



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

transport de voyageurs

Question écrite n° 96769

Texte de la question

M. Michel Hunault interroge M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur la nécessité de mieux informer et améliorer l'indemnisation des clients voyageurs en cas d'intempéries. Il lui demande si le Gouvernement accepterait de lancer une concertation pour mieux couvrir, dans le cadre de l'assurance voyage, le remboursement des voyages annulés.

Texte de la réponse

Différentes règles sectorielles visent à protéger les consommateurs dans les domaines du transport aérien et du transport ferroviaire, notamment en cas d'annulations ou de retards importants. Dans le secteur aérien, la protection des passagers est encadrée par le règlement communautaire n° 261/2004 du 11 février 2004. Ce texte prévoit qu'en cas d'annulation de vol, le transporteur rembourse le passager (si celui-ci ne souhaite pas prendre un vol ultérieur) et lui verse une indemnité forfaitaire. Suite à un arrêt de la Cour de justice des communautés européennes du 19 novembre 2009, ce droit au remboursement et à l'indemnisation a été étendu aux retards de plus de trois heures. Le règlement précité prévoit par ailleurs qu'en cas d'annulation de vol et de retard supérieur à 2 heures, les compagnies doivent apporter au passager l'assistance nécessaire. Bien que ce règlement soit très protecteur pour le passager, il n'en comporte pas moins des limites. Ainsi, ce texte dispose que, lorsque l'annulation de vol est due à des circonstances extraordinaires, le transporteur n'est pas tenu au paiement de l'indemnité forfaitaire accompagnant le remboursement du billet. Lors des événements climatiques de décembre dernier, les passagers concernés n'ont donc pu obtenir cette indemnité. Par ailleurs, certains d'entre eux n'ont pas bénéficié de toute l'assistance nécessaire mais cette situation était due à des facteurs extérieurs au règlement (insuffisance de l'offre hôtelière, faiblesses organisationnelles de certaines compagnies...). Au demeurant, si ces passagers ont engagé des frais pour pallier la défaillance de leur transporteur, ils devront être dédommagés. Si tel n'était pas le cas, des sanctions pourraient être mises en oeuvre par le ministre chargé des transports. Le code de l'aviation civile dispose en effet que les manquements à l'obligation d'assistance prévue par ledit règlement sont passibles d'une sanction pouvant atteindre 7 500 EUR par infraction. Les événements climatiques de décembre 2010, ajoutés aux problèmes occasionnés en avril de la même année par le nuage de cendres volcaniques ont conduit la Commission européenne et les États membres de l'Union européenne à s'interroger sur l'adaptation du règlement n° 261/2004 à ce type de situations. Une réflexion en vue d'une éventuelle révision de ce texte devrait être engagée dans le courant de 2011 et la France y jouera un rôle actif. Dans le secteur ferroviaire, la protection des consommateurs a été renforcée par le règlement communautaire n° 1371/2007 relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Ce règlement prévoit notamment une indemnité minimale de 25 % du prix du billet en cas de retard compris entre 1 heures et 2 heures et de 50 % de ce prix en cas de plus de 2 heures. L'obligation d'assistance est prévue. Il existe toutefois une exception à ce principe d'indemnisation en cas de circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire. En outre, l'article 3 de la loi du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires exclut les services intérieurs de transport ferroviaire de voyageurs du

champ d'application de cette disposition. Cette dérogation est octroyée pour une période de cinq ans, et elle est renouvelable deux fois par décret par période maximale de cinq ans. Les services urbains, départementaux ou régionaux de transport ferroviaire font également l'objet d'une dérogation. La garantie d'indemnisation s'applique donc seulement aux services internationaux de transport ferroviaire de voyageurs. En ce qui concerne la pratique de la SNCF, les voyageurs des trains grandes lignes et intercités qui subissent un retard d'au moins 30 minutes dont la cause est imputable à la SNCF bénéficient, à titre commercial, d'une compensation en bons voyage de 33 % du prix du trajet effectué et de 66 % à partir de 2 heures de retard, en vertu de l'engagement horaire garanti de la SNCF. Les voyageurs ont alternativement la possibilité d'obtenir, sous certaines conditions, une compensation en euros de 25 % du prix du trajet effectué pour un retard d'au moins 60 minutes et pour un retard supérieur à deux heures, une compensation en euros de 50 %. Les situations exceptionnelles bénéficient d'un traitement particulier. Ainsi, dans le cas du retard du train Lunéa 4295 reliant Strasbourg à Nice et Port Bou dans la nuit du dimanche 26 au 27 décembre 2010, le rapport d'enquête publié par la SNCF expose que des mesures exceptionnelles d'indemnisation ont été prises avec le remboursement intégral du voyage aller et retour et l'offre d'un nouvel aller retour. Trois voyages ont ainsi été proposés gratuitement au-delà du remboursement intégral du billet. En outre, les clients ont été invités à prendre contact directement avec le directeur des grandes lignes pour mieux prendre en considération les situations personnelles. Plusieurs clients ont déjà pu présenter à l'entreprise des préjudices professionnels plus importants et feront l'objet d'indemnisations négociées. Afin de tirer les leçons des dysfonctionnements constatés dans les différents modes de transport lors des récents épisodes neigeux, la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, le secrétaire d'État chargé des transports et le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, ont réuni, courant janvier 2011, l'ensemble des acteurs concernés dans le cadre de deux tables rondes thématiques. D'ores et déjà, plusieurs axes de progrès ont été définis, qu'il s'agisse de l'anticipation des phénomènes météorologiques locaux (grâce à l'affectation de spécialistes à proximité des grandes infrastructures de transport), de l'amélioration des équipements (ex. : ajout d'aires de dégivrage à Charles-de-Gaulle) ou de l'amélioration de l'information en temps réel du passager (ceci afin d'éviter que celui-ci se rende à l'aéroport pour, finalement, s'y trouver bloqué). Cette information, qui impose de mobiliser l'ensemble des acteurs de la chaîne de transport (exploitants d'infrastructures, transporteurs, voyagistes...), fera prochainement l'objet d'un groupe de travail, constitué à la demande du secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation. Concernant l'assurance-voyage, le vendeur de séjours et de voyages est tenu à une obligation d'information précontractuelle du consommateur, notamment en ce qui concerne les conditions d'annulation du contrat et la possibilité de souscrire une assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation (art. L. 211-8 du code du tourisme). Tout litige en la matière relève du droit commun des contrats et le consommateur ne peut que saisir les tribunaux judiciaires compétents pour obtenir réparation en cas de préjudice subi.

Données clés

Auteur : [M. Michel Hunault](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (6^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96769

Rubrique : Transports

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 décembre 2010, page 13612

Réponse publiée le : 1er mars 2011, page 1978