



Communiqué de presse

Luxembourg, le 8 novembre 2018

Les passagers de l'UE bénéficient de droits étendus mais peinent à les faire valoir, selon la Cour des comptes européenne

Selon un nouveau rapport de la Cour des comptes européenne, le système mis en place au sein de l'UE pour garantir les droits des passagers est bien développé, mais les voyageurs doivent batailler pour en bénéficier. Bien souvent, les passagers n'ont pas connaissance de leurs droits et ne disposent pas des informations pratiques nécessaires pour les faire valoir, constate la Cour. Les auditeurs formulent un certain nombre de recommandations d'amélioration, parmi lesquelles une indemnisation automatique des retards dans certaines circonstances, afin que les passagers n'aient pas à effectuer les démarches eux-mêmes. Ils donnent également dix astuces pour rendre l'expérience de voyage de tous les passagers plus agréable.

La Commission européenne a établi un ensemble de droits fondamentaux des passagers dans l'Union, communs aux quatre modes de transport public: aérien, ferroviaire, par voie d'eau et par autobus et autocar. Ces droits sont garantis pour chacun de ces modes de transport, mais l'étendue de la couverture et les règles spécifiques diffèrent d'un règlement à l'autre.

Afin d'apprécier l'efficacité de la protection des droits des passagers, les auditeurs se sont rendus en Tchéquie, en Allemagne, en Irlande, en Grèce, en Espagne, en France, en Italie, aux Pays-Bas, en Pologne et en Finlande, et ont réalisé deux enquêtes auprès des voyageurs. Ils ont constaté que l'étendue des règlements était telle qu'elle dotait l'UE d'un cadre unique à l'échelle mondiale. De nombreux passagers ne sont toutefois pas suffisamment informés de leurs droits et il est fréquent qu'ils ne parviennent pas à les faire valoir en raison de problèmes d'application de la loi. Par ailleurs, si les droits fondamentaux visent à protéger tous les voyageurs, l'étendue de la protection varie selon le mode de transport utilisé.

«L'engagement de l'Union en faveur des droits des passagers est incontestable», a déclaré M. George Pufan, le Membre de la Cour des comptes européenne responsable du rapport. «Mais pour servir au mieux les intérêts des voyageurs, le système doit gagner en cohérence, en convivialité et en efficacité.»

L'objectif de ce communiqué de presse est de présenter les principaux messages du rapport spécial adopté par la Cour des comptes européenne.

Celui-ci est disponible dans son intégralité sur le site www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – Porte-parole

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Attaché de presse

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu

@EUAuditors

eca.europa.eu

Les règlements comportent de nombreuses dispositions qu'il est possible d'interpréter différemment et le montant d'indemnisation prévu ne tient pas compte du pouvoir d'achat, puisqu'il n'existe aucune disposition prévoyant un ajustement en fonction de l'inflation. Les auditeurs estiment que les limitations de la compétence des organismes nationaux chargés de l'application des droits (*National Enforcement Bodies*) et diverses dérogations réduisent considérablement le champ d'application des droits des passagers.

Le niveau de sensibilisation des voyageurs demeure relativement faible et les campagnes de sensibilisation auraient pu fournir davantage d'orientations pratiques sur la manière d'agir en cas de perturbations pendant le voyage. Le système actuel d'indemnisation fait peser une charge non négligeable sur les épaules tant des transporteurs que des passagers, et les procédures manquent de transparence. Il est possible que des passagers effectuant le même voyage soient traités différemment et l'approche adoptée pour assurer le respect de leurs droits varie d'un mode de transport et d'un État membre à l'autre.

Karol, qui fait partie des voyageurs ayant répondu à l'enquête lancée par les auditeurs, raconte son expérience: *«Tous les vols en provenance de Gdańsk avaient été retardés à cause du mauvais temps. Lorsque le trafic aérien a été rétabli, l'avion affecté à mon trajet a finalement été utilisé pour effectuer un autre vol. J'ai déposé une réclamation, tout comme les autres passagers de mon vol. Certains d'entre nous n'ont pas été indemnisés alors que d'autres l'ont été, et ce, malgré les mêmes conditions de retard.»*

Greta a également répondu à l'enquête: *«Lors d'un voyage en train de Düsseldorf à Cracovie, j'ai raté la correspondance à Prague. Le billet direct avait été émis par le transporteur allemand mais une partie du voyage était effectuée par un transporteur tchèque. En raison du retard, le voyage n'a pu se poursuivre que le lendemain. Les deux compagnies ferroviaires m'ont refusé l'hébergement à l'hôtel et j'ai dû réserver un hôtel à Prague à mes propres frais. Ni l'une ni l'autre ne se sentait responsable du remboursement de ces frais et de l'indemnisation imputable au retard.»*

Le suivi effectué par la Commission européenne a permis de clarifier les règlements, estiment les auditeurs. Toutefois, comme la Commission n'est pas compétente pour garantir le respect des droits des passagers, il existe des disparités dans leur application.

Les auditeurs formulent un certain nombre de recommandations d'amélioration:

- améliorer la cohérence, la clarté et l'efficacité des droits des passagers au sein de l'UE; cela devrait inclure l'obligation, pour les transporteurs, d'expliquer les causes d'une perturbation dans les 48 heures suivant sa survenue et de verser automatiquement une indemnisation;
- sensibiliser davantage les passagers à leurs droits;
- donner davantage d'autonomie aux organismes nationaux chargés de l'application des droits et renforcer le mandat de la Commission.

Remarques à l'intention des journalistes

Les auditeurs ont pris contact avec des transporteurs, des autorités publiques et de simples passagers. Forts de ces échanges, ils proposent dix astuces susceptibles d'améliorer l'expérience de voyage de chacun dans le cas d'une interruption de celui-ci.

1. Personnalisez votre voyage autant que possible – lors de l'achat d'un billet, identifiez-vous auprès du transporteur, en communiquant par exemple vos coordonnées. Vous ne pourrez être informé(e) des perturbations que si les transporteurs disposent de vos coordonnées. De plus, si vous devez introduire une demande d'indemnisation, un billet personnalisé est le meilleur moyen de prouver que vous étiez réellement à bord et touché(e) par la perturbation.
2. Prenez une photo de vos bagages – lorsque votre voyage nécessite l'enregistrement des bagages, il est utile de disposer d'une photo de votre valise et de son contenu. Cela permettra de gagner du temps lors de la demande d'indemnisation et constituera une preuve de la valeur des objets perdus.
3. N'arrivez pas en retard au comptoir d'enregistrement – il est important de rappeler que les droits des passagers ne s'appliquent que si vous vous enregistrez dans les délais impartis. Si vous manquez votre départ parce que le comptoir d'enregistrement était déjà fermé à votre arrivée, vous ne pourrez bénéficier d'aucune prise en charge.
4. Demandez des informations aux points de départ – vous avez le droit d'être informé(e) si votre départ est retardé ou si quelque chose ne se déroule pas comme prévu lors de votre voyage. Si le représentant du transporteur n'est pas présent ou ne vous fournit pas de renseignements utiles, prenez-en note et faites figurer cette information dans la réclamation que vous faites au transporteur.
5. Demandez toujours de l'assistance – si vous subissez un retard important ou une annulation sur quelque mode de transport que ce soit, vous avez droit à une assistance, c'est-à-dire un accès à de l'eau et à une collation ou un repas. Si les représentants du transporteur ne fournissent pas ces services de leur propre initiative, réclamez-les. Si votre demande est refusée, prenez-en note et faites figurer cette observation dans la réclamation que vous faites au transporteur.
6. Conservez tous vos reçus – si aucune assistance ne vous est fournie au point de départ (aéroport, gare routière ou ferroviaire, port) ou si vous partez d'un endroit éloigné (arrêt de bus), vous pouvez demander au transporteur de compenser vos frais supplémentaires. Les transporteurs demandent généralement une preuve de paiement pour les boissons et les collations et peuvent refuser si le nombre d'articles n'est pas proportionnel à la durée du retard ou si les coûts sont déraisonnablement élevés. Les mêmes principes s'appliquent si vous devez trouver votre propre logement pour attendre un autre départ le jour suivant.
7. Demandez une preuve de retard ou d'annulation – dans les quatre modes de transport, les passagers ont droit à une indemnisation pour les retards importants et les annulations. Bien que le taux d'indemnisation et les temps d'attente minimaux diffèrent d'un mode de transport à l'autre, l'obligation de prouver que vous avez été concerné(e) est la même pour tous. Si votre billet ne portait pas votre nom, obtenez une preuve en gare, ou à bord, que vous avez été concerné(e) par le retard ou l'annulation spécifique.

8. Ne prenez pas vos propres dispositions sans avoir pris connaissance de la solution proposée par le transporteur – en cas d'interruption de voyage, vous souhaitez généralement continuer à voyager immédiatement en utilisant un autre transporteur ou un autre moyen de transport. Nous vous recommandons de ne pas agir dans la précipitation: le fait d'acheter un nouveau billet, sans connaître les solutions proposées par le transporteur, équivaut à annuler unilatéralement votre contrat de transport. Cela met fin à toute obligation du transporteur initial de vous offrir une assistance ou une compensation.

9. Demandez une indemnisation – si vous pouvez prouver que vous avez été concerné(e) par un départ retardé ou annulé et que la durée du retard était supérieure au seuil établi dans le règlement, déposez une demande d'indemnisation auprès du transporteur. Vous devez toujours vous référer au départ spécifique et au règlement applicable. Si vous n'obtenez pas de réponse du transporteur ou si vous n'en êtes pas satisfait(e), adressez-vous à l'organisme national chargé de l'application dans le pays de départ. Les autres organisations qui peuvent vous aider sont les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (organismes de REL) et les agences de réclamation. N'oubliez pas que ces services peuvent vous être facturés.

10. Demandez une indemnisation pour vos dépenses supplémentaires – dans certains cas, votre perte imputable à un retard ou à une annulation est beaucoup plus élevée que le montant qui vous est dû en vertu des règles d'indemnisation dans le cadre des droits des passagers dans l'Union. Dans de tels cas, vous pouvez faire une réclamation auprès des transporteurs conformément aux conventions internationales. Vous devez être prêt(e) à prouver le montant exact de vos pertes et les dépenses supplémentaires effectuées en raison de l'interruption de voyage.

La Cour des comptes européenne présente ses rapports spéciaux au Parlement européen et au Conseil de l'UE, ainsi qu'à d'autres parties intéressées telles que les parlements nationaux, les acteurs de l'industrie et des représentants de la société civile. La grande majorité des recommandations formulées dans nos rapports sont mises en œuvre. Le niveau élevé d'acceptation de ces recommandations témoigne de l'utilité de nos travaux pour les citoyens de l'UE.

Le rapport spécial n° 30/2018 intitulé «Les passagers de l'UE bénéficient de droits étendus mais peinent à les faire valoir» est disponible dans 23 langues de l'UE sur le site web de la Cour (www.eca.europa.eu).