

## **Résumé des droits des passagers voyageant par autobus et autocar<sup>1</sup>**

Le règlement (UE) n° 181/2011 (ci-après le «règlement») est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2013.

Il prévoit un socle de droits pour les passagers voyageant par autobus et autocar dans l'Union européenne.

En principe, le règlement s'applique à des «services réguliers» (c'est-à-dire des services fournis selon une fréquence et sur un trajet déterminés, les passagers pouvant être pris en charge et déposés à des arrêts préalablement fixés) destinés à des catégories non déterminées de passagers lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un État membre<sup>2</sup>.

Les droits fondamentaux suivants s'appliquent à tous les services réguliers, quelle que soit la distance prévue à parcourir dans le cadre du service:

- des conditions de transport non discriminatoires;
- l'accès au transport pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, sans coût supplémentaire, et une indemnisation financière en cas de perte ou de détérioration de leur équipement de mobilité;
- des règles minimales quant à l'information de l'ensemble des passagers avant et au cours de leur voyage, ainsi qu'une information générale sur leurs droits;
- une procédure de traitement des réclamations, établie par les transporteurs, ouverte à tous les passagers;
- l'existence, dans tous les États membres, d'organismes nationaux indépendants chargés de faire appliquer le règlement et, le cas échéant, de prendre des sanctions.

---

<sup>1</sup> Résumé élaboré conformément à l'article 25, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1). Le présent résumé n'est pas juridiquement contraignant.

<sup>2</sup> Par ailleurs, certains droits s'appliquent également aux services dits «occasionnels», lorsque le groupe de passagers est constitué à l'initiative d'un donneur d'ordre ou du transporteur lui-même, pour autant que la montée initiale ou la descente finale du passager ait lieu sur le territoire d'un État membre:

- a) conditions de transport non discriminatoires;
- b) fourniture de billets (sous forme électronique) ou de tout autre document établissant le droit au transport;
- c) indemnisation et assistance en cas de décès ou de lésion corporelle ou en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents;
- d) indemnisation financière en cas de perte ou de détérioration de l'équipement de mobilité appartenant à des personnes handicapées ou à des personnes à mobilité réduite.

Par ailleurs, les droits suivants s'appliquent aux services réguliers lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est supérieure ou égale à 250 kilomètres (ci-après les «services réguliers à longue distance»):

- la fourniture de billets (sous forme électronique) ou de tout autre document établissant le droit au transport;
- une indemnisation et une assistance en cas de décès ou de lésion corporelle ou en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents;
- des informations en cas d'annulation du service ou de retard au départ;
- le droit au remboursement de la totalité du prix du billet ou le réacheminement en cas d'annulation ou de retard important;
- une assistance adaptée en cas d'annulation ou de retard important (uniquement dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à 3 heures);
- une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet si le transporteur n'offre pas au passager le choix entre le remboursement du prix du billet ou le réacheminement en cas d'annulation ou de retard important;
- une assistance spécifique, sans coût supplémentaire, pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, tant dans les stations qu'à bord des véhicules.

Toutefois, les États membres peuvent, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation à l'application de ces droits supplémentaires en ce qui concerne les services réguliers nationaux, pour une durée maximale de 4 ans renouvelable une fois (soit une durée totale maximale de 8 ans).

Enfin, pour une période d'une durée maximale de 4 ans renouvelable une fois (soit une durée totale maximale de 8 ans), les États membres peuvent, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation à l'application de l'ensemble du règlement en ce qui concerne certains services réguliers parce qu'une part importante desdits services, y compris au moins un arrêt prévu, est effectuée en dehors de l'Union européenne.

## **Aperçu des droits des passagers voyageant par autobus et autocar**

### **1) Droit à des conditions de transport non discriminatoires**

Chacun a le droit de ne faire l'objet d'aucune discrimination directe ni indirecte sur la base de sa nationalité ou du lieu d'établissement du transporteur ou du vendeur de billet au sein de l'Union lors de l'achat de billets pour des services de transport de passagers par autobus et autocar.

Dans le cas de services réguliers à longue distance, le transporteur émet un billet (sous forme électronique) au passager, à moins que ne soient prévus d'autres documents établissant le droit au transport.

## **2) Droit à l'information**

Tous les passagers utilisant des services réguliers par autobus et autocar ont le droit de recevoir des informations adéquates tout au long de leur voyage. Ce droit comprend le droit à être informés de leurs droits de passagers et à recevoir les coordonnées des organismes nationaux chargés de l'application du règlement.

Toutes les informations générales pertinentes et les conditions de transport doivent être fournies dans des formats accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite (par exemple, informations en gros caractères, en langage clair, en braille ou sur bande audio).

Par ailleurs, dans le cas de services réguliers à longue distance et en cas d'annulation ou de départ retardé, les passagers partant de stations sont informés de la situation par le transporteur ou, le cas échéant, par l'entité gestionnaire de la station, dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue. Ils sont en outre informés de l'heure estimée de départ, dès que cette information est disponible. Si des passagers manquent un service de correspondance en raison d'une annulation ou d'un retard, le transporteur ou, le cas échéant, l'entité gestionnaire de la station s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de les informer des autres correspondances disponibles. Dans la mesure du possible, le transporteur communique également ces informations aux passagers par voie électronique, lorsque le passager en a fait la demande et a fourni au transporteur les coordonnées nécessaires.

## **3) Droit à une indemnisation et à une assistance en cas d'accident**

Dans le cas de services réguliers à longue distance, les passagers ont droit à une indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents résultant de l'utilisation de services effectués par autobus et autocar. Les conditions et le montant de l'indemnisation sont régis par le droit national applicable, seuls certains montants minimaux sont prévus par le règlement. L'indemnisation financière n'est pas automatique, elle doit être réclamée auprès des juridictions nationales.

Par ailleurs, dans le cas de services réguliers à longue distance, le transporteur fournit une assistance raisonnable et proportionnée portant sur les besoins concrets immédiats des passagers à la suite de l'accident. Cette assistance englobe, si nécessaire, l'hébergement, la nourriture, les vêtements, le transport et la facilitation des premiers secours.

#### **4) Droit à la poursuite du voyage, au réacheminement et au remboursement en cas d'annulation ou de retard important**

Dans le cas de services réguliers à longue distance<sup>3</sup>, en cas de surréservation ou lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce que le service soit annulé ou à ce que son départ d'une station soit retardé de plus de 120 minutes par rapport à l'heure de départ prévue, les passagers ont le choix entre:

- le réacheminement vers la destination finale, sans coût supplémentaire, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais; et
- le remboursement de la totalité du coût du billet et, s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit dans les meilleurs délais, jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans le contrat de transport.

Ce choix s'offre également aux passagers si le service est annulé ou si son départ d'un arrêt d'autobus est retardé de plus de 120 minutes.

Les passagers qui se trouvent dans cette situation ont droit à une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet si le transporteur ne leur offre pas le remboursement ou le réacheminement.

Ce droit à une indemnisation et au remboursement éventuel du prix du billet ne saurait empêcher les passagers de saisir les juridictions nationales pour demander des dommages-intérêts conformément au droit national en réparation du préjudice résultant de l'annulation ou du retard de services réguliers.

Lorsque l'autobus ou l'autocar devient inutilisable au cours du voyage, le transporteur doit envoyer un autre autobus ou autocar sur le lieu où le véhicule initial est immobilisé et proposer soit la poursuite du service et l'acheminement des passagers jusqu'à leur destination finale, soit le transport vers un point d'attente ou une station adaptés, lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible.

#### **5) Droit à une assistance en cas d'annulation ou de départ retardé**

En cas d'annulation ou de retard de plus de 90 minutes pour un service régulier à longue distance dont la durée prévue excède 3 heures, les passagers ont le droit de recevoir une assistance adaptée comprenant notamment: des collations, des repas et des rafraîchissements, ainsi que, si nécessaire, une forme d'hébergement (le transporteur peut limiter à un montant de 80 euros par nuit et pour 2 nuits au maximum le coût total de l'hébergement; il n'est pas tenu de prendre en charge le coût de l'hébergement si l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques sévères ou à des catastrophes naturelles majeures).

---

<sup>3</sup> Cette disposition ne s'applique pas aux passagers munis de billets ouverts pour autant que l'heure de départ ne soit pas indiquée, à l'exception des passagers détenant une carte de transport ou un abonnement.

## **6) Droit des passagers handicapés et des passagers à mobilité réduite<sup>4</sup>**

Outre les droits généraux des passagers, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite jouissent des droits suivants lorsqu'elles utilisent des services réguliers par autobus ou autocar, afin qu'elles puissent bénéficier des mêmes possibilités de transport que les autres personnes:

### **a) droit d'accès au transport pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, sans coût supplémentaire**

Les transporteurs, agents de voyage ou voyagistes ne peuvent demander aux personnes handicapées ni aux personnes à mobilité réduite de payer un supplément pour une réservation ou un billet.

Ils ne peuvent pas non plus refuser d'accepter une réservation, de fournir un billet ou de faire monter à bord une personne au motif de son handicap ou de sa mobilité réduite. Des exceptions sont possibles uniquement lorsque le transport d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite ne pourrait se faire conformément à la législation applicable en matière de sécurité des passagers et aux exigences en matière de santé et de sécurité établies par les autorités compétentes, ou lorsque la conception du véhicule ou les infrastructures rendent impossible le transport de cette personne dans des conditions sûres et réalisables sur le plan opérationnel.

Dans le cas de services réguliers à longue distance, si le transporteur, agent de voyage ou voyageur refuse d'accepter une réservation, de fournir un billet ou de faire monter à bord une personne pour les raisons indiquées ci-dessus, il communique immédiatement les raisons de son refus à la personne concernée, et, sur demande de celle-ci, l'en informe par écrit. Par ailleurs, s'il refuse d'accepter une réservation ou de fournir un billet, il informe la personne concernée de tout service de substitution acceptable exploité par le transporteur. Si les raisons pour lesquelles le passager concerné se voit opposer un refus de réservation ou de monter à bord peuvent être levées par la présence d'une autre personne capable de fournir l'assistance nécessaire, le passager concerné peut demander à être accompagné par une autre personne de son choix, qui est transportée gratuitement.

Dans le cas de services réguliers à longue distance, si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est en possession d'un billet ou d'une réservation et a dûment informé le transporteur de ses besoins particuliers, et si elle se voit malgré tout opposer un refus de monter à bord au motif de son handicap ou de sa mobilité réduite, elle peut choisir entre le remboursement et le réacheminement, celui-ci étant subordonné à la disponibilité de services de voyage adéquats.

---

<sup>4</sup> Les États membres peuvent octroyer une dérogation à l'application des dispositions relatives aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite en ce qui concerne les services réguliers nationaux, à condition qu'ils s'assurent que le niveau de protection de ces personnes garanti par leur législation nationale est au moins le même que celui garanti par le règlement.

Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations établissent des conditions d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite. Ces conditions sont portées à la connaissance du public et sont communiquées sous une forme matérielle à la demande du passager;

#### **b) droit à une assistance spéciale**

Dans le cas de services réguliers à longue distance, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations fournissent gratuitement, dans le cadre de leurs compétences respectives, une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent notifier au transporteur leurs besoins spécifiques au plus tard 36 heures à l'avance et se présenter à l'endroit indiqué à la station de bus à l'heure convenue, qui ne doit pas précéder de plus de 60 minutes l'heure de départ annoncée;

#### **c) droit à une indemnisation en cas de perte ou de détérioration d'un équipement de mobilité**

Lorsqu'un transporteur ou une entité gestionnaire de station a causé la perte ou la détérioration d'un équipement de mobilité (fauteuil roulant et autre dispositif d'assistance), il ou elle doit verser une indemnisation équivalant au coût de remplacement ou de réparation (pour autant que celle-ci soit possible) de l'équipement concerné.

Si nécessaire, il ou elle met tout en œuvre pour remplacer, à titre temporaire, l'équipement de mobilité perdu ou détérioré.

#### **7) Droit de déposer une plainte auprès du transporteur et des organismes nationaux chargés de l'application du règlement**

Les passagers peuvent déposer une plainte auprès du transporteur dans un délai de 3 mois à compter de la date à laquelle le service régulier a été exécuté ou aurait dû être exécuté. Dans un délai d'un mois suivant la réception de la plainte, le transporteur informe le passager que sa plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen. Le transporteur doit donner sa réponse définitive dans un délai de 3 mois à compter de la date de réception de la plainte.

Les délais susmentionnés ne s'appliquent pas aux questions relatives à l'indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents.

#### **8) Application des droits des passagers**

Chaque État membre doit désigner un ou plusieurs organismes nationaux chargés de faire appliquer les droits mentionnés dans le règlement.

L'organisme national compétent est chargé de l'application du règlement en ce qui concerne les services réguliers à partir de lieux situés sur le territoire de l'État membre qui l'a désigné et les services réguliers en provenance d'un pays tiers à destination de ces lieux.

Les passagers peuvent déposer plainte auprès de l'organisme national compétent pour violation alléguée du règlement. Un État membre peut décider que les passagers sont tenus, dans un premier temps, de déposer plainte auprès du transporteur, auquel cas l'organisme national chargé de l'application du règlement agit en tant qu'instance de recours pour les plaintes n'ayant pas été réglées.