



**CENTRE EUROPÉEN
DES CONSOMMATEURS**
Luxembourg
2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg
Tél. : (+352) 26 84 64-1
Fax : (+352) 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu

DROITS POUR LES PASSAGERS DES AUTOBUS OU AUTOCARS

Le Parlement européen et le Conseil ont adopté, le 16 février 2011, un Règlement (UE) N°181/2011 visant à garantir aux passagers d'autobus et d'autocars des droits comparables à ceux qui s'appliquent aux autres modes de transport.

Ce Règlement concerne les services réguliers, nationaux ou transfrontaliers de longue distance (250 km et plus). Les services occasionnels sont concernés pour les seules dispositions relatives à l'indemnisation et à l'assistance des passagers en cas d'accident.

Sous certaines conditions, les Etats membres peuvent octroyer une dérogation à l'application du Règlement en ce qui concerne les services réguliers nationaux et ce pour une durée de 4 ans renouvelable une fois. Le Règlement est applicable à partir du 1^{er} mars 2013.

DROIT A L'INFORMATION

Le texte prévoit pour tous les voyages, même inférieurs à 250 km, des règles minimales concernant les informations à fournir par le transporteur aux passagers concernant leurs droits ainsi qu'à propos de leur voyage, avant et durant celui-ci.

Ces informations doivent être mises à disposition sous la forme la plus appropriée et une attention particulière doit être accordée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

ANNULATION ET RETARD

En cas d'annulation ou de retard des heures estimées de départ et d'arrivée, le transporteur est tenu d'informer les passagers.

En cas d'annulation ou de retard de plus de 90 minutes pour les voyages d'une durée de plus de 3 heures, le passager a droit, si nécessaire, à des collations, des repas et des rafraîchissements ainsi qu'au remboursement des frais de 2 nuits d'hôtel au maximum, à concurrence de 80 € par nuit.

En cas d'annulation ou de retard de plus de 2 heures, le transporteur a l'obligation de proposer au passager un réacheminement vers sa destination finale ou un remboursement du billet.

En cas de manquement à cette obligation, le passager a droit en supplément à une indemnisation à hauteur de 50 % du prix du billet.

Attention: le transporteur peut s'exonérer des obligations mentionnées ci-dessus dans certains cas de force majeure.

PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Le transporteur ou l'agent de voyages ne peut refuser d'accepter une réservation, de délivrer un billet ou d'embarquer des personnes au seul motif de leur handicap ou de leur mobilité réduite.

Une assistance gratuite doit également être fournie à la personne handicapée pour autant qu'elle en ait fait la demande auprès du transporteur au plus tard 36 h avant le départ. Si le transporteur n'est pas en mesure d'apporter une assistance adéquate, le passager à mobilité réduite pourra être accompagné, sans frais supplémentaires, par une personne de son choix. La perte ou la détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou d'appareils d'assistance doit être indemnisée par le transporteur.

RESPONSABILITE EN CAS D'ACCIDENT

En cas de décès ou de blessures des passagers lors d'un accident de la route, le Règlement prévoit un dédommagement plafonné à 220€. La procédure en responsabilité est régie par les lois nationales.

En cas de perte ou détérioration de bagages suite à un accident, le passager est indemnisé d'un montant maximal de 1200 €.

RECLAMATIONS

Les compagnies de transport établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations prévus par le texte.

En outre, chaque Etat membre désigne un organisme chargé du contrôle de l'application du Règlement.

Si vous n'arrivez pas à obtenir satisfaction et pour tout renseignement complémentaire, contactez le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg ou le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net).

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le Centre Européen des Consommateurs est financé par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs.



Co-funded by
the European Union