

**PANORAMA DES REGLEMENTS DE PROTECTION DES DROITS DES VOYAGEURS :**

**L'ANALYSE DE LA FNAUT**

**RESUME**

L'étude a porté sur l'analyse comparative de la FNAUT des règlements européens qui protègent les droits des voyageurs dans différents modes de transport : aérien, ferroviaire, maritime et routier.

Elle a été élaborée par le service juridique de la FNAUT (Marc DEBRINCAT, Lisa LAIK, Audrey PENIGUEL et Anne-Sophie TRCERA).

L'Union européenne s'est attachée à renforcer les droits fondamentaux des passagers, quel que soit le mode de transport utilisé. Elle s'est également appliquée à harmoniser ces différents droits dans tous les pays de l'Union européenne :

- le règlement n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol,
- le règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires,
- le règlement n° 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar,
- le règlement n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) contribue à atteindre l'objectif fixé par les institutions de l'Union européenne en matière de droits des voyageurs en précisant, voire en complétant, les règles dégagées par les règlements européens.

Si les droits des passagers de tous types de transports ont été nettement améliorés par la réglementation européenne, il reste des efforts à fournir. La Commission européenne met en place des dispositifs d'évaluation des règlements, de leur mise en œuvre, et des procédures de révision.

L'objet de l'étude est l'analyse comparative par la FNAUT des règlements de protection des droits des voyageurs et l'examen des différences entre les règlements concernant le transport aérien et le transport ferroviaire.

## 1. LA COMPARAISON DES RÈGLEMENTS RELATIFS A LA PROTECTION DES DROITS DES VOYAGEURS

Mode de transport		Aérien	Ferroviaire	Maritime	Routier (trajets supérieurs à 250 km) règlement européen 181/2011
Droits		règlement européen 261/2004	règlement européen 1371/2007	règlement européen 1177/ 2010	
ANNULATION	Indemnisation	Oui, indemnisation forfaitaire de 125 à 600 euros.  Exonération en cas de circonstances extraordinaires, ou si le voyageur a été prévenu plus de 14 jours à l'avance.	Non prévue automatiquement, mais il est possible de demander une indemnisation selon le préjudice prouvé (prévisible <sup>1</sup> lors de la conclusion du contrat) sur le fondement du droit national. Exonération en cas de force majeure.	Non prévue automatiquement.	L'indemnisation n'est due que si le transporteur n'a pas proposé de choix entre le réacheminement, la poursuite du voyage ou le remboursement.
	Choix entre réacheminement ou remboursement proposé	Oui, remboursement, ou réacheminement dans les meilleurs délais ou ultérieurement.	Non prévu expressément, mais le remboursement est de droit si le contrat n'est pas exécuté.	Oui : remboursement ou réacheminement dans les meilleurs délais.	Oui, remboursement ou réacheminement dans les meilleurs délais. Si le transporteur n'offre pas ce choix, le voyageur a droit à une indemnisation de 50 % du prix du billet.
	Prise en charge	Oui, 2 appels téléphoniques ou mails, collations, rafraichissements, hébergement à l'hôtel.	Non prévue.	Oui, collations, rafraichissements, sauf si l'annulation a été causée par une faute du passager. Hébergement offert (limité à 80 euros par nuit, trois nuits), sauf faute du passager ou conditions météorologiques compromettant la sécurité du navire.	Oui, collations, rafraichissements, hébergement (limité à 80 euros par nuit, 2 nuits, qui n'a pas à être offert en cas de conditions météorologiques sévères ou catastrophes naturelles).

<sup>1</sup> Principe rappelé par la Cour de cassation, Première chambre civile, dans son arrêt du 28 avril 2011, n° 10-15056 et les arrêts ultérieurs.

Mode de transport		Aérien	Ferroviaire	Maritime	Routier (trajets supérieurs à 250 km) règlement européen 181/2011
Droits		règlement européen 261/2004	règlement européen 1371/2007	règlement européen 1177/ 2010	
RETARD	Indemnisation	Oui, à partir de trois heures de retard (arrêt CJUE Sturgeon du 19/11/2009, C-402/07 et C-432/07).  Indemnisation forfaitaire de 125 à 600 euros.  Exonération en cas de circonstances extraordinaires.	Oui, à partir de 60 minutes de retard. 25 à 50 % du prix du billet.  Il n'y a pas de cas d'exonération possible (arrêt de la CJUE du 29/09/2013, affaire C-509/11, ÖBB- Personenverkehr AG).	Oui, à partir d'une heure de retard pour les traversées de moins de 4 heures. De 25 à 50% du prix du billet. Exonération en cas de conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en sécurité ou des circonstances extraordinaires.	L'indemnisation n'est due que si le transporteur n'a pas proposé de choix entre le réacheminement, la poursuite du voyage ou le remboursement.
	Choix entre réacheminement ou remboursement proposé	Oui, à partir de 5 heures de retard : remboursement, ou réacheminement dans les meilleurs délais ou ultérieurement	Oui, à partir de 60 minutes de retard : remboursement ou réacheminement dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure.	Oui, à partir de 90 minutes de retard : remboursement ou réacheminement dans les meilleurs délais.	Oui, à partir de 120 minutes de retard : remboursement ou réacheminement dans les meilleurs délais. Si le transporteur n'offre pas ce choix, le voyageur a droit à une indemnisation de 50 % du prix du billet.
	Prise en charge	Oui, 2 appels téléphoniques ou mails, collations, rafraichissements, hébergement à l'hôtel.	Oui, collations et rafraichissement dans la mesure du possible. Hébergement à l'hôtel ou ailleurs.	Oui, collations, rafraichissements, sauf si le retard a été causé par une faute du passager. Hébergement offert (limité à 80 euros par nuit, 3 nuits), sauf faute du passager ou conditions météorologiques compromettant la sécurité du navire.	Oui, pour les trajets de plus de 3 heures subissant un retard supérieur à 90 minutes : collations, rafraichissements, hébergement (limité à 80 euros par nuit, 2 nuits), sauf en cas de conditions météorologiques sévères ou catastrophes naturelles).

## **2. L'ANALYSE DES DIFFERENCES ENTRE LES RÈGLEMENTS RELATIFS AUX DROITS DES VOYAGEURS FERROVIAIRES ET AUX DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS**

### **2.1. Le rôle de la force majeure**

**Les modes de transports ne bénéficient pas d'un traitement égal face à la force majeure.** Alors que dans le domaine aérien, la force majeure (les « circonstances extraordinaires ») permet d'exonérer le transporteur aérien de sa responsabilité en ce qui concerne le versement de l'indemnité, il n'en est pas de même dans le transport ferroviaire puisque la Cour de justice de l'Union européenne estime que les voyageurs ont droit au remboursement partiel du prix de leur billet de train en cas de retard de plus d'une heure, et ce même si le retard est dû à un cas de force majeure.

La Communauté européenne du rail (CER) et le Comité international de transport ferroviaire (CIT) avaient dénoncé, dès la publication de l'arrêt ÖBB, une violation du principe de concurrence équitable entre les modes de transport. La Commission européenne a lancé une réflexion sur le sujet, afin d'intégrer, à une échéance de temps qui n'est pas précisée, la prise en compte des effets de la force majeure dans le transport ferroviaire.

L'harmonisation de rôle de la force majeure pour les deux règlements aurait aussi pour effet de clarifier les droits des voyageurs et d'en faciliter la compréhension par les voyageurs.

**☛ Dans un souci de cohérence, la FNAUT souhaite, comme c'est le cas pour le règlement relatif au transport aérien, que la force majeure soit une cause d'exemption de l'obligation d'indemnisation prévue par le règlement en cas de retard dans le transport ferroviaire.**

### **2.2. L'indemnisation des retards**

Le seuil de déclenchement de l'indemnisation obligatoire en cas de retard n'est pas le même selon le mode de transport. Alors qu'en matière ferroviaire le voyageur a droit à une compensation dès lors qu'une heure de retard à l'arrivée est constatée, le seuil du droit à indemnisation est de trois heures dans les transports aériens.

En matière de transport par autocar, ce seuil est spécifique puisque le voyageur n'a droit à une indemnisation que lorsque le retard est de deux heures au départ, et non à l'arrivée.

**☛ La FNAUT souhaite que le seuil de déclenchement des dédommagements en cas de retard ferroviaire débute à partir de 30 minutes de retard à l'arrivée.**

### **2.3 Le mode de calcul des dédommagements**

Les dédommagements en cas de retard dans le transport aérien sont forfaitaires et proportionnels à la distance parcourue. Les dédommagements en cas de retard dans le transport ferroviaire sont proportionnels au prix du billet à la durée du retard.

## 2.4 Les modalités d'assistance et de réacheminement

En application de l'article 5 du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004, le transporteur aérien est tenu de prendre en charge les passagers dont le vol a été annulé, en raison de circonstances extraordinaires ou non. À ce titre, il doit procurer gratuitement, compte tenu du délai d'attente, des rafraîchissements, des repas et, le cas échéant, un hébergement à l'hôtel, un transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu de l'hébergement ainsi que des moyens de communication avec les tiers. L'application de l'obligation d'assistance lorsque l'annulation ou le report du vol sont dus à des « circonstances extraordinaires » est une solution très protectrice des passagers aériens.

Il ressort de l'évaluation d'impact en vue de la révision du règlement n° 1371/2007 que les passagers ferroviaires qui sont bloqués à cause d'une perturbation majeure de transport (par exemple, des grèves massives, catastrophes naturelles, incidents d'exploitation ferroviaire etc.) ne reçoivent pas d'aide et de protection adéquate dans aucun État membre. En l'absence de plan d'urgence harmonisé, il n'y a actuellement pas de réponses cohérentes pour assurer la continuité de la mobilité dans de telles situations, car les approches des différents États Membres ou des opérateurs varient ou sont incompatibles.

La rédaction de l'article 18 étant particulièrement permissive pour les transporteurs, il peut être raisonnablement constaté que les obligations de ceux-ci en matière d'assistance sont nulles. Aucune jurisprudence n'est encore venue apporter de précisions sur la portée de cet article. Seuls des juges pourraient donner à ce texte une force juridique dont il est actuellement dépourvu.

☛ **La FNAUT souhaite que les obligations des transporteurs ferroviaires soient renforcées en cas d'interruption de service afin de proposer au voyageur de réelles solutions de réacheminement.**

## 2.5 La surveillance des écarts d'application

☛ **La création d'une commission unique, compétente pour l'ensemble des règlements relatifs aux droits des voyageurs, chargée d'évaluer les manquements et de proposer des sanctions administratives pourrait s'avérer bénéfique pour la protection des droits des voyageurs.**

## CONCLUSION

Le renforcement de l'information des voyageurs sur leurs droits s'ajoute, pour l'ensemble des règlements, à nos demandes d'amélioration. Les règlements font peser sur les professionnels une information sur la nature des droits des voyageurs et sur l'indication des coordonnées des organismes nationaux d'application. Ces informations doivent être délivrées dans les véhicules de transport et/ou les gares et aéroports.

C'est en prenant en compte les attentes des voyageurs, notamment par des mesures susceptibles d'améliorer leurs droits et l'information sur ceux-ci, que les transports collectifs pourront renforcer leur pertinence.