



16ème législature

Question N° : 7886	De M. Jean-Philippe Ardouin (Renaissance - Charente-Maritime)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transports
Rubrique > transports	Tête d'analyse >Dédommagement des voyageurs après leurs trains et avions annulés	Analyse > Dédommagement des voyageurs après leurs trains et avions annulés.
Question publiée au JO le : 09/05/2023 Réponse publiée au JO le : 03/10/2023 page : 8862		

Texte de la question

M. Jean-Philippe Ardouin interroge M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé des transports, sur un meilleur dédommagement des voyageurs pour leurs trains ou avions annulés. Trop de voyageurs sont encore victimes de trains ou d'avions annulés et souvent peinent à obtenir un remboursement ou une compensation rapide pour réparer ce désagrément et ce, que ce soit par la SNCF ou bien par les compagnies aériennes françaises, étrangères ou *low-cost*. Il semble urgent d'imposer aux compagnies aériennes et ferroviaires des règles claires et strictes et uniformes concernant les remboursements des billets annulés, afin de protéger au mieux les usagers des transports. Cela passe par des exigences spécifiques pour les remboursements, des délais rapides, des pénalités financières pour les transporteurs de personnes qui ne respectent pas les règles et un contrôle plus efficace pour garantir l'application des règles. Les consommateurs sont souvent perdus dans les politiques commerciales d'indemnisation, qu'ils soient touchés par des annulations, des retards ou des surréservations. Cela devrait impliquer une compensation financière automatique pour les passagers, des frais de subsistance et de logement, ainsi que des options de transport alternatives le cas échéant, mais c'est loin d'être le cas. Les compagnies de transports ne proposent que très rarement des alternatives aux remboursements, telles que des bons d'achat ou des bons « voyage », afin de réduire les coûts et les pertes financières et pour offrir des options de voyage flexibles et attrayantes pour les consommateurs. Il apparaît que l'accès des consommateurs à des informations claires et précises sur leurs droits en matière de remboursement et de compensation en cas d'annulation ou de retard de voyage n'est pas toujours facilité. Ce qui contribue à un certain mécontentement des voyageurs. Ils doivent pouvoir disposer d'informations précises, claires sur les droits des passagers. Les procédures de réclamation doivent être simples, rapides et correctes et ils doivent avoir les moyens de contacter le service clients compétent en cas de litige par téléphone. Il l'interroge donc pour connaître les mesures ou initiatives qu'il pourrait prendre pour assurer des pratiques commerciales équitables et transparentes de la part des compagnies aériennes et ferroviaires, afin d'assurer un traitement juste pour les passagers touchés par des annulations de voyage et qu'ils reçoivent des remboursements rapides et appropriés pour les billets annulés.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est très attaché au respect des droits des voyageurs ferroviaires et des passagers du secteur aérien. En ce qui concerne le transport ferroviaire, le règlement (UE) n° 2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, en vigueur depuis le 7 juin 2023, renforce la protection des voyageurs ferroviaires effectuant des trajets longue distance (TGV, Intercités, Eurostar, Thalys, Trenitalia, Renfe) en cas de

retard, de correspondance manquée ou d'annulation : - en cas d'annulation d'un service ou d'un retard de plus d'une heure (art. 20), le voyageur a droit à une assistance adaptée suivant la situation ; - en cas de retard prévisible de plus d'une heure, le voyageur a le choix entre demander le remboursement intégral, la poursuite du voyage ou le réacheminement dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à sa convenance ; - sauf dans les cas de circonstances exceptionnelles extérieures à l'exploitation ferroviaire, de faute du voyageur ou de comportement d'un tiers (art. 19 § 10), le voyageur a le droit d'obtenir une indemnisation relative au prix du transport lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet. Le montant de cette indemnisation forfaitaire est de 25 % du prix du billet en cas de retard compris entre 60 et 119 minutes et de 50 % du prix du billet en cas de retard égal ou supérieur à deux heures. Toutefois, certaines entreprises ferroviaires prévoient des règles d'indemnisation plus avantageuses que celles prévues dans le règlement n° 2021/782. Par exemple, la SNCF ajoute la possibilité pour le voyageur d'être indemnisé à hauteur de 75 % du prix du billet en cas de retard de plus de trois heures. Pour introduire sa demande de remboursement ou d'indemnisation, le voyageur peut désormais utiliser le formulaire commun établi par la Commission européenne à cet effet ; - lorsqu'un ou plusieurs billets ont été achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale et que le vendeur ou le voyageur a combiné les billets de sa propre initiative, ces derniers sont tenus de rembourser le montant total payé lors de cette transaction pour le ou les billets et, en outre, de verser une indemnisation équivalant à 75 % de ce montant si le voyageur manque une ou plusieurs correspondances. À compter de 2025, le Gouvernement a fait le choix de soumettre les services régionaux en correspondance inclus dans un billet direct, aux mêmes règles que les services à longue distance du règlement droit et obligations des voyageurs ferroviaires. Par ailleurs, s'agissant des remboursements des TER et des trains organisés par Île-de-France Mobilités, les modalités concrètes de remboursement ou de prolongation relèvent des autorités organisatrices de transport ferroviaire régional de voyageurs (les régions pour les services TER et Île-de-France Mobilités pour les transports franciliens). L'État, en application du principe de libre administration des collectivités territoriales, n'intervient pas dans ces choix. Enfin, depuis l'introduction du règlement n° 1371/2007, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) est compétente pour rechercher et constater les infractions ou les manquements aux dispositions du règlement n° 2021/782. De ce fait, la DGCCRF peut prononcer des amendes administratives (art. L522-1 du code de la consommation) en cas de manquement au règlement et dispose d'un pouvoir d'injonction en cas de constat d'un manquement ou d'une infraction. En matière de droit des passagers du transport aérien, la responsabilité du transporteur est fixée par le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol. Ce texte s'applique à tous les passagers au départ des États membres de l'Union européenne (UE), ainsi qu'aux passagers des vols au départ d'un État tiers à l'UE et à destination d'un État membre, lorsqu'ils sont exploités par une compagnie européenne et qu'il n'existe pas de cadre juridique équivalent dans cet État tiers. Le règlement impose aux compagnies aériennes d'informer les passagers de leurs droits en cas d'incident, de leur fournir une prise en charge, consistant en un hébergement, des rafraîchissements, des repas et des moyens de communication, et d'offrir le choix entre un réacheminement et un remboursement, si les passagers renoncent à leur voyage. Ce texte pose aussi le principe du versement d'une indemnisation forfaitaire d'un montant allant selon le vol de 250 à 600 euros par passager. Le transporteur aérien ne peut s'exonérer de son obligation d'indemnisation que s'il apporte la preuve que l'incident était dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ou, en cas d'annulation de vol, qu'il en a informé les passagers dans les délais prévus par le texte. Le remboursement et l'indemnisation sont payés en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services. En l'absence de réponse ou en cas de réponse insatisfaisante à un litige, les passagers ont la possibilité de s'adresser à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges. En France, certains transporteurs adhèrent notamment à la Médiation du tourisme et du voyage. Si des passagers estiment que leurs droits n'ont pas été respectés, ils peuvent, par ailleurs, informer l'organisme national compétent désigné par chaque État membre de l'Union européenne, ainsi que par la Norvège, l'Islande ou la Suisse, pour veiller à l'application générale du règlement (CE) n° 261/2004. La Direction générale de l'aviation civile est l'organisme désigné à cet effet par la France. Elle recueille à ce titre plusieurs milliers de signalements par an. Dans les cas de manquements avérés, des sanctions, sous forme d'amendes administratives pouvant atteindre 7 500 € par manquement et par



passager, peuvent être prononcées par le ministre chargé de l'aviation civile à l'encontre des transporteurs aériens. Sont notamment sanctionnés les délais déraisonnables de remboursement ou d'indemnisation ainsi que les manquements au droit à l'information. Le ministre chargé des transports a fait de la qualité de service une priorité de son action avec la signature, le 25 novembre 2022, d'une charte d'engagements dédiée à la qualité de service dans le transport aérien. Le plan d'actions qui en découle, élaboré en étroite coordination avec les acteurs du transport aérien français, a été présenté le 17 juillet 2023. Ce plan comprend des actions en vue d'assurer un haut niveau de protection des passagers du transport aérien, en particulier les plus fragiles d'entre eux. Des actions de contrôle et de communication renforcées, menées par la DGAC en lien notamment avec la DGCCRF, sont prévues dans ce cadre.