



COMMISSION EUROPEENNE

COMMUNIQUE DE PRESSE

Bruxelles, le 1^{er} mars 2013

Droits des passagers: une meilleure protection des voyageurs par autobus ou autocar dans l'UE

Le [règlement \(UE\) n° 181/2011](#) concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar devient applicable aujourd'hui et confère de nouveaux droits aux passagers d'autobus et d'autocars dans l'ensemble de l'UE. En plus de définir les droits fondamentaux des voyageurs, ce règlement impose aux sociétés de transport par autobus ou autocar et aux gestionnaires de gares routières un certain nombre d'obligations concernant leur responsabilité à l'égard des passagers. Quelque 70 millions de voyageurs empruntent l'autobus ou l'autocar chaque année dans l'UE.

M. Siim Kallas, vice-président de la Commission européenne chargé des transports, a déclaré à ce sujet: «*Nous avons tenu notre promesse: grâce à ce règlement, les droits des passagers de l'UE s'appliquent désormais aussi aux passagers des autobus et des autocars. L'UE est maintenant la première région du monde à disposer d'un ensemble complet de droits des passagers pour tous les modes de transport*».

Le règlement relatif au transport par autobus et autocar établit des droits analogues à ceux dont bénéficient déjà les passagers dans les transports aérien, ferroviaire, maritime et fluvial, notamment:

- la non-discrimination fondée sur la nationalité en ce qui concerne les tarifs et autres conditions contractuelles;
- le traitement non discriminatoire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (plus précisément, une assistance gratuite dans certaines gares routières et à bord des autobus et des autocars, ainsi qu'un dédommagement financier en cas de perte ou de détérioration de leur équipement de mobilité);
- la communication d'informations adéquates et accessibles à tous les passagers avant et pendant le voyage, ainsi que d'informations générales sur leurs droits dans les gares routières et sur l'Internet;
- le remboursement intégral du prix du billet ou un réacheminement en cas de surréservation, d'annulation ou de retard de plus de 2 heures à compter de l'heure de départ prévue (uniquement pour les voyages de plus de 250 km);
- une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet, en plus du remboursement intégral du prix du billet en cas de surréservation, d'annulation ou de retard de plus de 2 heures à compter de l'heure de départ prévue, lorsque la société de transport par autobus ou autocar n'a pas proposé au passager de choisir entre un remboursement et un réacheminement (uniquement pour les voyages de plus de 250 km);

- une assistance adéquate (collations, repas, rafraîchissements et, le cas échéant, hébergement) en cas d'annulation ou de retard de plus de 90 minutes pour les voyages de plus de 3 heures (et de plus de 250 km);
- une indemnisation en cas de décès ou de blessure, ou de perte ou de détérioration de bagages, résultant d'un accident de la route;
- la mise à la disposition de tous les passagers, par les sociétés de transport par autobus et autocar, d'un mécanisme de traitement des plaintes;
- la création, dans chaque État membre, d'organismes indépendants chargés de faire appliquer le règlement et, le cas échéant, d'imposer des sanctions.

Contexte

Avant que la Commission européenne ne décide de présenter sa proposition sur les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar il y a cinq ans, aucun accord international applicable dans la plupart des États membres ni aucune disposition législative de l'UE n'établissaient de droits généraux en ce qui concerne ce mode de transport.

L'adoption du règlement sur les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar en 2011 a marqué l'achèvement du cadre juridique applicable aux usagers de tous les modes de transport dans l'UE. L'UE est aujourd'hui le premier espace intégré des droits des passagers dans le monde: les passagers sont protégés lorsqu'ils voyagent sur son territoire, quel que soit leur mode de transport (avion, train, bateau, autobus ou autocar).

Prochaines étapes

La Commission européenne organisera la première réunion avec les autorités nationales à l'automne 2013, afin de coordonner l'application effective de la législation relative aux droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.

Pour en savoir plus

Consultez le [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.

Rendez-vous sur le site [Vos droits de passager en main](#) de la Commission.

Téléchargez l'[application smartphone](#), disponible sur toutes les plateformes, pour connaître vos droits de passager (les informations sur les droits dans les transports par voie d'eau et par autobus et autocar seront prochainement mises à jour).

Contacts:

[Helen Kearns](#) (+32 2 298 76 38)

[Dale Kidd](#) (+32 2 295 74 61)