



UE: Usagers des transports : quels sont vos droits?

Actualité législative publié le **30/07/2010**, vu **2364 fois**, Auteur : [SAID ISSA](#)

L'Europe a récemment harmonisé les devoirs des professionnels du transport. Faisons le point sur ce que vous pouvez exiger.

Transport aérien

– Retard important

Vous pouvez demander le remboursement de votre billet en cas de retard de plus de 5 heures si vous décidez de ne pas voyager.

– Annulation

En cas d'annulation, vous avez le choix entre le remboursement de votre billet ou le placement sur un autre vol. Vous avez droit en plus à une indemnisation, sauf si vous avez été informé de l'annulation 14 jours avant le vol, si on vous propose un autre vol proche de l'horaire initial, ou si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires (conditions météo extrêmes, instabilité politique...). Le montant des indemnités s'élève à 250 € pour les vols de moins de 1.500 km, 400 € pour les vols allant de 1.500 à 3.500 km, et 600 € pour des vols de plus de 3.500 km.

– Refus d'embarquement

Comme pour l'annulation, vous êtes indemnisé si la compagnie aérienne vous refuse l'embarquement en raison de surbooking, c'est-à-dire si elle a enregistré plus de réservations qu'il n'y a de places disponibles dans l'avion.

Dans tous les cas (refus d'embarquement, annulation ou retard d'au moins 2 heures), vous pouvez exiger des rafraîchissements et des repas mais également un hébergement à l'hôtel.

– Bagages

En cas de perte, de détérioration ou de retard dans l'acheminement des bagages, le transporteur aérien est responsable, sauf si ces désordres sont liés à des mesures de sécurité. Vous devez faire une déclaration par écrit dans un délai de 7 jours pour les détériorations et de 21 jours pour les pertes et retards. Dans les pays de l'Union européenne, le dédommagement est plafonné à 1.134 € par bagage. Attention, il faut présenter tous les justificatifs de la valeur de vos bagages et de leur contenu.

– Identité de la compagnie aérienne

Vous devez être informé au préalable du nom de la compagnie aérienne assurant votre vol. Dans le cas d'un séjour tout inclus, on peut vous fournir une liste comprenant au maximum trois transporteurs, à condition de vous indiquer la compagnie retenue au plus tard huit jours avant le départ. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez exiger le remboursement des sommes versées, sans pénalités.

Transport ferroviaire

– Retard

Si votre train « *grandes lignes* » (TGV, Corail intercités, TéoZ ou Lunéa) enregistre plus de 30 minutes de retard, la SNCF doit vous indemniser avec des bons de voyage à hauteur du tiers du prix du billet, à condition que le trajet soit d'au moins 100 km.

– Passagers à mobilité réduite

Les personnes souffrant d'un handicap doivent pouvoir accéder aux trains sans discrimination et sans frais supplémentaires. Par ailleurs, elles doivent être informées sur l'accessibilité aux trains, les conditions d'accès des accompagnateurs et les moyens d'assistance à bord.

– Indemnisation en cas d'accident

En cas de décès ou de blessures d'un passager suite à un accident de train, la compagnie ferroviaire doit indemniser l'usager ou les membres de sa famille. La législation européenne prévoit un versement d'au moins 21.000 € en cas de décès d'un passager. En revanche, aucune indemnisation n'est prévue si le décès ou les blessures sont dus à des facteurs extérieurs.

Location de voiture

– Indisponibilité du modèle réservé

Si le modèle du véhicule réservé n'est pas disponible, vous pouvez exiger qu'un autre modèle soit mis à votre disposition sans majoration de tarif, y compris s'il appartient à une catégorie supérieure. En revanche, si le véhicule fourni est d'une catégorie inférieure, le loueur doit vous rembourser la différence de prix.

– Non-conformité du véhicule

Si le véhicule ne correspond pas à ce qui était prévu (nombre de portes, boîte automatique...), vous pouvez refuser tout modèle de remplacement et la réservation peut être annulée. Si vous constatez des dégâts (rayures, chocs) lors de la remise des clés, il faut impérativement le faire noter sur tous les exemplaires du contrat. A défaut, vous en seriez tenu pour responsable lors de la restitution du véhicule.

– Etat général du véhicule

Le loueur doit effectuer les grosses réparations qui s'imposent durant la location. Il devra vous rembourser si vous avez déjà engagé des frais de réparation ou de dépannage. Si votre voiture fonctionne mal, vous avez le droit de demander un véhicule de remplacement.

Marie-Laure Hardy 29/07/10 à 09h40