

Co-funded by the
European Union



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg



www.cecluxembourg.lu

Droits des passagers en bus

actualisé en septembre 2022





Depuis 2013, le règlement de l'Union Européenne relatif aux droits des passagers voyageant en autocar (Règlement (UE) n° 181/2011) régit les droits des voyageurs en autobus et autocar.

Le règlement est intégralement applicable si vous voyager avec :

- un service régulier (horaire fixe, trajet fixe, arrêts fixes) lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un Etat membre ;
- et lorsque la distance prévue est supérieure ou égale à 250 kms.

ANNULATION, RETARD & SURRESERVATION

La notion de retard ne s'applique que au départ et non à l'arrivée.

En cas de départ retardé ou en cas d'annulation du trajet, le transporteur est tenu d'informer les passagers dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue. Si des passagers manquent une correspondance en raison de l'annulation ou du retard, le transporteur doit informer les passagers des autres correspondances disponibles.

En cas d'annulation du trajet ou bien lors d'un retard de plus de 120 minutes ou encore en cas de surréservation, le passager se voit immédiatement proposer le choix entre :

- La poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale sans coût supplémentaire, dans des conditions comparables et dans les meilleur délais ;
- Le remboursement du billet dans un délai de 14 jours et, si nécessaire, un service de transport de retour gratuit dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial.

Si le transporteur n'offre pas le choix au passager en ne proposant pas la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale, le passager a droit à une indemnisation équivalente à 50% du prix du billet en plus du remboursement du billet.



ASSISTANCE

En cas d'annulation ou de départ d'une station retardé de plus de 90 minutes pour un voyage dont la durée prévue excède trois heures, le transporteur offre gratuitement au passager :

- Collations, repas, rafraichissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente ;
- Une chambre d'hôtel (dans la limite de 80€ / nuit et pour 2 nuits maximums) ainsi qu'une aide pour assurer le transport entre la station et le lieu d'hébergement si un séjour d'une nuit ou plus s'avère nécessaire.

ACCIDENT

En cas d'accident le transporteur doit fournir une assistance raisonnable et proportionnée (premier secours, hébergement, nourriture, vêtements, transport, etc...).

Le montant de l'indemnisation en cas de décès, lésions corporelles ou détérioration des bagages est calculé conformément au droit national mais est au minimum de 220.000€ par passager et de 1200€ / bagage).

PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite ont droit au transport sans supplément de prix.

Toutefois, l'émission d'un billet ou l'embarquement peuvent être refusés dans deux cas :

- pour se conformer aux exigences de sécurité en vigueur ;
- lorsque la conception du véhicule ou de l'infrastructure ne permet pas d'effectuer l'embarquement, le débarquement ou le transport.



PERSONNES A MOBILITE REDUITE : SUITE

Dans ces cas, il est possible de demander à être accompagné par une personne de son choix capable d'apporter l'aide nécessaire et que les motifs de refus de transport mentionnés ci-dessus ne soient plus valables. L'accompagnateur doit alors être transporté gratuitement et doit, dans la mesure du possible, disposer d'une place à côté de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Si vous souhaitez bénéficier d'une assistance dans les gares routières et à bord du bus, vous devez en informer le transporteur, l'exploitant de la gare routière, l'agent de voyages ou le voyageur au moins 36 heures avant l'heure à laquelle l'assistance est requise et vous devez vous présenter au moins 30 minutes avant le départ (sauf accord spécial avec le transporteur).

Les transporteurs sont responsables lorsqu'ils ont causé la perte ou la détérioration de fauteuils roulants, d'équipements de mobilité ou de dispositifs d'assistance. Dans ce cas, le montant d'indemnisation équivaut aux coûts de remplacement ou de réparation de l'équipement.

DEPOSER UNE PLAINTE

En principe, vous devez toujours déposer votre plainte auprès du transporteur qui a effectué ou aurait dû effectuer le transport. Indiquez l'objet de votre réclamation, vos coordonnées et joignez votre titre de transport ou numéro de réservation ainsi que toutes les pièces justificatives.

Attention : votre plainte doit être déposée dans un délai de 3 mois. Souvent, les compagnies de bus offrent la possibilité de remplir un formulaire de plainte directement sur leur site web ou à la billetterie.

AIDE DU CEC LUXEMBOURG

Si vous rencontrez des difficultés avec une compagnie de bus basée dans un autre État membre de l'Union Européenne, n'hésitez pas à nous contacter.



Contactez-nous

+352 26 84 64 1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg



L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.