



Les Midis du consommateur européen

*Les droits des passagers en bus,
train et bateau*

*Elisabeth KOTTHAUS
Chef d'Unité*

Direction générale de la mobilité et des transports
Direction B - Investissement, Transport innovant et durable
B.5 - Aspects sociaux, droits des passagers & égalité des chances

Principaux droits des passagers dans l'Union européenne

Droit à la non-discrimination dans l'accès aux transports

Droit à la mobilité, accessibilité et assistance sans frais supplémentaires pour les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite (PMR)

Droit à l'information avant l'achat et aux différentes étapes du voyage, notamment en cas d'interruption de celui-ci

Droit de renonciation au voyage (remboursement) en cas d'interruption

Droit à l'exécution du contrat de transport (réacheminement ou nouvelle réservation) en cas d'interruption

Droit à une assistance en cas de retard important au départ ou aux points de correspondance

Droit à indemnisation

Responsabilité du transporteur à l'égard des passagers et de leurs bagages

Droit à un système de traitement des plaintes rapide et accessible

Droit à la pleine application et à la mise en œuvre effective des droits des passagers dans l'UE



Dernière vérification : 30/04/2018

Droits des passagers

Train en retard? Vol annulé? En tant que passager voyageant par avion, train, bateau ou bus, vous avez des droits lorsque vous voyagez dans l'UE.

En savoir plus:

- [Droits des passagers aériens](#)
- [Droits des passagers ferroviaires](#)
- [Droits des passagers voyageant par autobus ou autocar](#)
- [Droits des passagers voyageant par bateau](#)

Téléchargez l'application «Vos droits de passager» sur votre smartphone ([Google Android](#), [iPhone](#), [iPad](#), [Windows Phone](#))

Proposition de révision du RÈGLEMENT 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte):

- un compromis équilibré entre les intérêts des voyageurs et des entreprises ferroviaires
- amélioration de la protection des voyageurs sans faire peser une charge excessive sur le secteur ferroviaire

Le processus législatif: développements récents (discussions au sein du EP et du Conseil)

Provisions problématiques

- Dérogations*
- Indemnisations en cas de retard*
- Billets directs*
- Clause de force majeure*

Règlement (UE) no 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure

- Droit à l'information sur les voyages
- Départs annulés ou retardés -> droit à:
 - ✓ Information
 - ✓ Assistance
 - ✓ Réacheminement ou remboursement
- Retard à l'arrivée -> droit à une indemnisation

Règlement (UE) no 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure

- Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite
- Droit à un mécanisme accessible de traitement des plaintes
- Un organisme national indépendant chargé de faire respecter les droits garantis dans le cadre du règlement

Règlement (UE) no 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar

La distance du service est supérieure ou égale à 250 kilomètres

- Droit à l'information sur le voyage
- Annulation ou retard de >90 minutes du départ (un voyage de trois heures ou plus) -> une aide appropriée
- Annulation ou retard de >120 minutes du départ ou surréservation -> remboursement ou réacheminement. Sinon, indemnisation
- Assistance spécifique gratuite pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite



Règlement (UE) no 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar

La distance du service est inférieure à 250 kilomètres

- La non-discrimination fondée sur la nationalité
- Le traitement non discriminatoire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite
- Informations sur les voyages et les droits des passagers
- Un mécanisme de traitement des plaintes
- Un organisme national indépendant chargé de faire respecter les droits garantis dans le cadre du règlement

Les droits et obligations des voyageurs dans des contextes multimodaux

- *Les droits des passagers restent spécifiques à chaque mode de transport*
- *Des «vides» juridiques et des «zones grises»*
- *Une couverture insuffisante des droits des passagers dans des contextes multimodaux*
- *Une étude qui concentre sur l'identification de ces vides juridiques*



Téléphone

Vous nous appelez

d'un pays membre de l'UE:

Numéro gratuit

[0080067891011](tel:0080067891011) *

* Gratuit, mais certains opérateurs peuvent facturer un supplément.

Numéro local dans votre pays de l'UE **

** Facturé au tarif national.

Les jours ouvrables de 9 h 00 à 18 h 00 (heure de Bruxelles)

Dans n'importe quelle [langue officielle de l'UE](#)

d'un pays non membre de l'UE:

[003222999696](tel:003222999696) *

* Facturé au tarif international.

L'opérateur répondra en anglais, mais vous pourrez lui demander de parler à quelqu'un dans n'importe quelle [langue officielle de l'UE](#).



Merci pour votre attention!