport 2010 sur la citoyenneté de l'Union](#). Elle constitue aussi l'une des mesures envisagées dans les communications sur [l'Acte pour le marché unique](#).

La Commission lance en parallèle une consultation publique sur une éventuelle révision du règlement relatif aux droits des passagers aériens.

CONTENU : la communication, qui s'appuie sur des années d'expérience dans l'application de la législation et les interprétations qu'en fait la Cour de justice de l'Union européenne, poursuit les objectifs suivants:

- aider les **transporteurs** à appliquer la législation de l'UE d'une manière plus cohérente et efficace;
- aider les **autorités nationales** à harmoniser le contrôle de l'application de la protection des passagers dans tous les modes de transport;
- aider les **passagers** à mieux discerner ce qu'ils sont en droit d'attendre (et ce qu'ils ne peuvent pas attendre) comme qualité minimale de la part des services de transport.

Pour ce faire, la communication résume de manière simple les droits et principes qui s'appliquent dans tous les modes. Elle répertorie également certains domaines où une convergence plus poussée de la législation en vigueur peut être atteinte, et les lacunes susceptibles d'être comblées.

Principaux droits des passagers dans l'Union européenne : les droits des passagers reposent sur **trois piliers**: i) la non-discrimination; ii) des informations exactes, disponibles en temps utile et accessibles; iii) une assistance immédiate et proportionnée. Les **dix droits** suivants qui découlent de ces principes constituent la base des droits des passagers dans l'UE:

1. Droit à la non-discrimination dans l'accès aux transports.
2. Droit à la mobilité: accessibilité et assistance sans frais supplémentaires pour les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite (PMR).
3. Droit à l'information avant l'achat et aux différentes étapes du voyage, notamment en cas d'interruption de celui-ci.
4. Droit de renoncer au voyage (remboursement intégral du prix du billet) lorsqu'il ne se déroule pas comme prévu.
5. Droit à l'exécution du contrat de transport en cas d'interruption de celui-ci (réacheminement et nouvelle réservation).
6. Droit à une prise en charge en cas de retard important au départ ou aux points de correspondance.
7. Droit à une indemnisation dans certaines circonstances.
8. Responsabilité du transporteur à l'égard des passagers et de leurs bagages.
9. Droit à un système de traitement des plaintes rapide et accessible.
10. Droit à la pleine application et à la mise en œuvre effective du droit de l'UE.

Intermodalité : à mesure que le transport multimodal deviendra réalité, par exemple par l'intégration des contrats de transporteurs, le cadre législatif des droits des passagers devra être adapté pour résoudre le problème des interruptions aux points de correspondance d'un voyage intermodal.

1. La [directive 2010/40/CE](#) sur les **systèmes de transport intelligents** prévoit l'élaboration de spécifications contraignantes pour la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux. Le règlement «transport ferroviaire» (Règlement UE n°454/2011) oblige les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets à adapter leurs systèmes informatisés d'information des voyageurs et de réservation conformément à un ensemble de normes communes adoptées en 2011 («STI ATV»). Ces normes prévoient des interfaces pour l'inclusion d'autres modes de transport.
2. La crise du nuage de cendres volcaniques en 2010 a mis en évidence la nécessité de **rendre plus souples les systèmes de transport en Europe** et de mettre en place des solutions intermodales plus efficaces pour préserver la mobilité des passagers et des entreprises, en améliorant l'état de préparation, la coordination et la coopération entre tous les acteurs concernés.
3. l'Union européenne est, à ce jour, la seule partie du monde où il existe des **normes minimales** dans tous les modes de transport, dont bénéficient tous les passagers en Europe, y compris les ressortissants de pays tiers empruntant des services de transport couverts par les règlements de l'Union. Afin d'améliorer la protection des passagers au-delà des frontières de l'UE, les questions relatives aux droits des passagers seront traitées dans les **accords bilatéraux et internationaux** concernant tous les modes de transport.

La vision européenne: la Commission indique que les droits des passagers resteront **partie intégrante** de la vision européenne de la politique des transports, même si les conditions et modalités d'application varient et évoluent.

Le principal objectif est désormais de rendre ces règles faciles à comprendre et d'en consolider l'application et le contrôle d'application dans tous les modes de transport, pour assurer une approche convergente dans ce domaine. La Commission va continuer à travailler sur des aspects ayant trait ou non à la réglementation en vue d'améliorer la protection des passagers et de faire en sorte que la législation de l'Union soit appliquée d'une manière proportionnée et efficace.

1. en coordination avec la révision en cours de la directive sur les voyages à forfait (90/314/CEE), la Commission étudiera en 2012 l'opportunité de proposer une **modernisation** du premier règlement relatif aux droits des passagers, à savoir le règlement (CE) n° 261/2004 concernant le transport aérien ;
2. la Commission collaborera avec les organismes nationaux de contrôle afin de définir des **orientations communes** pour l'application de la législation de l'UE, sans préjudice de toute interprétation future qu'en fera la Cour de justice de l'Union européenne. Elle visera tout d'abord à assurer l'application correcte du règlement concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, notamment en vue des Jeux olympiques et des Jeux paralympiques de 2012. Les orientations suivantes concerneront les droits des passagers dans le transport ferroviaire (2013), dans le transport par voie d'eau (2014) et dans le transport routier (2015).

Dans le même temps, la Commission :

- améliorera le **contrôle d'application** en renforçant la coopération avec les organismes nationaux de contrôle et en assurant un échange plus systématique de bonnes pratiques, d'informations et de statistiques avec ces organismes et les parties concernées ;
- étudiera également, avec des **pays tiers**, la manière d'étendre l'application des principes de l'UE sur la protection des passagers aux voyages en dehors de l'Union.

À plus court terme, il faut que les passagers **connaissent et comprennent leurs droits** et qu'ils soient convaincus que ces droits seront respectés et que les autorités les protégeront efficacement si nécessaire.

Droits des passagers dans tous les modes de transport

2012/2067(INI) - 26/09/2012 - Rapport déposé de la commission, lecture unique

La commission des transports et du tourisme a adopté un rapport d'initiative de Georges BACH (PPE, LU) 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 et se félicite de sa communication qui donne une vue d'ensemble utile sur ce qui a été réalisé jusqu'à présent. 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.

Le rapport 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**. Les députés estiment 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, et d'y apporter les modifications qui s'imposent. 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 estiment 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: les députés se félicitent de la décision de la Commission de maintenir sa campagne d'information concernant les droits des passagers jusqu'en 2014. Ils recommandent 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.

Le rapport 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** conformément aux directives 2011/83/UE et 2005/29/CE, et à 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** régis par le règlement 1008/2008/CE, 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;
- 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.

Application et exécution : le rapport 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 : le rapport souligne la nécessité, pour tous les modes de transport, d'une définition univoque de l'expression «**circonstances exceptionnelles**» ; il invite la Commission 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 : les députés jugent 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: le rapport 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. Il 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 et le transport par autobus/autocar afin de faciliter le transport intermodal du point de vue des droits des passagers.

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.