

Les droits des passagers.

Pour voyager sur tout le territoire de l'Union Européenne, les moyens ne manquent pas. Trains, avions, autobus et autocars, permettent une grande flexibilité aux voyageurs qui peuvent ainsi privilégier la rapidité, le prix ou la qualité des services proposés par les différentes compagnies. Soucieuse de protéger l'ensemble des consommateurs européens, l'Union Européenne a voté depuis 2004 une série de règlements sur les droits des passagers afin d'uniformiser les règles entre les différents moyens de transports et de garantir au citoyen une meilleure défense face aux différentes compagnies de voyages.

I. Quels droits dans ces règlements ?

Un principe de non-discrimination

Les prix des billets ne doivent en aucun cas différer en fonction de la nationalité du client, selon le principe de non-discrimination.

Les compagnies de transports ont l'interdiction de refuser l'embarquement d'une personne en raison d'un handicap. De plus, le prix de son billet ne peut être majoré en raison de sa condition. Un voyageur handicapé peut être accompagné d'une personne capable de lui fournir une assistance, l'accompagnant n'ayant pas de place à payer dans le transport.

Cependant, les compagnies peuvent déroger à cette interdiction pour des raisons de sécurité et de santé, notamment si leurs moyens de transports ne sont pas convenablement équipés pour garantir la sécurité du voyageur handicapé. Elle devra cependant être capable de prouver que ce sont bien pour des raisons de sécurité qu'elle est dans l'incapacité de prendre en charge ces personnes. Dans ce cas précis, la compagnie devra alors rembourser intégralement le billet du dit voyageur ou lui proposer sans supplément un moyen de transport alternatif garantissant cette sécurité.

Une meilleure protection juridique en cas d'accident, de retard ou d'annulation.

Les passagers ont droit à une compensation financière de la part du voyageur en cas d'accident ayant causé le décès d'un voyageur, une lésion physique ou encore la détérioration des bagages.

En cas de retard important (plus d'une heure pour le transport ferroviaire, deux heures pour les autocars et autobus, deux à quatre heures pour le transport aérien en fonction de la distance du trajet) ou d'annulation de voyage, le passager se voit la possibilité de se voir intégralement rembourser le prix de son billet par la compagnie aérienne. En cas de panne au cours du voyage, le transporteur doit pouvoir terminer d'acheminer les passagers via un autre véhicule.

Le transporteur est également tenu à une obligation d'information sur les retards ou les annulations de ses véhicules. Dans le cas où un tel retard ou une annulation aurait

pour conséquence pour le passager de ne pouvoir prendre une correspondance, le transporteur fautif est dans l'obligation de l'informer des solutions de voyages alternatives.

Dans certaines situations de retard, le transporteur peut se voir dans l'obligation d'offrir à ses passagers de la nourriture ou encore un hébergement pour la nuit lorsque cela s'avère nécessaire.

La position de l'ALDE.

Sur le règlement des passagers d'autobus et d'autocars.

A l'origine, la proposition de réglementation de la Commission concernant le secteur des autobus et des autocars, n'était valable que pour des trajets supérieurs à 250 Km, justifié par la nature de la majorité des entreprises du secteur, souvent des PME.

Pour Gesine Meissner, députée européenne de l'ALDE et coordinatrice du groupe au sein de la commission des transports, la première version de cette proposition faite par la Commission était décevante. En s'abstenant lors du vote et en refusant de voter contre, le groupe de l'ALDE a ainsi voulu saluer la prise en compte de certaines de ses revendications, notamment le principe de non-discrimination ainsi que les nombreuses avancées pour les personnes handicapées, tout en voulant alerter le Parlement Européen sur de graves insuffisances.

Ainsi, pour madame Meissner : "Vous ne pouvez pas utiliser une distance de 250 km comme base pour une législation à l'échelle européenne. Pour commencer, trois Etats membres - Luxembourg, Malte et Chypre - sont exclus et je doute qu'il existe des lignes intérieures d'une telle distance dans tous les Etats membres".

En oubliant d'aborder les lignes transnationales, le règlement "ne s'applique qu'à un pourcentage restreint des voyages". "Dans la pratique, cela signifie que les passagers des autobus voyageant de Vienne à Budapest ou de Luxembourg à Strasbourg ne seraient pas protégés par ce projet de loi", explique-t-elle dans un communiqué.

Les arguments du groupe de l'ALDE semblent avoir été entendus par le comité de conciliation. Le règlement définitif concerne en effet l'ensemble des voyages de plus de 250 km sur le territoire communautaire, aussi bien à une échelle nationale que transfrontalière. De plus, les trajets de moins de 250 km sont également couverts par certaines des dispositions prévues par le règlement, comme le principe de non-discrimination pour le prix de vente des billets ou encore les différentes mesures en faveur des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Sur l'ensemble des mesures de protection des usagers de tous types de transports.

Ces règles concernant les passagers d'autocars et d'autobus sur le territoire communautaire visent à uniformiser la réglementation entre les différents usagers des différents moyens de transports. Ainsi, le règlement du 11 février 2004, révisé en

2007, puis le 11 avril 2011, relatif aux droits des passagers des transports aériens, mettait déjà l'accent sur la protection des consommateurs en cas de retards excessifs, d'annulations de vols ou encore d'accidents. Le règlement relatif aux droits des voyageurs à mobilité réduite du 11 juillet 2006 a également inspiré la réglementation concernant le voyage par autobus et autocar. Le groupe de l'ADLE se réjouit de l'harmonisation de cette protection. Cependant, elle pointe une des limites de ces réglementations qui, si elles concernent les aléas imputables aux compagnies de transports, ne garantit toujours pas la protection du consommateur dans un "cas de force majeure", qu'il découle aussi bien de considérations économiques (faillite d'une compagnie aérienne) que de causes naturelles (comme ce fut le cas en 2010 lors de l'éruption du volcan islandais Eyjaföll qui paralysa le ciel européen).

Le président du groupe de l'ADLE, Guy Verhofstadt, se déclare ainsi, dans un communiqué de 2010, satisfait de la prise de conscience du Commissaire aux transports, Siim Kallas, d'une nécessaire coordination de l'Union Européenne au niveau de son espace aérien, suite aux conséquences de l'éruption d'Eyjaföll. L'idée de création d'un espace aérien unique, défendu depuis des années par le groupe de l'ADLE, commence ainsi à faire son chemin.

"Après des années d'atermoiements des Etats membres, il a finalement fallu un nuage de cendres volcaniques pesant sur les chefs d'Etats de l'UE pour qu'ils prennent conscience d'une meilleure coordination de l'espace aérien. Le Commissaire Siim Kallas a fait du bon travail. Il a avancé quelques suggestions raisonnables qui devraient améliorer l'efficacité de la gestion de notre espace aérien et de notre réponse collective en cas de futures catastrophes naturelles ou humaines, qui risquent de paralyser notre système de transport aérien".

Cependant, le groupe de l'ADLE estime que des efforts restent encore à fournir au niveau de la protection des consommateurs. Selon Dirk Sterckx, coordinateur du groupe sur la question des transports, la directive activée depuis le 1er Novembre 2008 censée mieux contrôler les finances des compagnies aériennes afin d'anticiper leurs faillites éventuelles, n'ont que peu d'efficacité dans les faits, comme l'illustre fin 2009 la situation de la compagnie aérienne SkyEurope.

Dirk Sterckx plaide alors pour la création d'un fonds de réserve pour compenser les usagers des transports aériens dont le vol aurait été annulé suite à la faillite d'une compagnie aérienne. Ce fonds serait financé par les compagnies aériennes pour aider les passagers à trouver un itinéraire de substitution ou à être remboursés.

Dans le souci de répondre à ces interrogations concernant les droits des passagers aériens dans les "cas de force majeure", la Commission Européenne aux transports entend réexaminer en 2012 la réglementation pour trouver un équilibre entre efficacité économique des compagnies aériennes et meilleure protection des consommateurs.

Pour plus d'informations :

[Communiqués de presse de l'ADLE sur les questions de transports.](#)

[Site Internet de la Commission Européenne sur les transports.](#)

[Règlement de 2004 sur les droits des passagers des transports aériens.](#)

[Règlement du 23 octobre 2007 sur les droits des passagers des transports ferroviaires.](#)

[Règlement du 16 février 2011 sur les droits des passagers des autocars et autobus.](#)