

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 28/09/2005 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

En adoptant le rapport de M. Dirk **STERCKX** (ADLE, B), le Parlement européen a demandé que le système de compensation pour les voyageurs ferroviaires ne s'applique pas seulement pour les réseaux internationaux, comme la Commission l'avait proposé, mais aussi pour les trains nationaux. Le Parlement a voté un amendement proposant un remboursement minimum à payer aux passagers en cas de retard du train :

- 25% du billet pour un retard d'une heure ou plus;
- 50% pour deux heures ou plus;
- 75% pour un retard de trois heures ou plus.

Ces remboursements devraient être payés dans un délai d'un mois après que la demande en ait été faite. Les députés ont également souhaité des compensations pour les abonnés victimes de retards répétés ou d'annulations, sous forme de journées gratuites, de réduction de prix ou de prolongations de la période de l'abonnement. Une série d'amendements vise à garantir le droit à la mobilité pour les personnes à mobilité réduite. Ainsi, les entreprises ferroviaires devraient garantir l'accessibilité des gares et moyens de transports en éliminant les obstacles à l'embarquement, au débarquement et à la mobilité à bord.

Les amendements suivants ont également été adoptés en plénière :

- Les contrats de service public doivent eux aussi garantir le niveau de protection prévu par le présent règlement ;
- Les modifications de l'horaire qui sont communiquées aux voyageurs au moins 48 heures à l'avance ne sont pas considérées comme retards ;
- Toutes les informations aux voyageurs doivent être disponibles dans un format accessible et compréhensible pour tous et sans frais, une attention particulière étant accordée aux besoins souffrant d'un handicap auditif ou visuel. Les entreprises ferroviaires et les voyagistes sont responsables de l'exactitude des informations imprimées ou fournies par voie électronique sur les services qu'ils offrent ;
- la bicyclette du passager dans tous les trains, y compris les trains internationaux et les trains à grande vitesse, doit être transportée, le cas échéant moyennant le paiement d'un supplément ;
- Les billets délivrés dans le cadre de contrats de service public doivent être distribués aux voyageurs au moins par les points de vente suivants: guichets et, le cas échéant, guichets automatiques accessibles dans toutes les gares principales; ou téléphone ou Internet accessible ou toute autre technologie de l'information largement disponible sans frais supplémentaires pour l'utilisation de ce canal de distribution ;
- En l'absence de guichet ou de guichet automatique dans la gare de départ, les voyageurs doivent au moins être informés dans la gare: sur les possibilités d'acheter un billet par téléphone, par Internet ou à bord du train et sur les procédures alternatives à suivre ;

- Aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire pour les dommages subis en cas de décès ou de préjudice corporel d'un voyageur. Pour tout dommage ne dépassant pas 120.000 EUR pour chaque voyageur, l'entreprise ferroviaire ne peut exclure ou limiter sa responsabilité. Au-delà de ce montant, l'entreprise ferroviaire n'est pas responsable des dommages si elle apporte la preuve qu'elle n'a pas été négligente ou fautive d'une autre manière ;
- En cas de décès ou de blessure d'un voyageur, l'entreprise ferroviaire doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 19.000 EUR ;
- enfin l'entreprise ferroviaire ne peut être responsable en cas de décès ou de dommage corporel résultant de catastrophes naturelles, d'actes de guerre ou de terrorisme.