

30 janvier 2006

Résumé des contributions reçues par la Commission en réponse au document de travail des services de la Commission «Droits des voyageurs dans le transport international par autobus et autocar»

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ La synthèse des consultations n'exprime pas la position de la Commission, ni n'engage celle-ci, ni ne permet de supposer que telle sera la position de la Commission à la suite du processus de consultation.

Table des matières

1.	INTRODUCTION	3
2.	COMMENTAIRES GENERAUX.....	4
3.	NECESSITE ET CHAMP D'APPLICATION D'UNE LEGISLATION COMMUNAUTAIRE	5
4.	RESPONSABILITE DES OPERATEURS EN CAS DE DECES OU DE BLESSURE DES VOYAGEURS	8
5.	ANNULATION, REFUS D'EMBARQUEMENT ET INTERRUPTION DE VOYAGE	12
6.	RETARDS.....	13
7.	PERSONNES A MOBILITE REDUITE	15
8.	NORMES DE QUALITE	19
9.	OBLIGATIONS EN MATIERE D'INFORMATION	20
10.	TRAITEMENT DES PLAINTES.....	22
11.	AUTOREGULATION	26
12.	BILLETTERIES INTEGREES	27
	ANNEXE I: LISTE DES ÉTATS MEMBRES ET DES AUTRES PARTIES PRENANTES QUI ONT REPONDU	28
	ANNEX II: REGIMES DE RESPONSABILITE DANS CERTAINS ÉTATS MEMBRES	31

1. Introduction

Dans son livre blanc "La politique européenne des transports à l'horizon 2010: l'heure des choix"¹, la Commission envisage l'établissement de droits des voyageurs dans tous les modes de transport.

Dans sa communication du 16 février 2005 sur le renforcement des droits des voyageurs dans l'Union européenne², la Commission a présenté une approche politique sur l'extension à tous les modes des mesures de protection des voyageurs actuellement limitées au transport aérien. La Commission s'est elle-même engagée à étudier, en 2005, la meilleure façon d'améliorer et de garantir les droits des voyageurs dans les services internationaux d'autobus et d'autocars.

À cette fin, la Commission a lancé en juillet 2005 une consultation publique des États membres et d'autres parties intéressées. La consultation est achevée, et le présent document donne une synthèse des réponses à chaque question posée dans le document consultatif.

La Commission a reçu 57 réponses émanant des parties suivantes:

- gouvernements des États membres (14);
- organismes européens (12);
- organismes nationaux (20);
- entreprises (9);
- autres (2).

¹ COM (2001) 370 final.

² COM (2005) 46 final.

2. Commentaires généraux

Le présent document fait la synthèse des réponses reçues. Les tendances générales qui ressortent des contributions sont les suivantes:

Contrairement aux autres modes de transport, les services d'autobus et d'autocars n'entrent généralement pas dans le champ de la législation communautaire ou des accords internationaux (à l'exception de la convention relative au contrat de transport international de voyageurs et de bagages par route de la Commission économique pour l'Europe des Nations unies - convention CVR - ratifiée par trois États membres). Les réponses reçues font clairement apparaître des divergences en matière de protection des voyageurs des autobus et des autocars dans les États membres. La protection des voyageurs varie d'un pays à l'autre en fonction du niveau des droits fixés par la législation nationale, des meilleures pratiques et des engagements volontaires des opérateurs. Bien que la Commission n'ait pas reçu de réponse pour tous les États membres, on peut supposer que les États membres qui n'ont pas répondu ne font pas exception, et que le niveau de protection des voyageurs y est également variable.

De nombreuses réponses attirent l'attention de la Commission sur les caractéristiques spécifiques et particulières du secteur des autobus et des autocars. Elles indiquent toute une série de facteurs qui différencient ce secteur des transports aériens et ferroviaires: ces opérateurs ne sont propriétaires des infrastructures ni n'entretiennent de relations contractuelles avec les gestionnaires des infrastructures; les éléments pouvant entraîner des retards et des interruptions de voyage sont plus nombreux (encombrements, contrôles routiers et frontaliers, temps d'attente aux frontières); les services sont le plus souvent assurés par des petites et moyennes entreprises dont les moyens financiers sont limités, les services locaux et régionaux jouent un rôle particulier; ce mode offre des services proches du client final, s'adapte rapidement aux besoins des voyageurs et propose des services spécialisés à l'intention des personnes à mobilité réduite.

Les réponses reçues révèlent une fracture manifeste entre les opérateurs de services d'autobus et d'autocars et leurs associations et fédérations, d'une part, et les associations de consommateurs, d'autre part. D'une manière générale, les premiers considèrent qu'il n'est pas ou pratiquement pas nécessaire de légiférer au niveau de l'UE, alors que les seconds appellent à l'instauration de droits étendus des voyageurs. La plupart des réponses des gouvernements des États membres sont en faveur d'un renforcement de la protection dans le secteur des autobus et des autocars. La structure économique et organisationnelle du secteur apparaît toutefois très clairement comme un sujet de préoccupation, et la question du champ d'application de la réglementation est controversée, en particulier en ce qui concerne l'inclusion ou l'exclusion des services régionaux et locaux.

Les associations de consommateurs sont d'avis que le niveau de protection des consommateurs est loin d'être suffisant. Ils considèrent que les initiatives en cours en ce qui concerne l'autorégulation et les engagements volontaires peuvent avoir des effets bénéfiques pour les consommateurs, mais sont insuffisants du fait de leur caractère non contraignant. Par principe, ils sont d'avis que les voyageurs des autobus et des autocars devraient bénéficier du même niveau de protection que les voyageurs des autres modes de transport, ce qui n'est pas le cas actuellement.

Une question particulièrement intéressante à cet égard concerne les personnes à mobilité réduite qui utilisent ce mode de transport. De nombreuses réponses très détaillées ont été reçues à ce sujet, ce qui dénote qu'il a déjà fait l'objet d'une réflexion approfondie. Aucun accord général ne se dégage cependant en ce qui concerne l'étendu du problème et les moyens d'y remédier. Certains opérateurs ont souligné le surcoût et la faisabilité limitée dans le cas d'une flotte entière, et indiqué qu'il existe d'autres possibilités pour les voyageurs à mobilité réduite (entreprises d'autobus et d'autocar spécialisées).

Les opérateurs font valoir pour la plupart que la situation économique actuelle ne permet pas d'alourdir la charge imposée, qu'il n'y a pas de besoin réel de légiférer, et qu'un grand nombre de questions ont déjà trouvé une réponse, soit dans la législation nationale, soit sous forme d'engagements volontaires. Certains États membres s'inquiètent de ce qu'une augmentation de la charge résultant de la réglementation puisse être répercutée sur les consommateurs sous forme d'un relèvement des tarifs. Il convient de ne pas perdre de vue ce point, en particulier lors de l'élaboration d'une éventuelle proposition législative. Certaines dispositions relatives à l'indemnisation en cas de retard suscitent des inquiétudes: elles pourraient menacer la sécurité. La préférence exprimée par de nombreuses parties prenantes allait à la simplification, l'harmonisation et une meilleure application des règles existantes.

Les réponses à chaque groupe de questions figurant dans le questionnaire joint au document consultatif sont résumées ci-après.

3. Nécessité et champ d'application d'une législation communautaire

Question 1: *Étant donné que les voyageurs des autres modes de transport bénéficient de nombreux droits aux termes de la réglementation internationale et communautaire qui ne sont pas offerts aux voyageurs des autobus ou des autocars, êtes-vous d'avis qu'il convient d'assurer l'égalité de traitement (des «règles du jeu équitables») entre les opérateurs de services d'autobus et d'autocars dans les États membres en ce qui concerne la protection des droits des voyageurs?*

La plupart des États membres sont favorables à des règles du jeu équitables entre les opérateurs de services d'autobus et d'autocars, de même que les associations de consommateurs et les organismes professionnels. Un grand nombre d'opérateurs de services d'autocars ainsi que leurs organismes et fédérations professionnels ne voient pas la nécessité d'une réglementation européenne dans ce domaine.

La majorité des réponses sont favorables à des règles du jeu équitables garanties entre les opérateurs de services d'autobus et d'autocars dans les différents États membres. Des cadres réglementaires de protection des voyageurs existent déjà dans certains cas au niveau national et local, mais ils sont incohérents et parcellaires tant à l'échelle de l'UE qu'à l'intérieur des États membres. Des réponses expriment également le sentiment que les États membres ne disposant pas de la législation appropriée, il faut instaurer des droits minimaux au niveau de l'UE afin d'éviter que de tels droits soient mis en place de manière incohérente au niveau national. D'autres soulignent que les voyageurs des autobus et des autocars sont les personnes les plus vulnérables de la société, notamment les personnes à mobilité réduite. L'UE est considérée comme le niveau approprié pour traiter cette question en tenant compte des plus récents éléments de l'acquis communautaire, ainsi que des progrès accomplis au niveau national. Un État membre a suggéré que les dispositions de la convention relative au contrat

de transport international de voyageurs et de bagages par route de la Commission économique pour l'Europe des Nations unies (convention CVR) pourraient dans une certaine mesure être intégrées à la législation de l'UE. Un État membre considère que l'adoption de règles minimales au niveau de l'UE aurait des effets bénéfiques sur les droits et la sécurité des voyageurs. En l'absence d'arrangements plus attrayants pour les clients, un cadre juridique minimal régirait les droits et obligations des voyageurs.

Une réponse souligne que ce principe devrait être étendu aux opérateurs des pays tiers, et que, de ce fait, l'égalité de traitement implique également d'instaurer pour le secteur des autocars un régime fiscal analogue à celui en vigueur pour les autres modes de transport.

Certains ont fait part d'inquiétudes concernant l'éventualité de hausses tarifaires, et ont souligné qu'il convenait de rechercher un équilibre entre la protection des consommateurs et les intérêts des entreprises. Le concept des «règles du jeu équitables» a également été évoqué. Il faut que les droits existants soient cohérents entre les différents modes, mais cela n'est pas toujours possible. Ainsi, les opérateurs de services d'autobus et d'autocars ne contrôlant pas les infrastructures, ils ne peuvent, en cas de retard, obtenir d'indemnités auprès du gestionnaire des infrastructures. Des règles particulières s'appliquent aux trajets par autobus ou autocar qui font partie d'un voyage à forfait (directive 90/314).

On a également souligné que les différences régionales ne peuvent être ignorées; les normes générales minimales sont suffisantes dans le cas des transports urbains, l'UE doit respecter dans ce domaine le principe de subsidiarité et laisser une marge de manœuvre au législateur national.

Un État membre recommande que la nature particulière de ce mode de transport soit prise en compte: s'agissant dans la plupart des cas de petites et moyennes entreprises qui ne disposent que de moyens financiers limités, il y a lieu de ne pas menacer leur existence même ou d'entraîner des hausses tarifaires que les usagers de ce mode ne peuvent se permettre.

En aucun cas la réglementation éventuellement envisagée ne doit entraîner de bureaucratie. Il est également souligné que les exigences dans le cas des transports locaux (véhicules, infrastructures et financement) doivent demeurer de la compétence des États membres.

Les réponses des parties opposées à cette proposition font observer que les opérateurs de services d'autobus et d'autocars accordent déjà de nombreux droits sur une base volontaire (accès sans barrière, normes de qualité, gestion des plaintes et de l'information), tandis que d'autres droits sont inscrits dans la législation nationale, communautaire et internationale. De ce fait, il n'apparaît pas nécessaire d'instaurer de nouvelles dispositions réglementaires qui imposeraient des charges supplémentaires. Il vaudrait mieux donner la priorité à la simplification, l'harmonisation, le contrôle de l'application et l'autorégulation. Les parties en question considèrent que ce marché étant très réactif face aux besoins immédiats du consommateur final, les incitations à l'action et aux engagements volontaires conviennent mieux que des mesures contraignantes. Elles arguent également qu'un règlement de l'UE ne prendrait pas en considération les besoins particuliers des États membres, notamment en matière tarifaire, du fait des différences dans la structure des coûts, les normes de qualité, etc.

Certaines réponses rappellent également que toutes les propositions de l'UE devraient tenir compte des impératifs de la compétitivité, comme le prévoit la stratégie de Lisbonne, et ne devraient pas entraîner d'augmentation des coûts ni alourdir la bureaucratie.

D'autres réponses faisaient valoir que les droits des voyageurs doivent être adaptés aux exigences économiques et techniques propres à ce mode, et qu'il existe d'autres solutions possibles, telles que le recours à la voiture particulière et au train.

Question 2: *Une action au niveau de l'UE est-elle nécessaire? Quel sont les moyens économiquement les plus efficaces pour atteindre cet objectif?*

La plupart des États membres sont favorables à une action au niveau de l'UE, de même que les associations de consommateurs et les organismes professionnels. Un grand nombre d'opérateurs de services d'autocars ainsi que leurs organismes et fédérations professionnels ne voient pas la nécessité d'une action spécifique de l'UE dans ce domaine.

En ce qui concerne les moyens économiquement les plus efficaces, la préférence va soit à un règlement, soit à une directive. Les partisans d'un règlement jugent qu'il assurerait une application cohérente et uniforme dans toute l'UE, tandis que les partisans d'une directive font valoir qu'elle tiendrait compte des différences des structures économiques et industrielles des États membres, et permettrait de choisir les meilleurs moyens de réaliser l'objectif fixé. Un État membre a indiqué qu'il convient d'envisager également des mesures contraignantes pour les États tiers (accord Interbus relatif au transport international occasionnel de voyageurs par autocar ou par autobus, accord européen concernant le travail des équipages des véhicules effectuant des transports internationaux par route - AETR -, ou accord relatif aux services occasionnels internationaux de voyageurs par route effectués par autocars ou par autobus - ASOR -).

Question 3: *Faut-il ne réglementer que les services internationaux, et laisser les services intérieurs à l'appréciation de chaque État membre?*

Une large majorité des États membres qui ont répondu à cette question acceptent l'idée d'un règlement s'appliquant uniquement aux services internationaux. Les opérateurs et leurs organismes sont du même avis en principe. Les associations de consommateurs considèrent en général que tous les types de services, internationaux et intérieurs, devraient être couverts.

Une légère majorité est favorable à un règlement limité aux services internationaux. Un nombre un peu inférieur soutient l'idée d'un règlement applicable aux services internationaux et intérieurs. Les partisans de cette seconde formule font valoir qu'il est préférable de n'être tenu à se conformer qu'à une seule réglementation (des règles différentes compliquent les voyages et les responsabilités des transporteurs). Un règlement uniforme renforcerait la confiance dans les services d'autobus et d'autocar, mode de transport sûr, accessible et abordable. Les services nationaux devraient également être adaptés pour satisfaire à un ensemble de normes de qualité élevées. Les réponses indiquent que les mêmes conditions devaient s'appliquer aux passagers pour toute la durée du voyage, quel que soit le pays où se trouve le car ou son pays destination.

La question de l'application des droits des voyageurs dans le cas des trajets au départ d'un État membre et à destination d'un État tiers a également été soulevée.

Une large part des réponses sont favorables à l'exclusion des services nationaux, en application du principe de subsidiarité ainsi que du chapitre V du traité CE, qui concerne uniquement les services internationaux. D'autres réponses proposaient d'exclure également de

l'harmonisation des services intérieurs de voyageurs organisés par les pouvoirs publics. Elles faisaient valoir que la réglementation des services intérieurs irait à l'encontre du principe de subsidiarité, de proportionnalité et de responsabilité concernant la réalisation des objectifs. Les différences régionales ne peuvent en outre pas être ignorées.

Des voix se sont également élevées en faveur d'une limitation du champ d'application du futur règlement. Les suggestions concernent notamment l'exclusion des services urbains ainsi que des services transfrontières sur une distance inférieure à 50 km – un règlement visant les services commerciaux d'autocar à longue distance pourrait menacer l'équilibre économique des services d'autobus transfrontières locaux et régionaux, et aboutir à l'abandon de ces services. Dans ce contexte, on a donné l'exemple des opérateurs de services d'autobus et d'autocars en Irlande du Nord exploitant des services au départ et à destination de la République d'Irlande. Des réponses soulignent qu'il y a lieu de faire une distinction entre les transports publics (services régionaux et urbains de voyageurs) exploités dans le cadre d'obligations de service public, et les services internationaux d'autocars gérés sur une base purement commerciale. La distinction est jugée nécessaire afin d'éviter les situations où les lignes d'autobus publiques régionales et locales dans les régions frontalières, qui traversent et retraversent la frontière sur de très courtes distances, seraient considérées comme des "voyages internationaux par autobus".

Une minorité importante de réponses indiquent une opposition à toute réglementation dans ce domaine.

Question 4: *Une action législative est-elle nécessaire pour améliorer l'intermodalité entre les services d'autocars et les autres modes de transport? Dans l'affirmative, quelle action en particulier?*

La majorité des États membres n'est pas favorable à une action communautaire en ce sens. Cet avis est partagé par d'autres parties qui ont répondu à cette question.

De l'avis général, l'intermodalité est un objectif tout à fait souhaitable. Mais la majorité considère qu'aucune action spécifique n'est nécessaire au niveau de l'UE. Il convient de laisser faire le marché, ou bien l'action doit demeurer de la compétence des États membres. D'autres parties favorables à une action législative suggèrent que certaines normes devraient être harmonisées, par exemple en ce qui concerne la responsabilité et l'indemnisation, et qu'il conviendrait d'apporter quelques améliorations et d'aplanir certaines difficultés concernant les infrastructures pour les autocars dans les aéroports, la billetterie intégrée et la coordination des horaires des différents modes. D'autres réponses évoquent la limitation du champ de l'intermodalité aux seuls services nationaux. Une partie propose de créer un groupe de travail pour étudier la question.

4. Responsabilité des opérateurs en cas de décès ou de blessure des voyageurs

Question 5: *Les régimes d'assurance obligatoires déjà en place sont-ils adaptés aux besoins des voyageurs dans les services d'autocars internationaux? Convient-il d'améliorer les procédures pour aider les voyageurs en cas de blessure ou de décès?*

Les réponses, y compris celles des États membres, sont à égalité entre l'affirmative et la négative.

Certains jugent satisfaisants les régimes actuels d'assurance. Les arrangements actuels sont suffisants aux yeux de la majorité des opérateurs. D'autres sont d'un avis contraire et pensent que le régime devrait être harmonisé dans toute l'UE et, en principe, être le même que pour les transports aériens et ferroviaires.

Le niveau d'assurance prévu par les directives sur l'assurance automobile est jugé inadéquat (si une couverture minimale de 5 000 000 d'euros était retenue par les États membres, le niveau d'assurance par voyageur pourrait être très faible, par exemple dans le cas d'un accident d'un autocar transportant 50 voyageurs. Des niveaux minimaux d'assurance plus élevés sont requis de toute urgence et, en cas de blessure ou de décès survenant au cours d'un transport international, il faut une couverture illimitée. D'une manière générale, les réponses indiquent le souhait de voir la question des blessures des voyageurs harmonisée au niveau de l'UE.

D'autres parties considèrent qu'il convient d'organiser des consultations avec les assureurs afin de prendre en compte les régimes d'assurance déjà en place, ou que la réglementation devrait s'appuyer sur une responsabilité obligatoire en relation avec l'utilisation de véhicules à moteur. Un État membre souhaiterait voir réaliser une étude sur les régimes de responsabilité dans l'UE, comme première étape d'une réflexion générale sur cette question.

Question 6: *Y-a-t-il lieu d'établir un système de responsabilité comparable à celui existant pour les transports aériens, ferroviaires et maritimes?*

Les parties qui ont répondu, y compris les États membres, sont en grande majorité favorables à un système analogue à celui des autres modes de transport. Les réponses soulignent toutefois que cette question doit être examinée en tenant compte des particularités des conditions d'exploitation, et qu'il convient de mener une analyse critique de l'efficacité et des conséquences économiques des systèmes de responsabilité dans les autres modes. Le système proposé devrait être adapté aux caractéristiques économiques et organisationnelles du mode en cause. En outre, un État membre relève que le système proposé dans le troisième paquet ferroviaire n'est pas approprié, car il assure une protection des victimes d'accidents de la route inférieure à celle prévue par la législation nationale contraignante.

Un petit nombre des parties qui ont répondu sont opposées à cette proposition. Elles font valoir qu'en aucun cas une indemnité minimale ne devrait s'appliquer systématiquement. Du point de vue de certaines législations nationales, un règlement est parfaitement inutile.

Question 7: *Dans l'affirmative, jusqu'à quel montant convient-il d'interdire aux opérateurs de services d'autocars de contester les demandes pour décès ou blessure?*

Plusieurs suggestions sont formulées concernant le montant en deçà duquel les opérateurs de services d'autocars n'auront pas la possibilité de contester les demandes pour décès ou blessure:

- le même que dans les autres modes;
- au moins les dépenses de rapatriement;
- 100 000 DTS – ce qui correspond aux règlements 2027/97 et 889/2002;

- 100 000 DTS, en combinant responsabilité objective (limite maximale) et responsabilité illimitée en cas de faute ou de négligence supposée;
- 12 000 euros;
- responsabilité objective – seuil fondé sur la gravité de la blessure subie - sans preuve d'une faute de la part de l'opérateur en cas de blessure grave ou de décès.

Certains États membres ont fait savoir que cette question est couverte par leur législation nationale. L'instauration d'un régime de ce type ne correspondrait pas aux dispositions du droit national.

Un petit nombre des parties qui ont répondu sont opposées à cette proposition.

Question 8: *Quel devrait être le montant de l'avance en cas de décès ou de blessure des voyageurs?*

Plusieurs suggestions ont été formulées concernant le montant de cette avance:

- suffisant pour couvrir les besoins économiques immédiats – voisin de celui versé dans les autres modes;
- 16 000 euros en cas de blessure grave ou lorsque l'indemnisation finale dépassera probablement ce montant;
- 5000 euros, sans que cela représente une acceptation de responsabilité; l'opérateur du service d'autobus ou l'assureur peut demander le reversement, sous certaines conditions;
- les montants spécifiés en relation avec le transport aérien devraient être appliqués (16 000 DTS en cas de responsabilité objective), avec un accès rapide à l'indemnisation sans attendre des paiements intermédiaires ou des règlements finaux;
- 50% de l'indemnité à payer;
- un montant minimal peut être versé le plus rapidement possible, sans que cela constitue une acceptation de responsabilité par l'opérateur.

Un petit nombre de réponses indiquent une opposition de principe et invitent à prendre en considération les petites et moyennes entreprises, qui disposent de moyens limités.

D'autres suggèrent que la législation actuelle est suffisante.

Question 9: *Faut-il fixer une limite supérieure à la responsabilité, ou celle-ci doit-elle être illimitée?*

La majorité des parties qui ont répondu, y compris les États membres, sont en faveur d'une responsabilité illimitée. Toutefois, certains suggèrent que la responsabilité ne devrait être illimitée qu'en cas de faute ou de négligence supposée.

D'autres sont en faveur d'une responsabilité limitée et proposent différentes limites: au moins 25 millions d'euros, de préférence 50 millions d'euros ou, dans les cas autres que ceux où l'opérateur est en faute, 100 000 DTS.

Un État membre fait observer que l'assurance automobile obligatoire limite déjà l'indemnisation totale par accident; fixer des limites supérieures pourraient s'avérer difficile.

Question 10: *En cas de blessure survenue dans un État membre différent de l'État de départ, quelles règles nationales de responsabilité doivent-elles s'appliquer: celles du pays où le*

voyageur a acheté son billet, ou celles du pays de départ, de destination ou de transit? Où les voyageurs peuvent-ils engager des poursuites judiciaires?

Deux options bénéficient d'un large soutien parmi les États membres et d'autres parties prenantes: le pays d'achat du billet ou de conclusion du contrat, ou le pays de résidence du voyageur. En ce qui concerne le lieu de résidence, on a suggéré que ce principe pourrait être intégré dans le cadre général applicable à la responsabilité extracontractuelle fixée dans la proposition de règlement Rome II. Les associations de consommateurs approuvent en général la législation de l'UE dans ce domaine. La plupart demandent que les consommateurs soient en mesure de poursuivre les transporteurs dans leur État de résidence, car toute autre formule serait impraticable pour le consommateur moyen.

Une réponse propose que cette possibilité au moins soit donnée en ce qui concerne la législation applicable et les tribunaux compétents. Une autre suggère de laisser le choix entre: le lieu de conclusion du contrat, la destination finale, la résidence du voyageur, le lieu de l'accident, enfin le siège commercial du transporteur.

Le lieu de l'accident ou le lieu d'établissement du transporteur sont les deux options les moins préconisées.

D'autres parties qui ont répondu considèrent que la question de la juridiction est suffisamment clarifiée et ne doit pas être traitée à nouveau, car la législation contraignante règle déjà le problème.

Question 11: *Faut-il prévoir un niveau minimal d'indemnisation pour les bagages en cas de perte ou de dommage?*

Les avis sur cette question sont partagés parmi les États membres et les autres parties. Parmi ceux qui approuvent le principe, certains considèrent que l'indemnité devrait être comparable aux autres modes, tandis que d'autres expriment leur opposition et soulignent que cette question est traitée de manière satisfaisante au niveau national. Une réponse affirme que la responsabilité objective n'est pas nécessaire, arguant que le fait de déterminer la responsabilité sans tenir compte de la faute ou de la négligence ferait supporter le risque de dommage à l'opérateur.

Question 12: *Y a-t-il lieu d'instaurer des dispositions particulières en cas de perte ou d'endommagement d'un équipement de mobilité au cours d'un voyage?*

Une large majorité des réponses, notamment celles des États membres, sont favorables à l'instauration de dispositions particulières applicables aux équipements de mobilité. On a souligné que ce type d'équipement n'est pas comparable aux bagages en général. En effet, la perte de tels équipements peut remettre en cause l'objet même du voyage, et entraîner une perte d'autonomie ainsi que des coûts importants associés à la réparation ou au remplacement. Certaines réponses évoquent l'obligation d'indemniser à hauteur du coût total de la réparation ou du remplacement, avec la fourniture immédiate, à titre temporaire, d'un équipement de mobilité adéquat. Certains souhaiteraient que les coûts additionnels pour les personnes handicapées et leurs assistants soient couverts par la partie responsable de la perte ou du dommage.

Par ailleurs, une partie importante des réponses donnaient la préférence à l'application des dispositions générales concernant tout effet personnel.

Question 13: *Quels sont les régimes de responsabilité applicables dans votre pays?*

La Hongrie, l'Allemagne, la République tchèque, la Lituanie, l'Espagne, la Suède et le Royaume-Uni ont communiqué une description générale de leurs régimes de responsabilité (voir annexe II pour plus de précisions et les textes communiqués).

5. Annulation, refus d'embarquement et interruption de voyage

Question 14: *Faut-il indemniser les voyageurs en cas de refus d'embarquement ou d'annulation d'un voyage? Dans l'affirmative, quel devrait être le montant minimal de cette indemnité?*

La majorité des États membres considèrent qu'il convient d'indemniser en cas d'annulation, mais la plupart n'ont pas connaissance de cas de refus d'embarquement. Les organismes représentant les personnes handicapées font cependant état de refus d'embarquement sur la base du handicap.

Les adversaires de l'indemnisation obligatoire en cas de refus d'embarquement ou d'annulation d'un voyage font observer qu'aucun cas n'a été signalé dans leur pays, ou bien qu'il s'agit d'une situation très rare du fait de la flexibilité de ce mode: des véhicules supplémentaires peuvent en effet toujours être affrétés. Un autre argument tient au fait que le secteur des autobus et des autocars n'est pas comparable aux autres modes: il n'est en général pas possible d'établir des garanties contractuelles pour les paramètres concernant l'utilisation de l'infrastructure routière (trafic); les opérateurs du secteur ne sont pas en mesure de rattraper le temps perdu en augmentant leur vitesse, et doivent respecter les horaires des conducteurs. Ces garanties ne sont pas compatibles avec les impératifs de sécurité.

Plusieurs parties qui ont répondu souhaiteraient voir cette question traitée au niveau national. Certains soulignent également que les opérateurs ne peuvent être tenus pour responsables de l'annulation, ou de l'interruption pour cause d'intempéries, d'encombrement ou autres.

Les partisans de l'indemnisation obligatoire ont formulé les propositions suivantes:

- remboursement du billet + indemnisation: de 0 à 500 km: 20 euros; de 501 à 1000 km: 40 euros, au-delà de 1000 km, 60 euros ou indemnisation comparable aux autres modes mais en tenant compte des particularités;
- remboursement du billet pour la partie du voyage non effectuée, ainsi que pour la partie effectuée si l'objet initial du voyage ne peut plus être atteint, auquel s'ajoute le retour au point de départ, la poursuite du trajet ou le réacheminement, soit immédiat, soit ultérieurement au libre choix du voyageur; en cas de faute, l'indemnité minimale pourrait être la gratuité ou le remboursement du billet; si le voyageur doit utiliser une correspondance plus onéreuse, le surcoût doit également être remboursé, et les mêmes règles que pour le transport ferroviaire doivent s'appliquer;
- interdiction du refus d'embarquement: l'embarquement des personnes handicapées ne devrait pas pouvoir être refusé, sauf si cela présente un risque pour un voyageur, auquel cas un autre moyen de transport doit être mis à disposition, et une indemnité

versée; le refus d'embarquement devrait être interdit pour tous les autres voyageurs, à l'exception des cas où un voyageur représente un risque pour la sûreté ou la sécurité;

- autres arrangements: l'indemnisation en cas d'annulation n'est pas nécessaire si l'annulation est notifiée dans un délai raisonnable avant le voyage, auquel cas le voyageur doit trouver une autre possibilité pour effectuer le voyage aux mêmes conditions;
- pas d'indemnisation en cas d'annulation pour cause d'intempéries ou d'encombres.

Une réponse, bien qu'en faveur de la mesure proposée, souligne qu'il convient également de garder à l'esprit que les opérateurs de services d'autocars ne manqueront pas de répercuter ces risques financiers sur les voyageurs. En outre, les grands opérateurs seront mieux placés pour faire face à ces coûts additionnels (autrement dit, cela pourrait fausser le jeu de la concurrence au détriment des petites et moyennes entreprises).

Question 15: *Faut-il apporter aux voyageurs une assistance appropriée (hébergement hôtelier, repas et rafraîchissements, appels téléphoniques) en cas d'interruption du voyage?*

Les États membres acceptent généralement le principe de l'assistance aux voyageurs, de même que les associations de consommateurs et certains organismes professionnels.

Les avis sont en revanche partagés sur l'étendue de cette obligation d'assistance: certaines réponses formulent des suggestions d'ordre général sur les modalités d'une assistance appropriée, notamment la prise en compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées, qui peut être soit décidée au cas par cas, soit fixée à l'avance dans un contrat de transport ou dans le cadre d'un engagement volontaire.

La majorité des réponses donnent des précisions sur le contenu de cette obligation: repas, rafraîchissements, hébergement hôtelier en fonction de la durée de l'interruption du voyage: de 0 à 5 heures: information, rafraîchissements et autres moyens de transport; de 5 à 10 heures, sandwiches en plus, de 10 à 24 heures, repas en plus, au-delà de 24 heures, hébergement en plus; comme prévu par le règlement 261/2004, en cas d'interruptions de plus de 120 minutes lorsque l'opérateur n'a pas commis de faute ni de négligence, les voyageurs doivent bénéficier d'une assistance sous forme de rafraîchissements, d'appels téléphoniques et, si l'interruption se prolonge, de repas.

Certaines réponses soulignent que les obligations découlant de la législation relative aux droits des voyageurs doivent incomber à l'entreprise de transport et non aux agences de voyage ni aux voyageurs qui ne se trouvent pas sur place lors de la prestation des services de transport et ne peuvent par conséquent pas s'acquitter de bon nombre des obligations d'information et d'assistance.

6. Retards

Question 16: *Faut-il indemniser les voyageurs en cas de retard?*

La majorité des parties qui ont répondu, y compris les États membres, approuvent le principe de l'indemnisation en cas de retard. Certains considèrent que le niveau d'indemnisation devrait être comparable à celui pratiqué dans les autres modes, et l'indemnité pourrait être fonction de la longueur de la prestation en cause ainsi que de la longueur du retard, à des tarifs d'autocars voisins des prix annoncés par les compagnies aériennes *low cost*.

D'autres souhaiteraient lier cette obligation à certaines conditions: une responsabilité claire des opérateurs de services d'autobus et d'autocars (en faute ou coupable de négligence). En cas d'embarras de la circulation, de fermetures de routes ou de contrôles aux frontières, la responsabilité ne doit pas être engagée. D'une manière générale les critères suivants doivent être respectés: la responsabilité pour le retard doit être établie, les coûts de gestion ne doivent pas prévaloir sur les avantages pour les consommateurs, il ne doit pas être imposé d'obligations supplémentaires par rapport aux autres secteurs, la concurrence avec le transport privé ne doit pas être faussée, enfin la charge financière doit être maintenue dans des proportions raisonnables. Certains s'inquiètent, si l'on applique le principe de la responsabilité objective de l'opérateur, de ce que les efforts visant à la ponctualité pourraient passer avant la sécurité routière.

Deux parties jugent inadéquat de fixer des niveaux ou des méthodes de calcul, et donnent la préférence à une approche au cas par cas.

Certains ont proposé des mesures spécifiques en faveur des personnes à mobilité réduite en cas de correspondances manquées et des problèmes qui se posent alors aux personnes handicapés pour trouver d'autres itinéraires et services accessibles. En pareil cas, tout coût additionnel lié à l'hébergement de la personne handicapée et de son assistant en raison d'un retard et d'une correspondance manquée doit être supporté par la partie responsable.

Une réponse indique que ce régime d'indemnisation devrait s'appliquer aux seuls trajets internationaux et nationaux à longue distance, les autres services étant laissés à l'appréciation des États membres.

Une bonne partie des opposants au principe de l'indemnisation attirent l'attention sur les problèmes d'infrastructures qui sont à l'évidence indépendants de la volonté des opérateurs de services d'autocars et d'autobus, tels que les fermetures de routes, les déviations, les temps d'attente aux frontières, etc. Ces opérateurs sont par ailleurs soumis à de nombreuses contraintes (temps de travail, période de repos et limitations de vitesse). Les chauffeurs ne doivent pas subir des pressions pour rattraper les retards. La sécurité routière ne doit pas être menacée par l'obligation de ponctualité. Une indemnisation peut être versée sur une base volontaire en signe de bonne volonté. Certains donnent la préférence à l'application de la législation nationale.

Question 17: *Dans l'affirmative, quel serait le montant d'une indemnité minimale raisonnable (remboursement du ticket, versement en espèces)?*

Les réponses évoquent plusieurs options concernant le montant de l'indemnité et les modalités de son versement. Deux possibilités ont la préférence: 1) indemnisation en fonction du prix du billet et de la longueur du retard; 2) montant forfaitaire lié à la durée du retard. Plusieurs réponses proposaient un système mixte fondé en partie sur une somme forfaitaire (en relation avec le retard) et en partie sur le prix du billet. Toutefois, la majorité donne la préférence à un régime fondé sur le prix du billet. Dans l'option d'une indemnité sur la base de la longueur du retard, différentes formules peuvent être appliquées, par exemple: de 0 à 5 heures, pas d'indemnité; de 5 à 10 heures: 10 euros; plus de 10 heures: 20 euros; ou bien: jusqu'à deux heures: pas d'indemnité; entre 2 et 24 heures: 150 euros, et ainsi de suite, comme dans le règlement 261/2004.

Un État membre aimerait que le niveau d'indemnisation soit soumis à l'attestation du dommage causé. Une autre partie propose une approche au cas par cas. Il a également été suggéré que dans les cas où l'objet du voyage ne peut plus être atteint, la totalité du prix du billet devrait être remboursé; en cas d'annulation, les voyageurs se verraient proposer une nouvelle réservation ou le remboursement du prix du billet.

En ce qui concerne les modalités du paiement de l'indemnité, la majorité donne la préférence à un versement en espèce ou en bons, au choix du voyageur. D'autres suggèrent un paiement en bons valables pour l'achat de billets, afin d'éviter des abus dans l'application du régime d'indemnisation.

Question 18: *Quels éléments peuvent motiver l'exemption des opérateurs de services d'autocars de l'obligation de rembourser les voyageurs en cas de retard? L'annonce par l'opérateur, au début du voyage, de l'éventualité d'un retard, constituerait-elle une solution satisfaisante?*

Les réponses évoquent plusieurs raisons justifiant l'exemption des opérateurs de services d'autocars de l'obligation de rembourser les voyageurs en cas de retard. La plupart soulignent que les opérateurs ne contrôlent pas l'infrastructure, et ne peuvent pas conséquemment être tenus pour responsables des retards dus à l'état du trafic. On s'accorde en général à considérer que les opérateurs peuvent être exemptés en cas de force majeure, d'intempéries, de problèmes imprévisibles concernant les infrastructures, ainsi que de contrôles routiers et frontaliers. Toutefois, certaines réserves ont été faites concernant les cas où l'on peut raisonnablement attendre de la part de l'opérateur qu'il anticipe une plus longue durée pour le voyage (engorgements aux heures de pointe et autres), prenne les mesures nécessaires pour limiter les dommages et notifie les voyageurs: l'exemption devrait alors être exclue.

En ce qui concerne la notification du retard, les vues exprimées sont moins tranchées. Il est généralement impossible de prévoir l'importance d'un retard au début d'un voyage, donc aucune information communiquée à ce moment-là ne peut décharger l'opérateur de sa responsabilité, puisqu'elle est donnée à titre purement indicatif.

Un État membre a proposé que les opérateurs puissent être exemptés si les voyageurs sont informés de l'annulation ou du retard suffisamment à l'avance.

7. Personnes à mobilité réduite

Question 19: *Faut-il faire obligation aux opérateurs d'offrir une assistance aux personnes à mobilité réduite?*

Les États membres sont dans l'ensemble favorables à cette proposition. Les associations de consommateurs considèrent que cette question doit être traitée de toute urgence et sont très favorables à une législation au niveau de l'UE. Les opérateurs sont le plus souvent satisfaits des arrangements actuels.

La majorité des réponses sont en faveur de l'instauration d'une obligation d'offrir une assistance aux personnes à mobilité réduite. Le parc d'autocars actuel n'est pas adapté aux besoins des personnes handicapées, qui sont souvent dans l'impossibilité de voyager ou se voient refuser l'embarquement du fait de leur handicap. De l'avis général, les personnes à mobilité réduite devraient bénéficier des mêmes droits que dans les autres modes de transport,

et cette question est jugée absolument prioritaire. Les réponses et les idées varient toutefois considérablement en ce qui concerne les moyens de garantir cette égalité de traitement. On souligne qu'il convient de tenir compte de la faisabilité économique, et d'éviter toute hausse des tarifs. Un éventuel règlement de l'UE devrait surtout chercher à garantir l'obtention des résultats visés, en imposant que tous les véhicules soient accessibles aux personnes à mobilité réduite à compter d'une date précise, plutôt que de spécifier les caractéristiques techniques assurant cette accessibilité (plancher surbaissé, dispositif de levage, etc.). À cet égard, on considère que l'UE devrait s'abstenir d'instaurer une législation trop détaillée, et laisser une marge de manœuvre concernant les modalités de l'assistance aux personnes à mobilité réduite.

Certaines réponses indiquent que la question a déjà fait l'objet d'une législation nationale (Royaume-Uni) qui impose l'accessibilité pour les fauteuils roulants à partir du 1^{er} janvier 2005 dans le cas des véhicules neufs et, pour tous les autres véhicules servant à la prestation de services réguliers, à partir de dates s'échelonnant de 2015 à 2020, selon le type de véhicules.

Certains considèrent qu'il est possible de faire mieux, et proposent de faire participer les organismes représentant les personnes handicapées, qui pourraient collaborer avec les entreprises afin d'élaborer des solutions en vue d'encourager les constructeurs automobiles et les opérateurs à fournir des véhicules et des équipements adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite.

Dans ce contexte, une fédération a informé la Commission que les «personnes à mobilité réduite» n'est pas le terme que préfère les représentants des handicapés, et a proposé d'utiliser le terme «personnes handicapées et personnes à mobilité réduite».

Les réponses négatives font observer que le problème est déjà traité, ou que les autobus et les autocars ne conviennent pas pour les personnes à mobilité réduite. D'autres soulignent que les mesures adoptées devraient tenir compte du fait que les organisateurs de voyages par autobus et autocars ne pourraient pas faire face aux implications financières de modifications générales des infrastructures. Une réponse évoque la possibilité de satisfaire les besoins de ces personnes par des efforts importants déployés également dans d'autres services liés au voyage.

D'autres réponses invitent la Commission à faire une distinction entre les services réguliers et les services occasionnels, car ces derniers sont déjà adaptés, et plusieurs entreprises spécialisées existent qui offrent un savoir-faire, des employés formés et des équipements). D'autres renvoient aux dispositions de la directive 2001/85 et aux résultats de l'étude COST 349.

Une réponse souligne que tout doit être mise en œuvre pour répondre aux souhaits de tous les voyageurs, mais qu'une mesure conçue au bénéfice d'une catégorie particulière de voyageurs ne doit pas être au détriment de la facilité d'utilisation par une autre catégorie.

Question 20: *En quoi devrait consister l'assistance aux personnes à mobilité réduite?*

Les modalités d'assistance évoquées sont notamment les suivantes:

- embarquement/débarquement;
- prise en charge au cours du voyage;
- prise en charge au terminal d'autocars;

- chargement des bagages;
- informations relatives au voyage, dans le format requis;
- assistance physique à tout moment;
- assistance aux fins des procédures d'émigration, de douanes et de sûreté.

Tous les points susmentionnés doivent s'appuyer sur le principe de la non-discrimination.

Question 21: *Faut-il faire obligation aux opérateurs de prévoir le transport d'équipements destinés aux personnes à mobilité réduite (fauteuils roulants par ex.)? Cela est-il réalisable étant donné la conception de leurs véhicules?*

La majorité des parties qui ont répondu, y compris les États membres, sont favorables à cette obligation. Certains proposent, en plus du transport d'équipement de mobilité, qu'une certaine partie de la flotte de véhicules soit obligatoirement adaptée aux besoins des personnes à mobilité réduite, ou que l'accessibilité des véhicules à ces personnes soit obligatoire à compter d'une date précise. D'autres considèrent que l'industrie automobile devrait être encouragée à consulter les représentants des personnes handicapées sur la mise au point de nouveaux véhicules. Les équipements de mobilité devraient pour le moment être transportés dans les compartiments à bagages. D'autres encore font observer que l'étendue des problèmes techniques ressort clairement de l'étude COST 349 sur l'accessibilité des autocars aux personnes à mobilité réduite.

Enfin, certains jugent la proposition irréalisable, au moins à court terme, car elle impliquerait le remplacement de la totalité, ou presque, des autobus et autocars actuellement en service. Le transport d'équipements de mobilité ne pourrait en conséquence être garanti. Les personnes à mobilité réduite devraient donc toujours prendre contact avec l'opérateur afin de trouver une solution praticable.

Question 22: *Faut-il étendre aux transports urbains les éventuelles règles en matière de dispositifs et d'assistance à l'intention des personnes à mobilité réduite? Quels sont les pratiques et les obligations actuelles dans les États membres?*

Cette question a suscité des réponses mitigées. La plupart des États membres donnent la préférence à la législation nationale plutôt qu'à des mesures communautaires.

D'une part, les organismes représentant les personnes handicapées insistent sur le fait que les transports urbains sont cruciaux pour la mobilité de ces personnes. Certains soulignent que de telles mesures ont déjà été inscrites dans la législation ou mises en œuvre par des entreprises de transport local.

D'autre part, certaines réponses, essentiellement celles des États membres, expriment l'avis que cette question relève impérativement de la compétence nationale.

Question 23: *Faut-il proposer les mêmes conditions aux personnes qui voyagent avec de jeunes enfants?*

Toutes les réponses soulignent que ce principe est massivement soutenu. Une telle obligation est déjà inscrite dans la législation de certains États membres.

Question 24: *À quel moment et par quels moyens l'opérateur de services d'autocars doit-il être averti qu'une assistance est requise pour des personnes à mobilité réduite?*

La majorité des réponses sont en faveur d'une notification au moment de la réservation du voyage; d'autres proposent une notification 24 heures à l'avance. Les opérateurs devraient être tenus de tout mettre en œuvre pour assister ces personnes, même s'ils n'ont pas été notifiés. Quelques réponses indiquent qu'idéalement, aucune notification ne devrait être requise, ou devrait être facultative.

Question 25: *Faut-il mettre en place des installations supplémentaires dans les terminaux d'autocars?*

À deux exceptions près, toutes les parties qui ont répondu jugent que des installations supplémentaires sont nécessaires. La liste de ces installations est la suivante:

- information: signaux et annonces visuels et sonores, pancartes avec textes et pictogrammes bien visibles, panneaux d'information tactiles;
- installations particulières: accès sans barrière, toilettes, salles d'attente, guichets d'information, annonces par haut-parleurs, correspondance avec d'autres modes de transport, postes de recharge pour fauteuils roulants électriques, zones sécurisés pour chiens-guides, parc de stationnement, mains courantes, éclairage, etc.

D'autres réponses évoquent l'existence d'une législation nationale (Royaume-Uni) ou les résultats de l'étude sur l'accessibilité des autocars aux personnes à mobilité réduite (COST 349).

Question 26: *Quelles mesures de conversion ou d'adaptation des terminaux d'autocars pourraient être requises pour assurer une assistance adéquate des personnes à mobilité réduite?*

La liste des modifications suggérées est très longue et comportent notamment:

- accès sans barrières aux infrastructures: plateformes, toilettes, guichets d'information, consignes à bagages, hauteur des distributeurs automatiques;
- infrastructures adaptées: places réservées, accès sans seuil ni marche, portes d'une largeur supérieure ou égale à 80 cm, guichets d'information et de vente adaptés aux besoins, dispositifs d'information, ascenseurs, sièges adaptés, cafétéria disposant d'espaces appropriés, distances à parcourir à pied réduites au minimum, pancartes et éclairages adéquats, postes de recharge pour fauteuils roulants électriques;
- installations: ascenseurs, tapis roulants;
- informations visuelles et sonores;
- pancartes bien visibles;
- indications par surfaces tactiles.

Question 27: *Faut-il consulter les organismes représentant les personnes à mobilité réduite sur toutes les insuffisances constatées dans les transports par autobus et autocars?*

Une très large majorité est favorable à la participation des organismes représentant les personnes à mobilité réduite. Une telle obligation est déjà inscrite dans la législation de certains États membres. Une seule réponse exprime un avis contraire.

8. Normes de qualité

Question 28: *Est-il nécessaire d'établir au niveau de l'UE des normes de qualité et de fiabilité pour les services internationaux d'autocars? Faut-il plutôt imposer aux opérateurs d'élaborer et de publier des normes de qualité applicables aux services internationaux?*

Les avis sont partagés sur cette question, à égalité entre deux options opposées. La plupart des États membres qui ont examiné cette question considèrent qu'une législation communautaire n'est pas nécessaire dans ce domaine. Les opérateurs et leurs organismes sont du même avis. La plupart des associations de consommateurs sont en revanche très favorables à une législation au niveau de l'UE.

Les partisans de l'instauration de normes de qualité envisagent un règlement au niveau de l'UE. Les options évoquées sont notamment d'imposer l'élaboration de normes minimales de qualité tenant compte du progrès technique, ainsi que la publication régulière et systématique des performances. Les normes de qualité devraient être axées sur le suivi des performances tout en évitant d'instaurer des procédures exagérément lourdes. Les normes devraient revêtir la forme de prescriptions générales, ou bien être révisées périodiquement, et devraient être appliquées dans le cadre de chaque autorisation. Des règles clairement définies devraient régir l'indemnisation des voyageurs en cas de non-respect des normes de qualité appropriées.

Un État membre propose d'imposer au niveau de l'UE le système d'évaluation (attribution d'étoiles) des autocars existant en France et en Belgique.

Les adversaires d'une intervention de l'UE font observer que cette question devrait demeurer de la compétence des États membres. Ils font valoir que ce point est déjà traité dans la législation nationale, que le secteur des autobus et des autocars a une longue tradition d'autorégulation et qu'il convient donc d'inciter les opérateurs à relever les normes de sécurité et la qualité du service. Il convient soit que les opérateurs développent et s'assurent de la mise en œuvre de telles normes, soit d'utiliser des normes existantes (normes internationales telles que ISO 9001 et EN 13816, normes IRU, EUROLINES ou propres normes des opérateurs). Les normes de qualité sont déjà très élevées, et les clients peuvent choisir le niveau de qualité qu'ils souhaitent, grâce au large éventail de formules proposées. La demande, l'offre et la concurrence ont déjà fait la preuve de leur efficacité pour réguler les normes de qualité dans certains États membres. Des normes de qualité volontaires ont déjà été élaborées et sont mises en œuvre par divers opérateurs, voir à ce sujet www.beka.de, RAL Buskomfort (attribution d'étoiles) et les certificats de sécurité pour les opérateurs (DEKRA).

Question 29: *Dans l'affirmative, comment faut-il contrôler le respect des normes de qualité?*

Différentes méthodes de contrôle sont suggérées: la préférence va à une autorité nationale ou un organisme national indépendant assurant un contrôle externe. Parmi les autres options évoquées: mécanismes réglementaires existants + commentaires des consommateurs, modèle du transport aérien, contrôle annuel des autocars en termes de confort, tenue par les opérateurs d'un registre de toutes les plaintes reçues, établissement d'un certificat de qualité, ou encore une institution neutre au niveau communautaire.

Les autres considèrent que cette question devrait demeurer de la compétence des États membres, ou qu'il faut laisser le marché éliminer les services de mauvaise qualité.

Un État membre est ouvert à la discussion sur ce point, sans prendre position à ce stade.

Question 30: *Quels indicateurs de performance essentiels les opérateurs de services d'autocars devraient-ils mesurer et publier? La liste de normes de qualité suivante est-elle adéquate?*

- *ponctualité (départs, arrivées, arrêts en route)*
- *retards*
- *niveau de satisfaction des usagers*
- *annulations*
- *interruption de voyage*
- *confort*
- *accessibilité pour les personnes à mobilité réduite*

Plusieurs réponses sont favorables à cette liste. On souligne qu'il convient d'assurer la possibilité de mesurer les performances et d'ajuster les normes de manière aussi objective que possible. Il est également nécessaire d'établir une méthode et un étalonnage.

Il a cependant été suggéré d'ajouter les normes nouvelles suivantes:

- données relatives aux plaintes des clients;
- nombre des plaintes, degré de satisfaction concernant les chauffeurs et la conduite, accessibilité des informations;
- installations dans les terminaux;
- type de véhicule: puissance, freins, nombre de sièges et distance entre eux, appui-tête, accoudoirs, repose-pieds, éclairage intérieur, climatisation, chauffage;
- normes applicables aux sanitaires au cours des interruptions de voyage, disponibilité de repas et de rafraîchissements en cours de voyage.

Certains ont également proposé de supprimer les éléments suivants:

- interruptions, annulations et confort;
- ponctualité.

D'autres considèrent que le contrôle du respect de ces normes est impraticable et/ou que ces normes devraient être élaborées par les entreprises elles-mêmes.

9. Obligations en matière d'information

Question 31: *De quelles conditions de transport convient-il au moins de faire mention sur le billet?*

Toutes les parties qui ont répondu sont nettement en faveur d'une information appropriée des voyageurs, mais les moyens proposés pour ce faire sont variables. La majorité semble donner la préférence à une information plus étoffée sur le billet, tandis que d'autres proposent d'autres moyens de communication des conditions de transport.

Il ressort des réponses que les conditions de transport suivantes devraient être mentionnées sur le billet: information relative au prix, détails de l'itinéraire, coordonnées du transporteur, information sur l'accès aux conditions générales de vente, sur les modalités de dépôt d'une plainte, sur le régime de responsabilité, sur les conditions standard de transport, et sur le montant de l'indemnisation. Parmi ces suggestions, la préférence va clairement à l'indication du détail de l'itinéraire sur le billet.

Certains préconisent d'envisager l'application des mêmes exigences que dans la proposition sur les droits des voyageurs ferroviaires, avec quelques adaptations mineures et l'ajout d'informations relatives au véhicule, tandis que d'autres considèrent que les informations devraient être aussi simples que possibles, et adaptées aux besoins des personnes à mobilité réduite.

D'autres jugent que la législation nationale ou de l'UE (règlement 684/92 concernant les services internationaux réguliers) donne déjà aux voyageurs la possibilité de connaître les conditions de transport, et qu'il est par conséquent inutile de légiférer encore au niveau de l'UE, ce qui obligerait à de nouveaux investissements (billetterie) et représenterait une charge excessive pour les opérateurs. Certains pensent que cette question devrait être traitée en droit national, alors que selon d'autres une clarification s'impose, la situation dans chaque État membre devant être analysée avant d'harmoniser les pratiques. D'autres encore ne voient pas la nécessité de faire figurer sur le billet des informations sur les termes du contrat, puisque celui-ci constitue une confirmation du paiement; en outre cela impliquerait des frais supplémentaires d'adaptation des machines de billetterie.

Question 32: *Faut-il indiquer sur les billets les conditions standard de transport?*

La majorité des parties qui ont répondu ne voient pas la nécessité de cette indication. La plupart des États membres n'ont aucun projet en ce sens, à quelques exceptions près. Ils considèrent que cette information devrait être disponible dans les points de vente et les terminaux ou sur les sites internet, et qu'il convient d'informer les voyageurs lors de la réservation d'un voyage. Plusieurs parties considèrent qu'il y a lieu d'ajouter qu'une synthèse claire devrait apparaître sur le billet. Une réponse exprime l'avis que ces obligations devraient être les mêmes que celles prévues dans la proposition relative aux droits des voyageurs ferroviaires.

Les partisans de cette mesure soulignent que les conditions standard devraient également être disponibles en différents formats, indiqués au dos du billet.

Question 33: *Comment améliorer l'accès aux informations relatives aux conditions de transport et aux tarifs?*

La majorité des parties qui ont répondu à cette question citent les moyens suivants: disponibilité des informations dans les terminaux, à bord des véhicules, sur l'internet et aux points de vente, et indication sur le billet des coordonnées pour l'obtention d'un exemplaire des conditions et tarifs. Une réponse insiste sur le fait que ces informations doivent être disponibles dans plusieurs formats adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite.

Une partie signale qu'elle est déjà occupée à préparer une proposition de projet eTEN visant à présenter une vue d'ensemble des options possibles en la matière.

D'autres souhaiteraient examiner la question de manière plus approfondie et en discuter plus avant.

Un large soutien est exprimé en faveur de différents moyens de communication, en particulier via l'internet. Une large majorité s'accorde sur le fait que les conditions générales devraient être disponibles sur demande et sur les sites internet, et indique que tel est généralement le cas.

Question 34: *Sous quelles formes faut-il présenter les informations à l'intention des personnes à mobilité réduite (texte, support audio)?*

Les réponses mentionnent les possibilités suivantes: dépliants et informations écrites, signalisation sonore et visuelle à bord, internet, disponibilité des formats demandés par les voyageurs, accès à l'information pendant toute la durée du trajet, guichets d'information sans barrières dans les terminaux, obligation de communiquer l'intégralité du contrat à l'autre partie, en l'accompagnant d'informations appropriées dans une langue simple. L'obligation d'informer l'autre partie au contrat devrait tenir compte du handicap éventuel de cette autre partie.

Certains suggèrent de prendre également en considération l'assistance personnelle. D'autres proposent d'utiliser les voies générales d'information du public.

Question 35: *En ce qui concerne les voyages organisés, faut-il divulguer l'identité de l'opérateur des autocars lors de la conclusion du contrat, ou dans un délai raisonnable avant le début du voyage?*

Les avis sur cette question sont nettement partagés. Les États membres sont favorables à cette obligation, de même que les associations de consommateurs. La majorité considère que cette exigence constitue une étape vers une plus grande transparence et concurrence, car elle encouragera les bonnes pratiques et donnera aux voyageurs les moyens de choisir en connaissance de cause, en changeant au besoin de voyageur. Certaines réserves ont toutefois été exprimées sur le fait que cette obligation s'applique aux opérateurs qui n'entrent pas dans le champ de la directive 90/314 et qu'il peut s'avérer nécessaire de procéder à des modifications afin d'offrir des capacités supplémentaires dans un délai raisonnable.

Le reste des réponses expriment une opposition à l'instauration de cette obligation, jugée inutile et impraticable. Certains soulignent que des garanties suffisantes sont déjà en place dans la législation fixant les exigences applicables à la prestation de services de transport. À cet égard, certaines réponses répètent que la responsabilité devraient incomber à l'opérateur de l'autocar et non à l'agence de voyage, comme dans le règlement 261/2004.

10. Traitement des plaintes

Question 36: *Faut-il réglementer le traitement des plaintes au niveau de l'UE?*

Un large majorité d'États membres est favorable à cette proposition. Il en va de même pour les associations de consommateurs, tandis que les opérateurs y sont le plus souvent hostiles.

Les avis sur cette question se répartissent presque également entre deux options opposées. Les partisans d'une réglementation au niveau de l'UE soulignent que les transporteurs devraient être tenus de mettre en place des bureaux ou des centres de traitement des plaintes, d'en informer les voyageurs et d'établir un système équitable, efficace et transparent. Il importe d'assurer la cohérence dans toute l'UE, avec un système commun de traitement des plaintes et des sanctions efficaces. Certaines réponses préconisent l'établissement d'un mécanisme de traitement des plaintes au niveau de l'UE aux fins du règlement des dossiers que les mécanismes au niveau national n'ont pu résoudre, de la promotion des meilleures pratiques,

de la résolution des divergences d'opinion entre les organismes nationaux de traitement des plaintes, et enfin du suivi et de la comparaison des performances et de l'expérience entre les organismes nationaux de traitement des plaintes. Un État membre est partisan de laisser à la compétence des États membres le mécanisme de traitement des plaintes, dans les limites définies par la législation communautaire. Un autre considère que seuls les éléments clés devraient être fixés au niveau de l'UE. Certains soulignent également qu'un accès à des voies peu coûteuses et conviviales de règlement des litiges est nécessaire.

Les adversaires d'une réglementation au niveau de l'UE affirment qu'il existe déjà des mécanismes efficaces en droit national, tel que le système non bureaucratique et de haute qualité en place en Allemagne pour les transports publics. Ils maintiennent que la compétence en la matière doit rester chez les États membres, et font observer qu'il est inutile de développer la bureaucratie. Il est également souligné que la gestion des plaintes fait partie des obligations des entreprises: il est de leur intérêt de s'adapter aux souhaits de clients, et les liens étroits avec les consommateurs, ainsi qu'une vive concurrence, conduisent à des engagements volontaires.

Question 37: *Faut-il instituer un guichet unique pour le traitement des plaintes concernant les services internationaux?*

De nombreux États membres sont favorables à cette option: certains s'y opposent cependant. Là encore les avis se répartissent presque également entre deux options opposées. Les partisans d'un guichet unique exposent certaines caractéristiques de ce type d'organisation: il y aurait un organe unique au niveau de l'UE ou au niveau national, les plaintes seraient prises en charge au niveau de l'entreprise mais supervisées par un organisme national, et les dossiers des plaintes seraient idéalement constitués dans le pays d'origine du voyageur concerné. Une réponse propose de fusionner le réseau extrajudiciaire européen (réseau EJE) et le réseau des centres européens des consommateurs en vue de constituer un guichet unique pour les consommateurs recherchant un règlement non judiciaire de litiges transfrontières. Pour les voyages nationaux par autobus et autocars, les États membres devraient être tenus de mettre en place des mécanismes non judiciaires de règlement des litiges, mais avec le libre choix des modalités. Un État membre est d'avis qu'il convient d'étudier de plus près cette solution.

D'autres sont fermement opposés à cette idée. Tous ceux-là affirment qu'un guichet unique ralentirait le traitement des plaintes, imposerait des formalités inutiles, accroîtrait la bureaucratie et allongerait les délais nécessaires. Ils soulignent que le niveau national est le plus approprié pour définir les procédures que les opérateurs doivent suivre. Un organe non judiciaire est inutile, ou alors seulement au niveau régional ou national; une autre possibilité serait que les États membres créent un bureau de médiation ou un autre organe de traitement des plaintes.

Question 38: *Quel devrait être le délai maximal de traitement d'une plainte? Quatre semaines constituent-ils un délai raisonnable?*

Le délai de quatre semaines est généralement accepté comme raisonnable pour le traitement des plaintes. D'autres proposent des délais plus longs allant d'un mois à douze semaines, ou fixé au cas par cas. Une réponse suggère un délai plus court (deux semaines). Les autres expriment l'avis que quatre semaines est un délai trop court pour recueillir les informations nécessaires auprès des autres pays, et que les règles de l'UE pourraient aboutir à un traitement erroné dans certains cas.

Une réponse affirme qu'il est inutile de définir une procédure détaillée pour le traitement des plaintes: les voyageurs qui ne sont pas satisfaits par le traitement de leur plainte peuvent saisir les associations de consommateurs.

Question 39: *Si une plainte reste sans réponse dans le délai indiqué plus haut, doit-elle être réputée acceptée par l'opérateur?*

Les États membres sont partagés sur cette question. La majorité des autres parties qui ont répondu, y compris les associations de consommateurs, sont favorables à ce principe. Ils considèrent toutefois que ce délai pourrait être prolongé à la demande d'une entreprise, ou si l'entreprise en cause peut justifier le retard.

D'autres sont opposés à cette solution. Un État membre considère qu'il convient que le dépassement du délai place l'entreprise dans une situation plus difficile si le voyageur engage des poursuites judiciaires.

Question 40: *Faut-il rendre public le nombre de plaintes reçues par les opérateurs de services d'autobus et d'autocars (réparties par catégorie, selon le délai de traitement de la plainte, etc.)?*

La grande majorité des réponses expriment une opposition à cette idée, étant donné l'actuel manque de comparabilité des plaintes reçues par différents opérateurs, et la multitude des facteurs entrant en jeu (nombre de voyageurs, type de voyage, etc.): les statistiques ne rendraient pas pleinement compte des faits. Certains suggèrent que ce type d'informations puissent être mises à la disposition des organismes officiels, tandis que d'autres considèrent que la divulgation de ces données pourrait entraîner des abus de la part des concurrents.

Certains partisans de la mesure considèrent qu'elle améliorerait la transparence et permettrait un contrôle plus efficace de la qualité des services. Un État membre suggère que cette obligation devrait ne concerner que le mécanisme de responsabilité de l'opérateur du service d'autocars.

Question 41: *Quel rôle peuvent jouer les organisations de consommateurs dans le traitement des plaintes?*

Les réponses évoquent plusieurs rôles possibles pour les associations de consommateurs, tels que la participation à des systèmes parallèles de règlement des litiges, la médiation ou l'assistance.

De nombreuses réponses expriment un refus de toute intervention des associations de consommateurs dans le traitement des plaintes. D'autres insistent sur le fait que cette question devrait être laissée à la compétence des États membres, et affirment qu'un règlement de l'UE en la matière est inutile, car on observe déjà des systèmes nationaux ou régionaux qui fonctionnent parfaitement pour les transports publics (en Allemagne notamment).

Question 42: *Faut-il imposer des consultations entre les associations de consommateurs et les opérateurs de services d'autocars? Dans l'affirmative, sur quels aspects devraient-elles porter (par exemple l'analyse des plaintes qui n'ont pas reçu de traitement satisfaisant par les opérateurs de services d'autocars, les modifications d'horaires, les tarifs, les conditions de transport, le respect des droits des usagers)?*

Là encore les avis sont partagés, une large majorité de réponses exprimant l'avis qu'il n'y a pas lieu d'imposer des consultations, tandis que d'autres affirment que celles-ci doivent être obligatoires lorsque les décisions en cause intéressent l'ensemble des consommateurs et ont des implications concernant leurs droits, tels que la fixation de normes de qualité, la formation du personnel, le contrôle de l'application de la législation et la conception des véhicules. Certains États membres indiquent que cette question est déjà suffisamment couverte par leur législation.

Question 43: *Quels sont les pratiques actuelles dans les États membres en ce qui concerne les systèmes volontaires de traitement des plaintes? Existe-t-il des organismes conjoints établis par les opérateurs de services d'autobus et d'autocars et les associations de consommateurs et/ou d'usagers?*

Les informations suivantes ont été communiquées à propos des pratiques actuelles en ce qui concerne les systèmes volontaires de traitement des plaintes:

Des systèmes satisfaisants ont été mis en place en:

Allemagne

- le ministère allemand de la protection des consommateurs a mis en place il y a un an un système de traitement des plaintes pour les transports publics à longue distance (chemins de fer, aviation, autocars et navires rouliers) dénommé "Schlichtungsstelle Mobilität" (<http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org>). Il s'agit d'une institution assez modeste comprenant six personnes, mais son travail à jusqu'à présent démontré toute l'utilité d'un organe autonome offrant aux voyageurs un moyen efficace et peu coûteux de résoudre les litiges. Elle s'est révélée particulièrement précieuse pour le traitement des plaintes dans le secteur ferroviaire. Peu de plaintes ont jusqu'à présent concerné les opérateurs de services d'autocars.
- Schiedsstellen für das Kfz-Handwerk und den Kfz-Handel.
- L'association allemande des assureurs a mis en place un médiateur, un exemple qui pourrait servir de modèle dans le cas des services d'autobus.
- Médiateur en Bavière, voir www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html.
- Ombudsstelle Nahverkehr Bayern (médiateur pour les transports locaux en Bavière), qui formule des recommandations non contraignantes; Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale Nordrhein Westfalen, Schlichtungsstelle Mobilität géré par le Verkehrsclub Deutschland (chemins de fer, autobus, navigation intérieure et maritime).

Espagne

- Juntas Arbitrales, organismes de traitement des plaintes dont les conclusions sont librement acceptées.

Certaines réponses confirment que ce type de pratiques existent (Royaume-Uni), tandis que d'autres font état de leur absence quasi-totale dans plusieurs États membres (Grèce, Hongrie, Pologne et République tchèque et Suède); elles sont en cours de développement au Danemark. Une faible part des réponses indiquent que les pratiques existantes ne sont pas connues dans les États membres concernés.

Un État membre suggère que la future législation fasse obligation aux transporteurs de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes.

Question 44: *Les procédures de règlement des litiges fondées sur les recommandations 98/257/CE et 2001/310/CE de la Commission devraient-elles suffire?*

La grande majorité des parties qui ont répondu jugent ces procédures suffisantes. Une partie propose de les intégrer dans une législation contraignante. Un État membre est d'avis contraire, tandis qu'une autre réponse fait part d'un programme pilote lancé en Allemagne pour le règlement des litiges entre les voyageurs et les opérateurs ("Schlichtungsstelle Mobilität").

Question 45: *Quel serait le système le plus approprié de règlement extrajudiciaire des litiges pour le traitement des plaintes dans ce domaine?*

Les options suivantes ont été suggérées: procédure d'arbitrage selon laquelle l'arbitre peut imposer une solution aux parties en présence et ainsi contrebalancer le poids économique de l'opérateur (cinq réponses en faveur de cette option), mise en place d'un médiateur (comme on le trouve déjà en Allemagne, voir www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html, et en Suède). Deux États membres sont prêts à discuter de cette question à mesure que l'expérience s'accroît sur le fonctionnement des organismes d'arbitrage.

Question 46: *Quelle est votre expérience concernant l'autorégulation des droits des usagers/clients en matière de protection, au niveau national?*

Statistiquement, on enregistre davantage d'expérience positive que négative. Une part des réponses indiquent l'absence d'exemples connus d'autorégulation dans ce domaine. Les parties qui possèdent une expérience dans ce type d'autorégulation donnent des exemples précis, notamment au Royaume-Uni (Bus Appeals Body et GCCNI), en Suède et en Allemagne, ou indiquent les raisons de la réussite de ces systèmes, notamment une prise de conscience des droits des consommateurs.

Par contre, deux réponses affirment que les mesures d'autorégulation ne permettent pas d'assurer la protection des voyageurs, car les transporteurs évitent les contacts avec les voyageurs à l'origine des plaintes, déclinent toute responsabilité et refusent tout remboursement. Ces réponses soulignent que seule une législation contraignante donnera des résultats.

11. Autorégulation

Question 47: *Comment la Commission européenne devrait-elle encourager les systèmes d'autorégulation visant à améliorer les droits des utilisateurs?*

Divers moyens sont proposés pour encourager les systèmes volontaires: recensement des meilleures pratiques, publication d'un modèle, octroi d'incitations financières, de crédits ou autres. Ceux qui ont répondu positivement envisagent les solutions suivantes: instauration de règles du jeu équitables par rapport aux autres modes de transport dans le domaine de la fiscalité; subventions et autres moyens de promotion de transports publics de haute qualité; instauration de prix d'excellence pour la gestion des plaintes et les relations avec les consommateurs, etc. Certains insistent sur la nécessité de mettre en place des infrastructures adéquates pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Un État membre souhaiterait une diffusion des informations concernant les progrès accomplis et les activités menées dans tous les États membres. D'autres États membres sont favorables à l'idée d'imposer aux opérateurs de services d'autocars et d'autobus l'élaboration de leurs

propres plans de maintien de la qualité de leurs prestations. D'autres États membres encore ne formulent aucune suggestion particulière, ou font part de leurs doutes sur l'efficacité de cette option pour l'amélioration de la qualité des services.

Certains ne voient pas la nécessité d'une intervention communautaire, car ils ne sont pas convaincus que cela améliorera la qualité des services, du fait du caractère non contraignant, ou considèrent que cette question sera mieux traitée au niveau national, dans le respect du principe de subsidiarité. Certains considèrent que ce domaine ne relève pas d'une mission essentielle de la Commission. En tout état de cause, il convient d'éviter toute accroissement de la bureaucratie.

Question 48: *Dans quelle mesure les voyageurs doivent-ils se fier aux engagements volontaires des opérateurs de services d'autocars et d'autobus?*

D'une manière générale, les associations, les fédérations d'opérateurs de services d'autocars et les opérateurs eux-mêmes considèrent que les voyageurs peuvent faire confiance aux engagements volontaires. Ils soulignent que seule une action commune volontaire et constructive des parties prenantes peut améliorer les droits des voyageurs, et qu'il faut tenir compte des options autres que la voie réglementaire contraignante. Certains pensent aussi que les mesures d'autorégulation devraient être opposables par les associations de consommateurs.

Un autre groupe considère que les engagements volontaires sont utiles et souhaitables, mais qu'il convient d'inscrire une norme minimale dans une réglementation, ou que seuls les aspects non cruciaux puissent faire l'objet d'engagements volontaires. Beaucoup soulignent qu'ils ne devraient en aucun cas se substituer aux droits réglementaires des voyageurs. D'autres suggèrent de combiner des règles contraignantes avec l'autorégulation, et d'adopter une réglementation minimaliste, afin de ne pas alourdir les frais des entreprises, tout en établissant des règles du jeu équitables par rapport aux autres modes de transport.

D'autres encore considèrent que les engagements volontaires ne suffisent pas éliminer les problèmes rencontrés par les passagers, en particulier les personnes à mobilité réduite, et sont trop variables et arbitraires pour renforcer la confiance des voyageurs et traiter de manière appropriée leurs difficultés. Seule une législation contraignante est efficace. D'autres enfin font part de leurs doutes concernant la possibilité de progresser dans le domaine des droits des voyageurs en se fondant uniquement sur des systèmes d'autorégulation.

12. Billetteries intégrées

Question 49: *Que pensez-vous de l'inclusion de services d'autocar dans les systèmes de billetterie intégrés?*

La question de l'inclusion des services d'autocar dans les billetteries intégrées a suscité des avis partagés. Malgré de nombreuses réponses positives, l'inquiétude domine sur la faisabilité d'un tel système ainsi que sur le coût de sa mise en place et de son maintien. Beaucoup jugent que ce type d'arrangement n'est possible que sur une base volontaire et qu'il faut s'en remettre au marché (et aux considérations commerciales). D'une manière générale, les États membres sont divisés sur cette question. Certains pensent qu'il y a lieu d'inclure les services d'autocars, d'autres sont d'avis de laisser le marché décider, ou que le coût sera trop important pour les opérateurs.

Annexe I: Liste des États membres et des autres parties prenantes qui ont répondu

États membres

Estonie

France

Allemagne

Allemagne - Bayerisches Staatsministerium der Justiz

Hongrie

Lettonie

Lituanie

Luxembourg

Malte

Espagne

Suède

République tchèque

Pays-Bas

Royaume-Uni

Organisations européennes

ACEA - Association des Constructeurs Européens d'Automobiles g.i.e.

Association of Paneuropean Coach Terminals e.V.

Association of Personal Injury Lawyers APIL

BEUC - The European Consumers' Organisation

ECTAA Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU

European Disability Forum

European Passengers' Federation

Foundation for a Free Information Infrastructure

IRU – International Road Transport Union

The Pan-European Organisation for Personal Injury Lawyers (PEOPIL)

Union Internationale des Transports Publics (UITP)

IACA – The International Air Carrier Association

Organisations nationales

ACAV Associació Catalana d'Agències de Viatges (Espagne)

ADAC – Allgemeiner Deutscher Automobil Club e.V. (Allemagne)

AK Bundesarbeitskammer (Autriche)

Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (Germany)

COCEMFE Castilla La Mancha - Confederación de personas con discapacidad física de Castilla La Mancha (Espagne)

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad CERMI (Espagne)

Federacja Konsumentów (Pologne)

IGEB (Allemagne)

La Confederación de Transporte por Carretera (Espagne)

Nexus (Allemagne)

ONCE The Spanish National Organisation of the Blind (Espagne)

RDA Internationaler Bustouristik Verband (Allemagne)

The Confederation of Passenger Transport U.K. (Royaume-Uni)

The Guide Dogs for the Blind Association (Royaume-Uni)

The Mobility and Access Committee for Scotland (MACS) (Royaume-Uni)

Union des Transports Publics UTP (France)

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (Allemagne)

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (Allemagne)

WKÖ Austrian Federal Economic Chamber (Autriche)

WKÖ Fachverband der Autobusunternehmungen (Autriche)

Sociétés

Arriva (Royaume-Uni)

CVAG Chemnitzer Verkehrs-Aktiengesellschaft (Allemagne)

De Lijn (Belgique)

Deutsche Bahn (Allemagne)

DVB Dresdner Verkehrsbetriebe AG (Allemagne)

Eurolines

Münchener Verkehrsgesellschaft mbH (Allemagne)

Niederrheinische Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft NIAG (Allemagne)

ÜSTRA (Allemagne)

Autres

Öko Projekt MTÜ (Estonie)

Csaba von Pataky (Hongrie)

Annex II: Régimes de responsabilité dans certains États membres

Hongrie: Couverture minimale de 500 000 000 HUF en cas de dommage aux biens, et de 1 250 000 000 HUF en cas de dommages physiques.

République tchèque: Code civil, décret du ministère de la santé et du ministère du travail et des affaires sociales: en cas de décès, somme forfaitaire d'environ 8000 euros.

Lituanie: code du transport routier.

France: la loi du 5 juillet 1985 prévoit la responsabilité objective des prestataires de services de transport, sur la base d'un contrat avec les voyageurs (autobus, autocars et taxis). La responsabilité n'est exclue qu'en cas de faute grave de la part des voyageurs qui a entraîné seule le dommage et peut être commise par n'importe quel voyageur.

Allemagne: en cas de blessure et de décès de voyageurs, les opérateurs de services d'autocar et d'autobus sont responsables, sauf si l'accident est le résultat d'une force majeure (Straßenverkehrsgesetz, Section 7). Cette responsabilité ne peut être exclue ni limitée (Straßenverkehrsgesetz, Section 8a). En cas de décès, les indemnités à verser couvrent les dépenses thérapeutiques ainsi que la perte économique lorsque le défunt a vu sa capacité de gain détruite ou réduite au cours de son incapacité, ou parce que ses besoins ont augmenté. La personne responsable qui doit payer les indemnités doit également rembourser les frais funéraires à la personne qui les a engagé. Si le défunt entretenait avec un tiers au moment de la blessure une relation en vertu de laquelle il était juridiquement tenu, ou pouvait le devenir, d'assurer la subsistance de ce tiers et si du fait du décès ce tiers a perdu le droit à un secours alimentaire, la personne tenu au versement d'indemnité doit verser des dommages à ce tiers dans la mesure où le défunt aurait été tenu de verser un secours pendant la durée probable de son existence. L'obligation d'indemniser s'applique même si le tiers a été conçu, mais n'était pas encore né au moment de la blessure (Straßenverkehrsgesetz, Section 10).

En cas de blessure ou de dommage à la santé, les indemnités couvrent les dépenses thérapeutiques ainsi que la perte économique lorsque le blessé a vu sa capacité de gain temporairement ou définitivement détruite ou réduite du fait de la blessure ou parce que ses besoins ont augmenté. Une indemnité équitable en numéraire peut également être demandé pour la perte non pécuniaire (Straßenverkehrsgesetz, Section 11). Le montant maximal à verser en cas de décès ou de blessure est soit une somme forfaitaire de 600 000 euros ou des versements périodiques de 3600 euros par an (Straßenverkehrsgesetz, Section 12). En cas de perte et d'endommagement des bagages, la responsabilité est limitée à 1000 euros par voyageur. Cette limite ne s'applique cependant pas en cas de négligence grave ou d'acte délibéré (Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen, Section 14). En outre, l'opérateur des services d'autobus est responsable s'il a négligé ses obligations au sens de la section 823 du code civil. Cette responsabilité est illimitée.

Royaume-Uni: assurance obligatoire pour les blessures et la santé, sans limite de responsabilité; assurance facultative pour les pertes et dommages, les retards et les annulations, avec un surcoût pour les voyageurs.

Espagne: 36 000 euros par sinistre; 100 000 euros pour les dommages physiques; 14,5 euros par kilogramme de bagage perdu ou endommagé.

Suède: la loi sur les dommages liés à la circulation (1975:1410) prévoit une assurance obligatoire. Les voyageurs par autobus ou autocar peuvent réclamer des indemnités auprès de l'assureur de l'autocar. L'indemnisation pour la perte et l'endommagement des bagages est versée par l'assureur du véhicule responsable de l'accident.