

LES DROITS DES USAGERS DU TRAIN ET DE L'AVION EN EUROPE



Au cours des dernières années, l'Union européenne a mis en place une législation garantissant une égalité de traitement des usagers du train et de l'avion sur l'ensemble de son territoire. Or, la plupart des voyageurs ne sont pas suffisamment informés de leurs droits.

Afin de remédier à cette situation, la Commission européenne a lancé, à la veille des vacances estivales, une campagne publicitaire intitulée : « *Passagers : vos droits à portée de main* ». Des brochures et des affiches rappelant leurs droits fondamentaux aux voyageurs aériens ou ferroviaires, éditées dans chacune des 23 langues officielles de l'UE, sont disponibles dans tous les lieux de transport, gares et aéroports, des 27 Etats membres. De plus, un site internet a été créé à l'adresse <http://ec.europa.eu/passenger-rights>. On y trouve, toujours dans toutes les langues de l'Union, une information complète et détaillée en fonction du mode de transport.

Les droits des passagers concernent notamment l'information sur les services accessibles, le mode d'indemnisation en cas de retard ou d'annulation, de perte ou de détérioration de bagages, une prise en charge matérielle (repas, hébergement, réacheminement...) en cas d'attente prolongée. Ils garantissent aussi l'égalité de traitement des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

La Commission prépare actuellement des dispositions similaires pour les autres modes de transport : navigation maritime ou intérieure, bus ou autocar.

Alain MARTY

Centre d'information Europe Direct