



Centre Européen  
des Consommateurs  
Luxembourg

Actualisée en juin 2017

## **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 depuis le 1<sup>er</sup> 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 montant de l'indemnisation est calculé conformément au droit national applicable. Le montant maximal prévu par le droit national pour l'indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle ou en cas de perte ou de détérioration de bagages n'est pas inférieur, pour un événement donné, à 220 000 euros par passagers et à 1 200 euros en cas de perte ou de détérioration de bagages suite à un accident.

En cas de détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou dispositif d'assistance, le montant de l'indemnisation est toujours égal au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

### **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. Pour le Luxembourg, c'est le Verkéiersverbond qui est désigné comme l'organisme de contrôle (<http://www.mobiliteit.lu/se-deplacer/infos-complementaires/droits-des-voyageurs> ).

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation au transporteur dans les trois mois suivant l'incident. Le transporteur dispose d'un mois pour réagir et de 3 mois à compter de la réception de la réclamation pour vous fournir une réponse définitive. 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).

Centre Européen des Consommateurs GIE  
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg  
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61  
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by  
the European Union

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 CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.