RÈGLEMENT EUROPÉEN 181/2011 : INDEMNISATION DES INCIDENTS LORS DE VOYAGES EN AUTOBUS – AUTOCAR

Category: Transport de voyageurs
Tag: Tableau d'honneur

Le règlement 181/2011 publié le 28 février 2011 prévoit une indemnisation en cas d'incidents survenant lors de déplacements en autocar ou autobus.

Il est applicable au 1er mars 2013. Ce texte légal s'impose à tous. Vous trouverez ci-dessous le communiqué de presse et le règlement intégral.

Le règlement intégral : Règlement européen 181/2011 publié le 28 février 2011

Le communiqué de presse : Règlement 181/2011 - Le communiqué de presse

Nous reproduisons quelques articles ci-dessous pour vous permettre d'apprécier sa portée. Celles-ci vont porter sur les accidents, les retards et annulation et la gestion des plaintes. Il est à noter qu'une partie très importante concerne les personnes handicapées.

INDEMNISATION ET ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT

Article 7

Décès ou lésion corporelle de passagers et perte ou détérioration de bagages

1. Conformément au droit national applicable, les passagers ont droit à une indemnisation en cas de décès, y compris un montant raisonnable pour les frais funéraires, ou de lésion corporelle ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents résultant de l'utilisation d'un autobus ou d'un autocar. En cas de décès d'un passager, ce droit s'applique au minimum aux personnes que ce passager était ou aurait été légalement tenu d'entretenir.

2. 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:

a) 220 000 EUR par passager;

b) 1 200 EUR par bagage. 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.

Article 8

Besoins concrets immédiats des passagers

En cas d'accident résultant de l'utilisation d'un autobus ou d'un autocar, 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. L'assistance fournie ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

Pour chaque passager, le transporteur peut limiter le coût total de l'hébergement à un montant de 80 EUR par nuit et pour deux nuits au plus.

DROITS DES PASSAGERS EN CAS D'ANNULATION OU DE RETARD

Article 19

Poursuite du voyage, réacheminement et remboursement

1. Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service régulier soit annulé ou à ce que son départ d'une station soit retardé de plus de cent vingt minutes ou encore en cas de surréservation, les passagers se voient immédiatement offrir le choix entre:

a) la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport, sans coût supplémentaire, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais;

b) le remboursement du prix du billet et, s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit, en autobus ou en autocar, dans les meilleurs délais, jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans le contrat de transport.

2. Si le transporteur n'offre pas au passager le choix visé au paragraphe 1, le passager a droit à une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet, en sus du remboursement visé au paragraphe 1, point b). Ce montant est payé par le transporteur dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

3. Lorsque l'autobus ou l'autocar devient inutilisable au cours du voyage, le transporteur propose soit la poursuite du service, dans un autre véhicule, à partir du point où le véhicule est immobilisé,

soit le transport entre le point où le véhicule est immobilisé et un point d'attente ou une station adaptés, lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible.

4. Lorsqu'un service régulier est annulé ou si son départ d'un arrêt d'autobus est retardé de plus de cent vingt minutes, les passagers ont droit à la poursuite du voyage ou au réacheminement ou au remboursement du prix du billet par le transporteur, conformément au paragraphe 1.

5. Le remboursement du billet prévu au paragraphe 1, point b), et au paragraphe 4 s'effectue dans un délai de quatorze jours après que l'offre en a été faite ou que la demande en a été reçue. Le remboursement couvre la totalité du coût du billet au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées du trajet et pour la ou les parties déjà effectuées si le trajet ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du passager. En cas de carte de transport ou d'abonnement, le remboursement équivaut à la proportion que représente le trajet dans le coût total de la carte ou de l'abonnement. Le remboursement s'effectue en espèces, à moins que le passager accepte une autre forme de remboursement.

Article 20

Information

1. En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service régulier, les passagers partant de stations sont informés de la situation par le transporteur ou, le cas échéant, par l'entité gestionnaire de station, dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard trente minutes après l'heure de départ prévue, ainsi que de l'heure estimée de départ, dès que cette information est disponible.

2. Si des passagers manquent un service de correspondance établi en fonction des horaires en raison d'une annulation ou d'un retard, le transporteur ou, le cas échéant, l'entité gestionnaire de station s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'informer les passagers concernés des autres correspondances disponibles.

3. Le transporteur ou, le cas échéant, l'entité gestionnaire de station, veille à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent, dans des formats accessibles, les informations requises en vertu des paragraphes 1 et 2.FR L 55/8 Journal officiel de l'Union européenne 28.2.2011

4. Dans la mesure du possible, les informations requises en vertu des paragraphes 1 et 2 sont communiquées par voie électronique à l'ensemble des passagers, y compris les passagers qui partent d'arrêts d'autobus, dans les délais prévus au paragraphe 1, lorsque le passager en a fait la demande et a fourni au transporteur les coordonnées nécessaires.

Article 21

Assistance en cas d'annulation ou de départs retardés

En cas d'annulation ou de départ d'une station retardé de plus de quatre-vingt-dix minutes pour un

voyage dont la durée prévue excède trois heures, le transporteur offre gratuitement au passager:

a) des collations, des repas ou des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente ou du retard, pour autant qu'il y en ait à bord du bus ou dans la station ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés;

b) une chambre d'hôtel ou une autre forme d'hébergement ainsi qu'une aide pour assurer son transport entre la station et le lieu d'hébergement si un séjour d'une nuit ou plus s'avère nécessaire. Pour chaque passager, le transporteur peut limiter à un montant de 80 EUR par nuit et pour deux nuits au plus le coût total de l'hébergement, non compris le transport dans les deux sens entre la station et le lieu d'hébergement.

Lors de l'application du présent article, le transporteur accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi que de toute personne les accompagnant.

Article 22

Autres voies de recours

Aucune disposition du présent chapitre 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.

Article 23

Dérogations

1. Les articles 19 et 21 ne s'appliquent 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.

2. L'article 21, point b), ne s'applique pas lorsque le transporteur prouve que l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques sévères ou à des catastrophes naturelles majeures compromettant l'exploitation du service d'autobus ou d'autocar en toute sécurité.

RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT L'INFORMATION ET LES PLAINTES

Article 24

Droit à l'information sur le voyage

Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations, dans leurs domaines respectifs de compétence, fournissent aux passagers des informations adéquates tout au long du voyage. Dans la mesure du possible, ces informations sont fournies sur demande dans des formats appropriés.

Article 25

Informations sur les droits des passagers

1. Les transporteurs et entités gestionnaires de stations veillent, dans leurs domaines respectifs de compétences, à ce que les passagers reçoivent, au plus tard au moment du départ, des informations pertinentes et compréhensibles concernant leurs droits au titre du présent règlement. Ces informations sont communiquées dans les stations et, le cas échéant, sur l'internet. À la demande d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite, les informations sont communiquées, dans la mesure du possible, dans un format accessible. Parmi ces informations, figurent les coordonnées de l'organisme ou des organismes chargés de l'application désignés par l'État membre en vertu de l'article 28, paragraphe 1.

2. Afin de se conformer à l'obligation d'information visée au paragraphe 1, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement établi par la Commission dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne et mis à leur disposition.

Article 26

Plaintes

Les transporteurs établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations prévus par le présent règlement, ou disposent déjà d'un tel mécanisme.

Article 27

Dépôt des plaintes

Sans préjudice des demandes d'indemnisation en vertu de l'article 7, si un passager visé par le présent règlement souhaite déposer une plainte auprès du transporteur, il l'introduit dans un délai de trois 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. La réponse définitive doit lui être donnée dans un délai de trois mois maximum à compter de la date de réception de la plainte