



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 3.3.2004  
COM(2004) 143 final

2004/0049 (COD)

Proposition de

**RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**  
**sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux**

(présentée par la Commission)

## EXPOSÉ DES MOTIFS

La présente proposition comporte une série de règles visant à renforcer et à améliorer les droits et obligations des voyageurs des transports ferroviaires internationaux. Elle fait suite au livre blanc « La politique européenne des transports à l'horizon 2010: l'heure des choix »<sup>1</sup>, dans lequel la Commission annonce clairement qu'il convient de remettre les usagers des systèmes de transport au centre de la politique des transports, quel que soit le mode considéré. La nécessité d'une action communautaire à cet égard a été également démontrée par la Commission dans sa communication « Vers un espace ferroviaire européen intégré »<sup>2</sup> dans laquelle, sur la base d'une étude<sup>3</sup> effectuée pour le compte de la Commission afin d'évaluer le marché réel et potentiel des services ferroviaires internationaux de voyageurs, de nombreuses insuffisances sont mises en lumière dans le niveau de service des transports ferroviaires internationaux de voyageurs.

La nécessité d'une meilleure protection des voyageurs dans les transports ferroviaires internationaux ressort également des plaintes que des citoyens européens envoient à la Commission concernant la mauvaise qualité des services fournis par les entreprises ferroviaires dans les transports ferroviaires internationaux de voyageurs. Ces insuffisances touchent à de nombreux domaines, tels que les informations concernant les horaires, les prix, les retards et les perturbations de services, la propreté des trains ou l'accessibilité des voitures ou des quais aux personnes à mobilité réduite.

En outre, la présente proposition est également une tentative d'aborder de façon générique les préoccupations concernant la qualité et le volume des services ferroviaires internationaux, telles qu'exprimées dans les questions écrites et orales des parlementaires européens<sup>4</sup>.

La politique stratégique des consommateurs 2002-2006<sup>5</sup> part du constat de la nécessité d'une meilleure protection des consommateurs dans les transports ferroviaires internationaux de voyageurs, notamment du fait que le transport de voyageurs par rail est souvent exclu du champ de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs.

La convention du 9 mai 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) actuellement en vigueur comporte des règles uniformes concernant le contrat de transport

---

<sup>1</sup> COM(2001) 370, 12.09.2001. Texte complet : [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/library/lb\\_texte\\_complet\\_fr.pdf](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/library/lb_texte_complet_fr.pdf).

<sup>2</sup> Communication de la Commission au Council et au Parlement européen COM(2002)18 final du 23.01.2002. Texte complet : <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/package/doc/com18fr.pdf> Veuillez noter que le texte de ce document consultatif, ainsi que les liens vers des dispositions légales de l'UE qui y sont indiqués, se trouvent sur le site internet de l'unité « transport ferroviaire et interopérabilité » : [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/index_fr.htm).

<sup>3</sup> Developing EU (International) Rail Passenger Transport: Assessment of the actual and potential market for international rail passenger services' (*Le développement des transports ferroviaires (internationaux) de voyageurs dans l'UE : évaluation du marché réel et potentiel de services ferroviaires internationaux de voyageurs*), par OGM, Bruxelles, février 2002. Ce rapport donne une vue d'ensemble complète des problèmes auxquels les voyageurs ferroviaires internationaux doivent faire face. Texte complet : : <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/doc/ogm-report.pdf>.

<sup>4</sup> Une liste complète de ces questions et des réponses données par la Commission sort du champ du présent document consultatif. On trouvera cependant un exemple au JO C 172E du 18 juillet 2002, p. 80: [http://europa.eu.int/servlet/portail/RenderServlet?search=RefPub&lg=fr&nb\\_docs=25&domain=&in\\_force=NO&year=2002&month=7&day=18&coll=JOC&nu\\_jo=172&page=80](http://europa.eu.int/servlet/portail/RenderServlet?search=RefPub&lg=fr&nb_docs=25&domain=&in_force=NO&year=2002&month=7&day=18&coll=JOC&nu_jo=172&page=80).

<sup>5</sup> COM (2002) 208 du 7.5.2002 voir : [http://europa.eu.int/eur-lex/pri/fr/oj/dat/2002/c\\_137/c\\_13720020608fr00020023.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pri/fr/oj/dat/2002/c_137/c_13720020608fr00020023.pdf)

international ferroviaire des voyageurs et des bagages, l'appendice CIV. Ces dispositions ont été convenues par les États qui sont membres de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF). L'OTIF compte actuellement 41 membres. Tous les États membres de l'UE sont membres de l'OTIF, ainsi que les pays candidats dotés de chemins de fer, l'unique exception étant l'Estonie. L'OTIF a élaboré un système juridique uniforme applicable au transport de voyageurs, de bagages et de marchandises dans le trafic ferroviaire international. La COTIF a été modifiée par le protocole de Vilnius le 3 juin 1999. Il existe une proposition concernant un accord sur l'adhésion de la Communauté européenne à la COTIF<sup>6</sup>. L'adhésion de la Communauté sera possible lorsque le protocole de Vilnius sera entré en vigueur. Le protocole entrera en vigueur lorsqu'il aura été ratifié par au moins les deux tiers des signataires de la convention, probablement en 2005.

L'obligation de transporter est supprimée dans la nouvelle COTIF. Le contrat unique pourrait être considéré comme le support des droits du voyageur. Dans une certaine mesure, cela sera fondé sur une coopération volontaire entre les entreprises ferroviaires. Aux fins de l'évaluation des droits découlant de la COTIF, la version révisée a été analysée. La présente proposition de règlement prévoit pour une large part des droits des voyageurs non inscrits dans la COTIF. Tel est notamment le cas en ce qui concerne les informations à fournir aux voyageurs, la disponibilité des billets, l'indemnisation des dommages indirects, les droits des personnes à mobilité réduite, les mesures de sécurité et le traitement des plaintes. En ce qui concerne la responsabilité en cas de décès ou de blessure d'un voyageur, la proposition va au-delà de la COTIF, en vue d'aligner le transport ferroviaire sur le secteur aérien. La proposition va également plus loin sur la question de la responsabilité et de l'indemnisation en cas de retard ainsi que d'annulation de services. Alors que la CIV prévoit à cet égard l'hébergement et l'indemnisation des auteurs de notifications, le règlement confère également au voyageur un droit à indemnisation. La proposition instaure l'obligation pour les entreprises ferroviaires de coopérer afin d'assurer la fourniture de billets intégrés ainsi que d'informations sur les services.

Afin d'établir des droits opposables et équivalents pour les voyageurs des transports ferroviaires internationaux, un règlement a été considéré comme le moyen le plus approprié.

L'amélioration des droits des voyageurs sera essentiel pour promouvoir le transport ferroviaire et ainsi contribuer à la réalisation d'un des principaux objectifs de la politique commune des transports: la consolidation et si possible le renforcement de la part modale du rail (6,2%<sup>7</sup>) en 2010 par rapport au niveau de 1998. Cet objectif implique que le transport de passager par rail augmente considérablement en termes absolus: de 287 milliards de voyageurs-kilomètres (vkm) en 1998 à 327 milliards de vkm selon la tendance prévue, voire même 400 milliards de vkm selon un scénario optimiste pour le transport ferroviaire. Ce dernier chiffre représente une hausse de près de 40% du transport ferroviaire de voyageurs, même si la part modale du rail ne représenterait alors que 6,7%. L'étude précitée estime que le transport ferroviaire international représente approximativement 10 à 15% du chiffre d'affaires des entreprises ferroviaires. Cette étude mentionne également l'immense potentiel des transports ferroviaires internationaux, du fait de l'augmentation attendue des voyages à l'étranger par suite de l'évolution de la structure démographique de la population européenne: les personnes âgées sont davantage susceptibles de voyager en train, moyen plus confortable et pratique que la voiture, l'autocar ou l'avion.

---

<sup>6</sup> COM(2003) 696 final du 17.11.2003.

<sup>7</sup> Voir L'énergie et les transports en chiffres, édition 2003, tableau 3.5.2, [http://europa.eu.int/comm/dgs/energy\\_transport/figures/pocketbook/doc/tran\\_passeng\\_2003.pdf](http://europa.eu.int/comm/dgs/energy_transport/figures/pocketbook/doc/tran_passeng_2003.pdf)

## Consultation

En octobre 2002, les services de la Commission ont publié un document consultatif<sup>8</sup> donnant une vue d'ensemble des principaux problèmes et questions à aborder au niveau communautaire. Les points exposés dans ce document se rattachaient aux dispositions et conditions générales de transport dans les trajets de transport international ferroviaire de voyageurs, aux droits des voyageurs avant, pendant et après le trajet, ainsi qu'aux obligations des voyageurs au cours d'un voyage sur un service international. Ce document a été examiné lors d'une audition<sup>9</sup> organisée en novembre 2002 et à laquelle ont participé les principales parties prenantes, telles que les entreprises ferroviaires, les gestionnaires d'infrastructures, les organisations d'usagers et de consommateurs et les représentants des États membres. Les parties prenantes ont répondu aux questions posées par le document consultatif et leurs réponses ont été prises en compte aux fins de l'élaboration de la proposition.

Les organisations de consommateurs, les représentants des organisations européennes d'usagers des transports ainsi que la majorité des États membres ont fait part de leur soutien à un approche réglementaire au niveau communautaire, tandis que les entreprises ferroviaires et dans une moindre mesure les gestionnaires d'infrastructures rejetaient l'approche juridique. Les entreprises ferroviaires, représentées par la communauté des chemins de fer européen (CER) ont évoqué des activités menées par cet organisme en vue d'élaborer une charte des voyageurs pour améliorer les droits des voyageurs, sur une base volontaire.

La Commission s'est félicitée des efforts déployés par la CER pour parvenir à une amélioration sensible de la qualité des services ferroviaires, tant nationaux qu'internationaux, et a pleinement conscience que le potentiel d'une charte des voyageurs est plus large qu'une approche communautaire, qui se limitera aux déplacements internationaux de voyageurs. Toutefois, les questions soulevées dans le document consultatif, telles que la responsabilité de l'entreprise ferroviaire, l'indemnisation en cas de retard et d'annulations de services ou l'accès aux systèmes de réservation informatiques devraient faire l'objet d'une approche réglementaire plutôt que d'un accord volontaire entre entreprises ferroviaires, afin de garantir aux passagers des droits opposables.

Une étude a principalement porté sur la question de l'indemnisation en cas de retard<sup>10</sup>. L'étude a été présentée aux parties prenantes en juin 2003; elle montrait clairement que l'instauration de régimes d'indemnisation n'entraînerait qu'une faible augmentation des coûts pour les entreprises ferroviaires: selon une estimation grossière, elle représenterait moins de 1% du chiffre d'affaires des entreprises ferroviaires dans le transport international. Les bénéfices de l'instauration de régimes d'indemnisation sont difficiles à quantifier, du fait d'un manque persistant de données fiables ainsi que des problèmes associés à la quantification des effets d'une amélioration de la qualité. Les coûts associés aux retards et aux annulations sont susceptibles d'égaliser ou même de dépasser les coûts de l'instauration de régimes d'indemnisation, car il convient de prendre en compte les coûts du personnel, des heures et du matériel roulant supplémentaires. L'instauration d'un régime d'indemnisation devrait donc

---

<sup>8</sup> Document consultatif sur les droits et obligations des passagers internationaux, voir : <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/doc/cd-fr.pdf>. Les réactions et réponses à ce document consultatif sont également disponibles sur ce site.

<sup>9</sup> Compte rendu de l'audition du 15 novembre 2002, disponible en anglais, français et allemand: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/doc/pv15nov2002-fr.pdf> Une première audition exploratoire avait été organisée en octobre 2001. Le rapport de cette audition se trouve à la même page web.

<sup>10</sup> Rapport Landwell; Étude sur les systèmes de pénalités dans le domaine ferroviaire, 14 février 2003.

constituer pour les entreprises ferroviaires une incitation de plus à améliorer leurs normes de qualité.

#### Base juridique

La base juridique de la proposition est définie explicitement à l'article 71 du traité CE, auquel s'applique la procédure de co-décision.

#### Objectifs et champ d'application

La présente proposition vise à établir les droits et obligations des voyageurs des services ferroviaires internationaux afin d'améliorer l'efficacité et l'attrait du transport international de voyageurs par chemins de fer. La proposition fixera des dispositions concernant: les exigences minimales applicables à l'information des voyageurs avant, pendant et après leur voyage; les conditions contractuelles; la responsabilité des entreprises ferroviaires en cas d'accident, de retard ou d'annulation de service; les conditions dans lesquelles les personnes à mobilité réduite sont assistées et, enfin, les conditions dans lesquelles les entreprises ferroviaires coopèrent en vue d'atteindre les objectifs du règlement.

En outre, la présente proposition vise à définir les obligations dont doivent s'acquitter les voyageurs, telles que l'achat d'un billet et le fait de s'abstenir de tout comportement susceptible de gêner le personnel du train ou les autres voyageurs.

#### Dispositions spécifiques

### **Chapitre 1 - Dispositions générales**

#### Article 1

Cet article définit l'objet et le champ d'application du règlement.

#### Article 2

Cet article donne une série de définitions.

### **Chapitre 2 Informations et billets**

#### Article 3

Cet article établit le droit du passager à obtenir des informations. Aux termes de l'annexe, les informations se subdivisent en informations préalables au voyage, pendant le voyage et après le voyage. L'article traite de la nature ainsi que de la présentation des informations à communiquer.

#### Article 4

L'article 4, paragraphe 1, traite du contrat de transport ainsi que de sa valeur de preuve. L'article 4, paragraphe 2 traite des billets ainsi que des informations à faire figurer sur ce dernier. L'article 4, paragraphe 3 instaure le droit du passager de transférer un billet établi à son nom. L'article 4, paragraphe 4 vise à permettre l'évolution des billets, par exemple l'utilisation de billets électroniques.

#### Article 5

Cet article correspond à l'article 3 du règlement 2299/89 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation. Il est extrêmement important que l'accès à ces systèmes soit assuré afin de garantir un accès sans discrimination et de préserver les intérêts des consommateurs.

#### Article 6

Le présent article établit le droit du passager à acheter des billets intégrés « directs » pour les trajets internationaux. Ce droit ne peut être exercé que si les entreprises ferroviaires sont obligées à coopérer. La coopération est un moyen pour les entreprises ferroviaires de simplifier le transport international par chemin de fer. L'article 6, paragraphe 3 traite des canaux de distribution des billets de chemin de fer internationaux. Cet article définit également les conditions dans lesquelles un passager peut acheter un billet dans le train.

### **Chapitre 3 Responsabilité de l'entreprise ferroviaire**

#### Article 7

Cet article traite de la responsabilité en cas de décès ou de blessure d'un voyageur. L'entreprise ferroviaire est responsable si l'accident a eu lieu lorsque le voyageur était à bord du train ou lorsqu'il y montait ou en descendait. L'entreprise ferroviaire est à cet égard également responsable pour le gestionnaire des infrastructures.

L'article 7, paragraphe 2 prévoit l'obligation de contracter une assurance pour un certain montant. On trouve des règles analogues dans le secteur aéronautique, à l'article 3, paragraphe 2 du règlement 889/2002.<sup>11</sup>

#### Article 8

Cet article traite de la responsabilité à l'égard des bagages à main, tant en cas de blessure du voyageur suite à l'accident qu'en l'absence de blessure. Dans le premier cas, l'entreprise ferroviaire est responsable uniquement s'il y a faute de sa part.

#### Article 9

Cet article traite de la responsabilité pour les bagages. L'entreprise ferroviaire est responsable si le dommage est apparu lorsque le bagage se trouvait sous sa garde.

#### Article 10

Cet article instaure le droit des voyageurs à indemnisation en cas de retard. L'entreprise ferroviaire est responsable en cas de retard, y compris de retard entraînant une correspondance manquée, ou une annulation sauf si elle résulte de circonstances exceptionnelles.

#### Article 11

Cet article instaure le droit des voyageurs à indemnisation en cas de dommages indirects dus à un retard, une correspondance manquée ou l'annulation de services.

### **Chapitre 4 Dommages et indemnisations**

---

<sup>11</sup> Règlement 889/2002 du Parlement européen et du Conseil du 13 mai 2002 modifiant le règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident.

## Article 12

Cet article aligne le secteur ferroviaire sur l'aéronautique en ce qui concerne la responsabilité en cas de décès ou de blessure d'un voyageur, qui est alors de plein droit et sans limites financières.

Jusqu'à un montant de 220 000 euros, qui correspond approximativement à 175 000 droits de tirage spéciaux (DTS), l'entreprise ferroviaire ne peut contester la réclamation, sauf si le voyageur lui-même est fautif. Au-dessus de ce montant, elle peut contester mais elle a alors la charge de prouver qu'elle n'était pas fautive. Le CIV prévoit également en cas de décès ou de blessure une responsabilité de plein droit, c'est-à-dire qui s'applique même sans faute, mais elle peut être contestée dans certaines circonstances. Le régime de responsabilité instauré ici est donc plus strict. Le DTS est une réserve internationale créée par le FMI en 1969. Le DTS est défini comme un panier de monnaies composé aujourd'hui de l'euro, du yen japonais, de la livre sterling et du dollar US. Il est utilisé dans l'aéronautique ainsi que dans le secteur maritime, et dans le cadre de la COTIF. Du point de vue du voyageur, il a été jugé plus approprié d'utiliser l'euro aux fins du présent règlement. Toutefois, la base des montants indiqués est en DTS, ce qui explique que les chiffres ne tombent pas ronds.

L'article 12, paragraphe 3 instaure un droit pour les descendants.

## Article 13

Cet article confère au voyageur le droit à des versements à titre d'avance pour couvrir des besoins immédiats après un accident. Il correspond aux dispositions applicables dans le secteur aéronautique.

## Article 14

Cet article indique le montant dû lorsque des bagages sont endommagés ou détruits. Le montant pour les bagages à main est équivalent à celui prévu dans la CIV (article 34), alors que le montant pour les autres bagages est équivalent à celui applicable dans le secteur aéronautique. (art. 22, par. 2 de la décision 2001/539 du Conseil<sup>12</sup>).

## Article 15

Cet article fixe le droit à indemnisation en cas de retard. Les montants sont indiqués à l'annexe et sont modulés en fonction du service et de sa durée. L'article prévoit également un délai pour le versement de l'indemnité, et en fixe les modalités. Les montants inférieurs à 4 euros ne donnent pas lieu à indemnisation.

## Article 16

Cet article confère au voyageur le droit au remboursement ou au réacheminement lorsqu'il a manqué une correspondance du fait d'un retard ou lorsque des services ont été annulés. Une disposition analogue existe dans le secteur aéronautique en cas de refus d'embarquement et d'annulation de vols ou de retard important.

---

<sup>12</sup> Décision du Conseil du 5 avril 2001 concernant la conclusion par la Communauté européenne de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal).

## Article 17

Cet article confère au voyageur un droit à assistance en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation de service. L'assistance comprend les repas, l'hébergement, le transport et la notification de personnes. Aux termes de cet article, une entreprise ferroviaire certifie à la demande sur le billet que le service a été retardé ou annulé. Cela facilite au voyageur l'exercice de ses droits.

## Article 18

Cet article indique expressément que les règles de responsabilité prévues par le règlement s'appliquent même lorsqu'une partie du transport ferroviaire s'effectue sur un navire roulier, sur lequel sont embarqués les wagons, sauf si le régime juridique applicable sur le navire roulier est plus favorable au voyageur.

Le règlement s'applique si les transports ferroviaires sont momentanément suspendus et les passagers sont acheminés par un autre mode de transport.

## Article 19

Cet article a pour objet de disposer expressément que lorsqu'un voyage international est effectué par plusieurs entreprises ferroviaires se succédant, le voyageur a alors le droit de choisir l'entreprise ferroviaire à laquelle il envoie sa réclamation, et les entreprises sont responsables selon le principe « tous pour un, un pour tous ».

## Article 20

Cet article a pour objet de garantir les droits du voyageur lorsque l'entreprise ferroviaire avec laquelle il a passé contrat a chargé de l'exécution du transport une autre entreprise ferroviaire.

## Article 21

Cet article définit pour quelles personnes la responsabilité de l'entreprise est engagée. Outre son personnel et les personnels aux prestations desquelles elle a recours, l'entreprise ferroviaire engage également sa responsabilité pour le personnel du gestionnaire de l'infrastructure.

## Article 22

Cet article dispose qu'une réclamation fondée sur le règlement ne peut être déposée à l'encontre d'une entreprise ferroviaire que dans les conditions et limites fixées par le règlement. Cette disposition vaut également dans le cas d'une réclamation déposée à l'encontre d'une personne pour laquelle l'entreprise ferroviaire engage sa responsabilité.

## Article 23

Cet article concerne la limitation des actions. L'article 23, paragraphe 1 correspond à l'article 60 de la CIV, tandis que l'article 23, paragraphe 2 reprend les dispositions applicables dans le secteur aéronautique, qui prévoient un délai allongé d'un an par rapport à la CIV.

## Article 24

L'article 24 prévoit un droit de recours.



## Article 25

L'article 25, paragraphe 1 garantit au voyageur qu'il ne peut être dérogé aux obligations prévues par le règlement. L'article 25, paragraphe 2 indique expressément que les règles prévues constituent un socle minimal et que des conditions plus favorables peuvent être offertes.

## Article 26

Cet article prévoit les conditions du dégageant de responsabilité. Si l'entreprise ferroviaire apporte la preuve que le dommage a été causé par le voyageur lui-même, elle ne sera pas tenue pour responsable. Cela s'applique également au cas de décès ou de blessure d'un voyageur.

## Article 27

Cet article instaure le droit, pour une personne à mobilité réduite, d'obtenir un billet et une réservation pour un voyage international.

## Article 28

L'article 28 confère aux personnes à mobilité réduite le droit à une assistance, sous réserve d'avoir notifié au préalable l'entreprise ferroviaire de leurs besoins particuliers. L'assistance concerne l'embarquement, le passage à un service de correspondance ainsi que le débarquement. Cet article instaure la notion de gestionnaire des gares, c'est-à-dire la personne à qui incombe de fournir l'assistance aux personnes à mobilité réduite en gare.

## Article 29

Cet article désigne la personne responsable de la fourniture de l'assistance. Il prévoit également des règles de tarification.

## Article 30

Cet article confère aux personnes à mobilité réduite le droit de solliciter l'assistance de l'entreprise ferroviaire ou du voyageur à bord ou lors de l'embarquement ou du débarquement, à condition d'avoir notifié à l'avance leurs besoins particuliers.

## Article 31

L'article 31 traite de la réception des notifications ainsi que de la communication entre l'entreprise ferroviaire ou le voyageur et l'organisme gestionnaire de la gare.

## **Chapitre 7 Qualité du service**

## Article 32

Cet article traite de la sécurité dans les gares et à bord des trains. Afin de garantir la sécurité des voyageurs, les entreprises ferroviaires devront coopérer.

## Article 33

Cet article vise à garantir un certain niveau de qualité du service. Les normes de qualité applicables aux services internationaux seront définies et l'entreprise ferroviaire assurant le service soumettra leur mise en œuvre à une surveillance dont les résultats seront rendus publics.

#### Article 34

L'article 34 établit un mécanisme de traitement des plaintes au bénéfice du voyageur. Il indique auprès de qui les plaintes doivent être déposées, quelle langue peut être utilisée, qui doit répondre et dans quel délai une réponse doit être donnée. Il dispose également que les entreprises ferroviaires doivent publier le nombre de plaintes qu'elles reçoivent.

#### Article 35

Cet article indique auprès de qui une réclamation engageant la responsabilité doit être déposée.

#### Article 36

Cet article définit les obligations à remplir par le voyageur. Elles consistent à être en possession d'un billet valable et à se comporter de manière appropriée.

### **Chapitre 8 Surveillance et contrôle de l'application**

#### Article 37

Cet article dispose qu'une entreprise ferroviaire doit informer le public des services qui vont être supprimés.

#### Article 38

Cet article fait obligation aux États membres de désigner un organisme responsable de l'application et du contrôle du respect du règlement.

#### Article 39

Cet article dispose que les organismes désignés coopèrent et échangent des informations.

### **Chapitre 9: dispositions finales**

#### Article 40

Cet article concerne les pénalités en cas de non respect des dispositions du règlement.

#### Article 41

L'article 41 se rapporte à la modification des annexes.

#### Article 42

Cet article concerne la modification des dispositions relatives aux montants indiqués dans le règlement.

#### Article 43

L'article 43 détermine les procédures de comité applicables.

#### Article 44

Cet article dispose que la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en oeuvre et les résultats du présent règlement trois ans après son entrée en vigueur.

#### Article 45

Cet article fixe la date d'entrée en vigueur du règlement.

Proposition de

**RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux**

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 71, paragraphe 1,

vu la proposition de la Commission<sup>13</sup>,

vu l'avis du Comité économique et social européen<sup>14</sup>,

vu l'avis du Comité des régions<sup>15</sup>,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité<sup>16</sup>,

considérant ce qui suit:

(1) Dans le cadre de la politique commune des transports, il importe de sauvegarder la qualité des services ferroviaires ainsi que les droits des voyageurs internationaux des chemins de fer et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services ferroviaires internationaux de voyageurs afin d'aider à accroître la part du rail par rapport aux autres modes de transport.

(2) La stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006<sup>17</sup> vise à atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine des transports et à appliquer cette protection comme le prévoit l'article 153, paragraphe 2 du traité.

(3) Les droits des usagers des services ferroviaires comprennent la réception d'informations concernant le service avant, pendant et après le voyage.

(4) Le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de ce fait de garantir les droits du voyageur.

(5) Les systèmes informatisés utilisés pour la vente de billets aux voyageurs ferroviaires peuvent, s'ils sont correctement utilisés, assurer un service important et utile à ces voyageurs. Il est donc nécessaire de faciliter l'accès à ces systèmes sur une base non discriminatoire.

---

<sup>13</sup> JO C [...] du [...], p. [...].

<sup>14</sup> JO C [...] du [...], p. [...].

<sup>15</sup> JO C [...] du [...], p. [...].

<sup>16</sup> JO C [...] du [...], p. [...].

<sup>17</sup> COM(2002) 208 final - JO C 337E, 08.06.2002, p. 2.

(6) Les entreprises ferroviaires devraient coopérer en vue de faciliter le transfert d'un réseau à l'autre ainsi que d'un opérateur à l'autre, et assurer ainsi la fourniture de billets intégrés aux voyageurs.

(7) Afin de garantir que les voyageurs ferroviaires internationaux bénéficieront des règles fixées par le présent règlement, il convient que les entreprises ferroviaires offrant des services de voyageurs coopèrent. Il convient que cette coopération soit ouverte selon des conditions non discriminatoires à toute entreprise ferroviaire offrant un service de voyageurs.

(8) Il convient que les services ferroviaires internationaux de voyageurs bénéficient aux citoyens en général. De ce fait, il convient que les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, bénéficient de conditions d'accès égales aux transports ferroviaires.

(9) Un système de responsabilité illimitée en cas de décès ou de blessure des voyageurs est approprié dans le cadre d'un système sûr et moderne de transports ferroviaires.

(10) L'instauration de limites de responsabilité en cas de perte des bagages ou de dommages à ces derniers ainsi qu'en cas de dommages résultant d'un retard, d'une correspondance manquée ou d'une annulation de voyage devrait aboutir à une plus grande clarté et créer des incitations en faveur du marché des services ferroviaires internationaux de voyageurs, au bénéfice des usagers.

(11) Il est souhaitable d'aider les victimes d'accidents et leurs ayants droit à faire face à leurs besoins financiers à court terme dans la période qui suit immédiatement un accident.

(12) Il importe que les dispositions du présent règlement s'appliquent même lorsque le transport de voyageurs est assuré par d'autres modes, notamment par mer ou par voie navigable, dans le cadre d'un trajet ferroviaire ou en raison de changements temporaires. Cette primauté de la responsabilité de l'opérateur ferroviaire est conforme aux conventions internationales, en particulier l'article premier, paragraphe 3 des règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV – appendice A de la convention), le « protocole de Vilnius de 1999 » et l'article 2, paragraphe 2 de la Convention d'Athènes relative au transport par mer de voyageurs et de leurs bagages (2002).

(13) En cas de voyage assuré successivement par différentes entreprises ferroviaires, il convient que le passager ait la faculté de déposer une réclamation à l'encontre d'une quelconque des entreprises ferroviaires ayant pris part au transport.

(14) Il est de l'intérêt du marché du transport ferroviaire de voyageurs qu'un niveau élevé de sécurité soit assuré dans les gares ainsi qu'à bord des trains.

(15) Dans l'intérêt des autres voyageurs et de l'entreprise ferroviaire, chaque passager doit se conformer à certaines règles de comportement.

(16) Il convient d'examiner les effets du présent règlement, en particulier en relation avec l'inflation et l'évolution du niveau de concurrence sur les marchés pertinents du transport ferroviaire de voyageurs.

(17) Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des

personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données<sup>18</sup>.

(18) Il convient que les États membres fixent les règles relatives aux sanctions applicables en cas d'infraction au présent règlement.

(19) Les objectifs de l'action à entreprendre, à savoir le développement des chemins de fer communautaires et l'instauration de droits des voyageurs dans le trafic ferroviaire international, ne peuvent être suffisamment atteints par les États membres seuls, étant donné la dimension internationale importante de la question et la nécessité d'une coordination internationale des trajets internationaux de voyageurs; ils peuvent donc être mieux réalisés au niveau communautaire et la Communauté peut adopter des mesures, conformément au principe de subsidiarité défini à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité énoncé dans ce même article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

(20) Il y a lieu d'arrêter les mesures nécessaires pour la mise en œuvre du présent règlement en conformité avec la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission<sup>19</sup>,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

## CHAPITRE PREMIER

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### *Article premier*

#### *Objet et champ d'application*

1. Le présent règlement établit les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux.

2. Le présent règlement s'applique aux voyages internationaux effectués à l'intérieur de la Communauté lorsque le service international est exploité par une entreprise ferroviaire qui a reçu une licence conformément à la directive 95/18/CE du Conseil<sup>20</sup>.

Si la Communauté a conclu un accord sur les transports ferroviaires avec un pays tiers, le présent règlement s'applique également aux voyages internationaux à destination ou en provenance de ce pays, ou en transit sur son territoire.

3. Le présent règlement s'applique aux systèmes informatisés d'information et de réservation pour les transports ferroviaires, lorsqu'ils sont proposés et/ou utilisés à l'intérieur de la Communauté afin de fournir des informations sur les voyages internationaux par chemins de

---

<sup>18</sup> JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

<sup>19</sup> JO L 184 du 17.7.1999, p. 23.

<sup>20</sup> JO L 143 du 27.6.1995, p. 70.

fer, ainsi que pour la distribution et la vente de billets et/ou les réservations pour ces voyages internationaux.

## *Article 2* *Définitions*

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) "entreprise ferroviaire", toute entreprise à statut privé ou public, qui a obtenu une licence conformément à la législation communautaire applicable, dont l'activité principale est la fourniture de prestations de transport de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise;
- 2) « gestionnaire d'infrastructure », tout organisme ou entreprise responsable en particulier de l'établissement et de la maintenance de l'infrastructure ferroviaire, ou d'une partie de celle-ci, telle que définie à l'article 3 de la directive 91/440/CEE, qui peut également englober la gestion des systèmes de régulation et de sécurité. Les fonctions de gestionnaire d'infrastructure sur tout ou partie d'un réseau peuvent être attribuées à plusieurs organismes ou entreprises;
- 3) « organisme de répartition », l'organisme responsable de la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire;
- 4) « organisme de tarification », l'organisme responsable de la tarification de l'utilisation des capacités d'infrastructure ferroviaire;
- 5) « voyageur », un organisateur ou un détaillant autre qu'une entreprise ferroviaire, au sens de l'article 2, points 2 et 3 de la directive 90/314/CEE du Conseil<sup>21</sup>, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait;
- 6) « gare ferroviaire principale », une gare ferroviaire desservie par des services internationaux et/ou des services nationaux à longue distance de plus de 100 kilomètres;
- 7) « gestionnaire des gares », l'entité organisationnel qui, dans un État membre, est responsable de la gestion et/ou de la maintenance des gares ferroviaires;
- 8) « contrat de transport », un contrat entre une entreprise ferroviaire et/ou un voyageur d'une part, et un voyageur d'autre part, en vue de la fourniture d'un ou plusieurs voyages internationaux et, le cas échéant, d'une ou plusieurs réservations, quelle que soit l'entreprise ferroviaire ou de transport par laquelle le transport sera effectué et/ou sous-traité par l'entreprise ferroviaire et/ou le voyageur qui conclut le contrat;
- 9) « billet », le document valable attestant l'établissement d'un contrat de transport et ouvrant droit au transport, ou son équivalent sous une forme autre que le papier, notamment la forme électronique, délivré ou autorisé par l'entreprise ferroviaire;

---

<sup>21</sup> JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

- 10) « réservation », l'attestation que le voyageur est en possession d'un billet ou une autre preuve que la réservation a été acceptée et enregistrée par l'entreprise ferroviaire ou le voyageur;
- 11) « billet direct », un billet ou des billets représentant un contrat de transport nécessaire pour effectuer un voyage international, depuis le départ jusqu'à destination, en utilisant plusieurs services et/ou entreprises ferroviaires;
- 12) « voyage international », un trajet ferroviaire de voyageurs au cours duquel au moins une frontière intérieure communautaire est franchie, et qui peut être effectué au moyen d'un service international et/ou au moyen d'un service national pour la partie nationale du trajet;
- 13) « service international », un service ferroviaire de voyageurs dans lequel le train franchit au moins une frontière intérieure communautaire ; le train peut être assemblé et/ou divisé, et les différentes parties le constituant peuvent avoir des provenances et des destinations différentes, à condition que chaque voiture franchisse au moins une frontière;
- 14) « service international à grande vitesse », un service ferroviaire international effectué au moins en partie sur une infrastructure spéciale à grande vitesse telle que définie à l'article 2, point a de la directive 1996/48/CE du Conseil<sup>22</sup>;
- 15) « retard », le temps entre le départ et/ou l'arrivée prévue sur l'horaire de service ou l'horaire publié, y compris les départs mis à la disposition des voyageurs, à la gare de départ et/ou d'arrivée, d'une part, et l'heure réelle de départ et/ou d'arrivée du service international ou du service international à grande vitesse, d'autre part;
- 16) « annulation », la suspension d'un service international ou d'un service international à grande vitesse régulier;
- 17) « dommages indirects », les dommages résultant d'un retard, d'un retard entraînant une correspondance manquée ou d'une annulation;
- 18) "horaire de service", les données définissant tous les mouvements programmés des trains et du matériel roulant, sur l'infrastructure concernée, pendant la période de validité de cet horaire;
- 19) « système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires », un système informatisé contenant des informations sur tous les services de voyageurs offerts par les entreprises ferroviaires; les informations stockées sur ces systèmes sont notamment les suivantes:
  - (a) calendriers et horaires des services de voyageurs;
  - (b) disponibilité des places sur les services de voyageurs;
  - (c) tarifs et conditions particulières;
  - (d) accessibilité des trains aux personnes à mobilité réduite;

---

<sup>22</sup> JO L 235 du 17.9.1996, p. 6.



- (e) dispositifs à l'aide desquels il est possible d'effectuer des réservations ou de délivrer des billets, pour autant que certains ou la totalité de ces dispositifs sont mis à la disposition des abonnés;
- 20) « vendeur de système », toute entité et ses affiliés qui est ou sont responsable(s) de l'exploitation ou de la commercialisation de systèmes informatisés d'information et de réservation pour les transports ferroviaires;
- 21) « personne à mobilité réduite », toute personne dont la mobilité est réduite en raison d'une incapacité physique, sensorielle ou locomotrice, d'une déficience intellectuelle, de l'âge, d'une maladie, ou de toute autre cause, lors de l'usage d'un moyen de transport, et dont la situation requiert une attention particulière et l'adaptation du service mis à la disposition de tous les voyageurs;
- 22) « entreprise ferroviaire successive », une entreprise ferroviaire assurant une partie d'un service international;
- 23) « entreprise ferroviaire de remplacement », une entreprise ferroviaire qui n'a pas conclu de contrat de transport avec le voyageur mais que l'entreprise ferroviaire a chargé d'assurer la totalité ou une partie du transport.

## CHAPITRE II

### INFORMATIONS ET BILLETS

#### *Article 3*

#### *Informations concernant le voyage*

Les entreprises ferroviaires et/ou les voyagistes fournissent au voyageur au moins les informations suivantes, définies à l'annexe I.

Les informations préalables au voyage, définies à l'annexe I, sont fournies pour les services offerts également par d'autres entreprises ferroviaires.

Les informations sont communiquées dans le format le plus approprié.

#### *Article 4*

#### *Contrat de transport et billets*

1. Par le contrat de transport, l'entreprise ferroviaire ou les entreprises ferroviaires s'engagent à transporter le voyageur ainsi que ses bagages à main et ses bagages jusqu'au lieu de destination. Le contrat doit être confirmé par un ou plusieurs billets délivrés au voyageur. Les billets sont considérés comme un commencement de preuve de la conclusion d'un contrat.

2. Les entreprises ferroviaires délivrent des billets qui comportent au moins les informations énumérées à l'annexe II.

3. Si les billets et les réservations ont été établis au nom du voyageur, ils sont transférables à une autre personne dans les conditions spécifiées lors de leur achat.

4. Les billets et réservations peuvent être établis sous forme d'un enregistrement de données électroniques qu'il est possible de convertir en symboles écrits lisibles.

#### *Article 5*

##### *Accès aux systèmes d'informations sur les voyages*

1. Les paragraphes 2 à 7 ci-après s'appliquent sans préjudice des dispositions du règlement (CEE) 2299/89<sup>23</sup> du Conseil du 24 juillet 1989 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation, et en particulier de son article 21ter.

2. Un vendeur de système offrant des moyens de distribution en relation avec des services ferroviaires réguliers de voyageurs permet à toute entreprise ferroviaire qui en fait la demande d'avoir recours, sur une base équitable et non discriminatoire, à ces moyens dans les limites de la capacité disponible du système en cause, sous réserve d'éventuelles contraintes techniques indépendantes de la volonté du vendeur concerné.

3. Un vendeur de système:

- (a) n'assortit pas de conditions déraisonnables le contrat passé avec une entreprise ferroviaire participante;
- (b) n'impose pas l'acceptation de conditions supplémentaires qui, de par leur nature même ou d'après les usages commerciaux, n'ont aucun rapport avec une participation à son système d'information et applique des conditions identiques à niveau de service égal.

4. Un vendeur de système ne conditionne pas la participation à son système d'information au fait que l'entreprise ferroviaire ne participe pas parallèlement à un autre système.

5. Une entreprise ferroviaire participante a la faculté de dénoncer son contrat avec un vendeur de système sans pénalité, avec préavis d'au moins six mois venant à expiration au plus tôt à la fin de la première année.

6. Les moyens de chargement et/ou de traitement fournis par un vendeur de système sont mis à la disposition de toutes les entreprises ferroviaires participantes, sans discrimination.

7. Si le vendeur de système apporte une quelconque amélioration aux moyens de distribution qu'il met à disposition ou à l'équipement utilisé dans la mise à disposition de ces moyens, il offre ces améliorations à toutes les entreprises ferroviaires participantes dans les mêmes conditions, sous réserve des limitations techniques du moment.

---

<sup>23</sup> JO L 220 du 29.07.1989, p. 1.

*Article 6*  
*Disponibilité des billets, billets directs et réservations*

1. Les entreprises ferroviaires et/ou les voyagistes proposent des billets et/ou des billets directs pour des voyages internationaux entre au moins les gares principales ainsi qu'à destination de gares situées dans une zone dont le centre est la gare de correspondance la plus proche.
2. Les entreprises ferroviaires coopèrent, sans préjudice des dispositions des articles 81, 82 et 86 du traité, afin d'offrir aux voyageurs des billets directs pour les voyages internationaux. La coopération est ouverte à toute entreprise ferroviaire sur une base non discriminatoire. Les services assurés pour la fourniture de billets sont tarifés sur une base liée aux coûts. Les entreprises ferroviaires notifient à la Commission le (ou les) accord(s) de coopération un an après l'entrée en vigueur du présent règlement.
3. Les billets pour des voyages internationaux doivent être distribués aux voyageurs au moins par les points de vente suivants:
  - (a) guichets et, le cas échéant, guichets automatiques dans toutes les gares principales ;
  - (b) téléphone/internet ou toute autre technologie de l'information largement disponible sans frais supplémentaires pour l'utilisation de ce canal de distribution.
4. Les entreprises ferroviaires peuvent cependant offrir la possibilité d'acheter les billets pour des voyages internationaux à bord des trains, dans les conditions prévues à l'article 36.

CHAPITRE III  
RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE FERROVIAIRE

*Article 7*  
*Décès et blessure des voyageurs*

1. L'entreprise ferroviaire est responsable en cas de décès ou de dommage corporel - physique ou mental - d'un voyageur, à la seule condition que l'accident qui est à l'origine du décès ou du préjudice corporel ait eu lieu lorsque le passager était à bord du train ou lorsqu'il y montait ou en descendait.
2. L'obligation d'assurance visée à l'article 9 du règlement (CEE) n° 95/18/CE, pour autant qu'elle concerne la responsabilité envers les voyageurs, s'entend de l'obligation pour une entreprise ferroviaire d'être assurée à hauteur du montant permettant de garantir que toutes les personnes ayant droit à indemnisation reçoivent la totalité de la somme à laquelle elles peuvent prétendre en vertu de ce règlement.

La couverture d'assurance minimale par voyageur est fixée à 310 000 euros.

*Article 8*  
*Bagages à main*

1. En cas de décès ou de préjudice corporel d'un voyageur, l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte totale ou partielle ou de la détérioration des effets personnels que le voyageur porte sur lui ou emporte comme bagages à main.

2. Dans les autres cas, l'entreprise ferroviaire n'est pas responsable de la perte ou de la détérioration des effets personnels, bagages à main dont la surveillance relève de la responsabilité du voyageur, sauf si la perte ou la détérioration est due à une faute de la part de l'entreprise ferroviaire.

*Article 9*  
*Autres bagages*

L'entreprise ferroviaire est responsable des dommages subis en cas de destruction ou perte totales ou partielles, ou de détérioration des bagages, à condition que l'événement qui est à l'origine de la destruction, la perte ou la détérioration ait eu lieu lorsque les bagages se trouvaient sous la responsabilité de l'entreprise ferroviaire.

*Article 10*  
*Retard*

L'entreprise ferroviaire est responsable en cas de retard, y compris un retard faisant manquer une correspondance, et/ou d'annulation d'un service international de transport de voyageurs et/ou d'un transport de bagages.

L'entreprise ferroviaire n'est pas responsable d'un retard ou de l'annulation d'un service international si ce retard ou cette annulation résultent de conditions météorologiques exceptionnelles, de catastrophes naturelles, d'actes de guerre ou de terrorisme.

*Article 11*  
*Dommages indirects*

Dans le cas où une entreprise ferroviaire est responsable d'un retard, d'un retard faisant manquer une correspondance ou d'une annulation, l'entreprise ferroviaire est responsable des dommages subis, quelles que soient les conditions d'indemnisation fixées à l'article 10 pour les retards.

Sans préjudice de l'article 16, les retards inférieurs à une heure ne donnent aucun droit à une indemnisation des dommages indirects.

## CHAPITRE IV DOMMAGES ET INDEMNISATIONS

### *Article 12*

#### *Dommmages en cas de décès ou de blessure des voyageurs*

1. 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.
2. Pour tout dommage survenu dans les conditions visées à l'article 7, paragraphe 1 et ne dépassant pas 220 000 euros 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.
3. Lorsque par suite du décès d'un voyageur, les personnes que ce dernier était ou aurait été légalement tenu d'entretenir sont privées de son soutien, ces personnes doivent également être indemnisées de cette perte.

### *Article 13*

#### *Versement d'avances*

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 21 000 euros.

### *Article 14*

#### *Indemnisation pour les bagages à main et les autres bagages*

1. Lorsque l'entreprise ferroviaire est responsable en vertu de l'article 8, elle doit payer une indemnisation à concurrence de 1800 euros par voyageur.
2. Lorsque l'entreprise ferroviaire est responsable en vertu de l'article 9, elle doit payer une indemnisation à concurrence de 1300 euros par voyageur.

### *Article 15*

#### *Indemnisation en cas de retard*

1. Sans perdre son droit au transport, le voyageur qui subit un retard peut demander une indemnisation à l'entreprise ferroviaire. Les indemnités minimales en cas de retard sont indiquées à l'annexe III.
2. L'indemnité visée au paragraphe 1 est payée dans les quatorze jours qui suivent le dépôt de la demande d'indemnisation. L'indemnité ne peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services qu'avec l'accord signé du voyageur.

3. L'indemnité visée au paragraphe 1 n'est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres. Les entreprises ferroviaires peuvent introduire un seuil minimal en deçà duquel il n'y a pas de versement d'indemnités. Ce seuil ne doit pas dépasser quatre euros.

*Article 16*  
*Correspondances manquées et annulations*

1. En cas de retard faisant manquer une correspondance ou en cas d'annulation d'un service international, le paragraphe 2 s'applique, sauf si l'entreprise ferroviaire apporte la preuve que le service a été annulé en raison uniquement de circonstances exceptionnelles.

2. Lorsqu'une entreprise ferroviaire connaît un retard qui fera manquer une correspondance ou lorsque, avant l'heure de départ prévue, une entreprise ferroviaire annule ou prévoit raisonnablement d'annuler un service ferroviaire international, elle met tout en oeuvre pour informer les voyageurs.

Au strict minimum, les voyageurs se voient offrir le choix entre:

- a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi qu'un voyage de retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais. Le remboursement s'effectue dans les mêmes conditions que le paiement de l'indemnisation visé à l'article 15, paragraphes 2 ou 3 ; ou
- b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ; ou
- c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance.

*Article 17*  
*Assistance*

1. En cas de retard, de retard faisant manquer une correspondance ou d'annulation d'un service, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, au plus tard dix minutes après l'heure de départ prévue ou après l'interruption du service.

2. En cas de retard, de retard faisant manquer une correspondance ou d'annulation d'un service, les voyageurs se voient offrir gratuitement :

- a) des repas et des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente ; et/ou
- b) un hébergement à l'hôtel au cas où l'attente se prolonge durant une ou plusieurs nuits ou davantage ; et/ou
- c) le transport entre la gare et le lieu d'hébergement (hôtel ou autre) ;
- d) le transport entre la gare ou le train s'il est bloqué sur la voie et la destination finale du service ou le point de départ d'un autre moyen de transport.

3. A la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé.

4. Pour l'application des paragraphes 1 et 2, l'entreprise ferroviaire concernée prête une attention particulière aux besoins des voyageurs à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent, ainsi qu'aux besoins des enfants non accompagnés.

## CHAPITRE V DISPOSITIONS COMMUNES

### *Article 18 Autres modes de transport*

1. Les dispositions relatives à la responsabilité s'appliquent lorsque les véhicules ferroviaires sont transportés par bac ferroviaire sur une ou plusieurs parties du voyage international, à moins que le régime juridique applicable au transport maritime soit plus favorable au voyageur.

2. Lorsqu'un transport par rail est temporairement suspendu et que les voyageurs sont acheminés par un autre mode de transport, l'entreprise ferroviaire est responsable selon les dispositions du présent règlement.

### *Article 19 Entreprises ferroviaires successives*

Si le voyage international est assuré successivement par plusieurs entreprises ferroviaires, celles-ci sont conjointement et solidairement responsables en cas de décès ou de préjudice corporel des voyageurs, en cas de dégradation ou perte des bagages ou en cas de retard, de retard faisant manquer une correspondance ou d'annulation.

### *Article 20 Entreprises ferroviaires de remplacement*

Lorsqu'une entreprise ferroviaire charge une autre entreprise ferroviaire d'assurer le transport, pour la totalité ou pour une partie du voyage, elle reste néanmoins responsable de la totalité du transport.

### *Article 21 Personnes pour lesquelles la responsabilité de l'entreprise ferroviaire est engagée*

L'entreprise ferroviaire est responsable de son personnel et des autres personnes dont elle emploie les services pour assurer le transport, lorsque ce personnel et/ou ces autres personnes agissent dans le cadre de leurs fonctions.

Le personnel du gestionnaire de l'infrastructure utilisée pour assurer le transport est considéré comme faisant partie des personnes dont l'entreprise ferroviaire emploie les services pour assurer le transport.

*Article 22*  
*Base des réclamations – Cumul des réclamations*

Dans tous les cas où le présent règlement s'applique, une action en responsabilité, pour quelque motif que ce soit, ne peut être intentée contre l'entreprise ferroviaire que dans les conditions et limites prévues par le présent règlement.

Il en va de même pour toute action intentée contre le personnel de l'entreprise ferroviaire ou contre d'autres personnes pour lesquelles la responsabilité de l'entreprise ferroviaire est engagée en vertu de l'article 21.

Le montant global de l'indemnisation payable par l'entreprise ferroviaire, par l'entreprise ferroviaire de remplacement et par leur personnel et les autres personnes dont elles emploient les services pour assurer le transport, ne peut pas dépasser les limites prévues par le présent règlement.

*Article 23*  
*Délai de prescription des actions*

1. Le délai d'introduction des actions en dommages fondées sur la responsabilité de l'entreprise ferroviaire en cas de décès ou de préjudice corporel des voyageurs est le suivant :
  - a) pour le voyageur, trois ans à partir du lendemain de l'accident ;
  - b) pour les autres personnes habilitées, trois ans à partir du lendemain du décès du voyageur, avec un maximum de cinq ans à partir du jour de l'accident.
2. Le délai d'introduction des autres actions découlant du contrat de transport est de deux ans à partir de la date de l'incident.

*Article 24*  
*Droit de recours*

Aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée comme portant préjudice à la question de savoir si une personne responsable des dommages selon ses dispositions a un droit de recours contre une autre personne quelconque.

L'entreprise ferroviaire a le droit de demander une indemnisation au gestionnaire d'infrastructure afin de récupérer l'indemnisation qu'elle a versée aux voyageurs. Cette responsabilité du gestionnaire d'infrastructure est sans préjudice de l'application du système d'amélioration des performances établi à l'article 11 de la directive 2001/14/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>24</sup>.

*Article 25*  
*Irrecevabilité des dérogations et stipulation des limites*

1. Les obligations envers les passagers qui sont énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

---

<sup>24</sup> JO L 75 du 15.3.2001, p.29.



2. Les entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables pour le voyageur que les conditions minimales fixées dans le présent règlement.

*Article 26*  
*Exonération*

Si l'entreprise ferroviaire apporte la preuve que les dommages sont dus, directement ou indirectement, à la négligence ou tout autre acte ou omission préjudiciable de la part de la personne qui demande une indemnisation ou de la part de la personne dont dérivent les droits à indemnisation, l'entreprise ferroviaire est totalement ou partiellement exonérée de sa responsabilité à l'égard du demandeur dans la mesure où cette négligence ou cet acte ou omission préjudiciable a causé les dommages ou y a contribué.

CHAPITRE VI  
PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

*Article 27*  
*Interdiction de refuser le transport*

Une entreprise ferroviaire et/ou un voyageur ne peuvent pas refuser, pour cause de mobilité réduite, d'émettre un billet et une réservation pour un service international au départ d'une gare principale.

*Article 28*  
*Assistance en gare*

1. Lors du départ, du transit ou de l'arrivée en gare d'une personne à mobilité réduite effectuant un voyage international, le gestionnaire de gare lui fournit l'assistance nécessaire pour pouvoir embarquer, obtenir sa correspondance ou débarquer pour le service pour lequel elle a acheté un billet.

2. L'assistance visée au paragraphe 1 est fournie à condition que l'entreprise ferroviaire et/ou le voyageur qui a vendu le billet ait été informé de la nécessité pour cette personne de disposer d'une assistance, avec un préavis de 24 heures au moins.

3. A défaut de la notification visée au paragraphe 1, le gestionnaire de la gare de départ, de la gare de transit ou de la gare d'arrivée s'efforce dans la mesure du possible de fournir, à la personne à mobilité réduite effectuant un voyage international, l'assistance nécessaire pour pouvoir embarquer, obtenir sa correspondance ou débarquer pour le service pour lequel elle a acheté un billet.

*Article 29*  
*Assistance en gare*

1. Le gestionnaire de gare est responsable de fournir l'assistance aux personnes à mobilité réduite.

2. Le gestionnaire de gare indique les points de contact, à l'intérieur et en dehors de la gare, auprès desquels les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée à la gare et, au besoin, solliciter une assistance.

*Article 30*  
*Assistance à bord*

Les entreprises ferroviaires et/ou les voyagistes fournissent une assistance aux personnes à mobilité réduite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement, moyennant le respect des conditions prévues à l'article 28, paragraphe 2.

*Article 31*  
*Notification de la nécessité de disposer d'une assistance*

1. Les entreprises ferroviaires et les voyagistes prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception, à tous les points de vente, des notifications de besoin d'assistance pour les personnes à mobilité réduite.

2. Les entreprises ferroviaires et/ou les voyagistes communiquent la notification aux organismes gestionnaires des gares de départ, de transit ou d'arrivée avec un préavis de 24 heures afin que l'assistance puisse être fournie conformément à l'article 28, paragraphe 1.

3. Immédiatement après le départ d'un service national ou international, l'entreprise ferroviaire communique au gestionnaire de la gare de transit et de la gare d'arrivée le nombre de personnes à mobilité réduite nécessitant une assistance, et décrit la nature de cette assistance.

CHAPITRE VII  
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DU SERVICE

*Article 32*  
*Sécurité*

1. Les entreprises ferroviaires prennent les mesures appropriées pour assurer un niveau élevé de sécurité dans les gares et à bord des trains. Elles préviennent les risques menaçant la sécurité des voyageurs et apportent des solutions efficaces lorsque de tels risques se présentent dans la sphère de leur responsabilité.

2. Sans préjudice des dispositions des articles 81, 82 et 86 du traité, les entreprises ferroviaires coopèrent pour atteindre et maintenir un niveau élevé de sécurité et pour échanger des informations sur les meilleures pratiques en ce qui concerne la prévention des actes susceptibles de détériorer le niveau de la sécurité.

*Article 33*  
*Normes de qualité du service*

1. Les entreprises ferroviaires définissent des normes de qualité de service pour les services internationaux et mettent en oeuvre un système de gestion de la qualité pour

maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe I V.

2. Les entreprises ferroviaires contrôlent leurs propres performances selon les normes de qualité du service. Les entreprises ferroviaires publient chaque année un rapport sur leurs performances en matière de qualité du service, qui accompagne leur rapport annuel. Ces résultats sont également publiés sur le site web des entreprises ferroviaires sur l'internet.

#### *Article 34* *Plaintes*

1. Les entreprises ferroviaires offrant des services internationaux établissent un mécanisme de traitement des plaintes. Les entreprises ferroviaires informent amplement les voyageurs des coordonnées de leur bureau de gestion des plaintes.

2. Les voyageurs peuvent déposer une plainte concernant les voyages internationaux auprès de toute entreprise ferroviaire prenant part au service en cause, ou auprès du point de vente du billet.

3. Les plaintes peuvent être déposées dans la ou les langues des États membres sur le territoire desquels s'effectue le voyage, dans la ou les langues du lieu où le billet a été acheté, ou en anglais, français ou allemand.

4. L'entreprise ferroviaire ou le point de vente qui reçoit une plainte déposée au titre du paragraphe 2 répond à l'auteur de la plainte dans la langue qu'il a utilisée, au nom de toutes les parties qui sont intervenues dans la prestation du service international. La réponse peut notamment se faire au nom d'une entreprise ferroviaire de remplacement, d'une entreprise ferroviaire successive, d'un gestionnaire de gare, d'un voyageur et/ou d'un gestionnaire d'infrastructure. Au cas où le point de vente recevant la plainte est différent de l'entreprise ferroviaire ou des entreprises ferroviaires qui ont assuré une partie du service, le point de vente peut renvoyer la plainte à l'adresse appropriée tout en informant le voyageur.

5. L'entreprise ferroviaire ou le point de vente qui reçoit une plainte déposée au titre du paragraphe 2 est tenu de donner une réponse motivée au voyageur dans un délai de vingt jours ouvrables après réception de la plainte. La réponse indique les possibilités de procédure extrajudiciaire de règlement des différends et les dispositions applicables en matière de réparation en justice. Lorsque les informations ne sont pas suffisantes pour pouvoir donner une réponse satisfaisante dans un délai de vingt jours ouvrables, l'auteur de la plainte est avisé de la durée prévue du retard. La réponse à la plainte doit en tout cas être disponible dans un délai de trois mois.

6. L'entreprise ferroviaire publie, dans le rapport annuel visé à l'article 33, le nombre et les types de plaintes reçues, les plaintes traitées, les délais de réponse et les actions entreprises pour améliorer la situation.

#### *Article 35* *Destinataire des réclamations*

Les réclamations relatives à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire sont adressées par écrit à l'entreprise ferroviaire.

En cas de voyage international assuré par des entreprises ferroviaires successives ou par une ou plusieurs entreprises ferroviaires de remplacement, la réclamation peut être adressée à n'importe laquelle des entreprises ferroviaires ayant pris part au transport. Une réclamation adressée à l'une des entreprises ferroviaires participant au transport est considérée comme ayant été adressée également aux autres.

*Article 36*  
*Obligations des voyageurs*

1. Le voyageur doit s'assurer, à la réception du billet, que ce dernier a été émis conformément à ses instructions. Le voyageur doit être en possession d'un billet valable dès le début du voyage, à moins qu'il n'ait pas eu la possibilité d'acheter son billet à la gare principale de départ du fait que les billetteries étaient fermées ou que les distributeurs automatiques de billets étaient hors service. Dans ce dernier cas, le voyageur doit immédiatement en informer le personnel de bord compétent. Le voyageur doit présenter son billet sur demande au personnel de bord compétent.

2. Les entreprises ferroviaires peuvent demander :

(a) qu'un voyageur qui ne produit pas un billet valide s'acquitte, en plus du coût du transport, d'une surtaxe qui ne doit pas dépasser 100% du coût du transport ;

(b) qu'un voyageur qui refuse de s'acquitter sur demande du coût du transport ou de la surtaxe interrompe son voyage.

3. Les entreprises ferroviaires exigent l'interruption du voyage, sans droit à un remboursement des billets et/ou des réservations, lorsque le voyageur :

a) présente un danger pour la sûreté et la sécurité du personnel de bord et/ou des autres voyageurs ; ou

b) présente un danger pour la sûreté et la sécurité du train ; ou

c) dérange le personnel de bord et/ou les autres voyageurs par un comportement inadéquat, tel que non-respect des zones non fumeurs, vandalisme, insultes ou violence.

CHAPITRE VIII  
INFORMATION ET CONTROLE DE L'APPLICATION

*Article 37*  
*Obligation d'information*

Les entreprises ferroviaires informent le grand public, par les moyens appropriés, de tout projet de supprimer des services internationaux.

*Article 38*  
*Contrôle de l'application*

1. Chaque État membre désigne un organisme chargé de contrôler l'application du présent règlement. Le cas échéant, cet organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs.

Dans son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses prises de décisions, cet organisme doit être indépendant de tout gestionnaire d'infrastructure, organisme de tarification, organisme de répartition ou entreprise ferroviaire.

Les États membres indiquent à la Commission l'organisme désigné conformément au présent paragraphe.

2. Les voyageurs peuvent porter plainte contre tout organisme désigné en vertu du paragraphe 1, ou contre tout organisme compétent désigné par un État membre, pour infraction présumée au présent règlement.

*Article 39*  
*Coopération des organismes de contrôle*

Les organismes de contrôle visés à l'article 38, paragraphe 1, échangent des informations sur leur travail et sur leurs principes et pratiques en matière de prise de décision, aux fins de coordonner leurs principes décisionnels dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.

CHAPITRE IX  
DISPOSITIONS FINALES

*Article 40*  
*Sanctions*

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. États membres notifient ces dispositions à la Commission au plus tard le ...<sup>25</sup> et toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais

*Article 41*  
*Annexes*

Les annexes sont modifiées conformément à la procédure visée à l'article 44, paragraphe 2.

---

<sup>25</sup> Six mois à partir de l'entrée en vigueur du présent règlement.

*Article 42*  
*Dispositions modificatrices*

1. Les mesures nécessaires pour la mise en oeuvre des articles 3 à 6 et 27 à 31 sont adoptées conformément à la procédure visée à l'article 43, paragraphe 2.
2. Les montants visés à l'article 11 et aux articles 13 à 15 sont modifiés selon la procédure visée à l'article 43, paragraphe 2.

*Article 43*  
*Comité*

1. La Commission est assistée par le Comité institué par l'article 11 bis de la directive 91/440/CEE<sup>26</sup>.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, les articles 5 et 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.

La période visée à l'article 5, paragraphe 6, de la décision 1999/468/CE, est fixée à trois mois.

3. Le Comité adopte son règlement intérieur.

*Article 44*  
*Rapport*

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en oeuvre et les résultats du présent règlement trois ans après son entrée en vigueur, notamment en ce qui concerne les niveaux de qualité du service.

Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément à l'article 33, paragraphe 2, à l'article 34, paragraphe 6 et à l'article 39, paragraphe 1, du présent règlement, ainsi qu'à l'article 10 ter de la directive 91/440/CEE. Ce rapport est assorti, le cas échéant, de propositions appropriées.

*Article 45*

Le présent règlement entre en vigueur vingt jours après la date de sa publication *au Journal officiel de l'Union européenne*.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le [... ]

*Par le Parlement européen*  
*Le président*

*Par le Conseil*  
*Le président*

---

<sup>26</sup> JO L 237 du 24.8.1991, p.25.

**ANNEXE I**  
**INFORMATIONS MINIMALES QUE DOIVENT FOURNIR LES ENTREPRISES**  
**FERROVIAIRES**

**Informations préalables au voyage**

Toutes les conditions pertinentes applicables au contrat

Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide

Horaires et conditions pour les tarifs les plus bas

Accessibilité et conditions d'accès pour les personnes à mobilité réduite

Accessibilité et conditions d'accès pour les bicyclettes

Disponibilité de sièges en zone fumeur et non-fumeur, en première et deuxième classe, et couchettes et wagons-lits

Toute activité susceptible d'interrompre ou de retarder les services

Disponibilité de services à bord

**Informations durant le voyage**

Services à bord

Gare suivante

Retards

Correspondances principales

Questions relatives à la sécurité et à la sûreté

Ces informations sont fournies au moins dans les langues des États membres sur le territoire desquels s'effectue le service.

**Informations postérieures au voyage**

Procédures et bureaux à contacter en cas de perte de bagages

Procédures relatives au dépôt des plaintes

**ANNEXE II**  
**INFORMATIONS MINIMALES À FOURNIR SUR LE BILLET**

Entreprise(s) ferroviaire(s) effectuant le transport ;

Validité des billets (dates ; services ; catégorie) ;

Nécessité ou non de valider le billet avant le voyage et conditions d'utilisation du billet ;

Prix, y compris les taxes et autres frais



**ANNEXE III**  
**INDEMNISATION MINIMALE EN CAS DE RETARD**

<b>Type de service</b>	<b>Durée du service</b>	<b>Indemnisation de 50% en cas de :</b>	<b>Indemnisation de 100% en cas de :</b>
Voyages internationaux sur un service régulier (partiellement) à grande vitesse	jusqu'à 2 heures	retard de 30 à 60 minutes	retard supérieur à 60 minutes
	plus de 2 heures	retard de 60 à 120 minutes	retard supérieur à 120 minutes
Voyages internationaux sur un service régulier classique	jusqu'à 4 heures	retard de 60 à 120 minutes	retard supérieur à 120 minutes
	plus de 4 heures	retard de 120 à 240 minutes	retard supérieur à 240 minutes

**ANNEXE IV**  
**NORMES MINIMALES DE QUALITÉ DU SERVICE**

Informations et billets

Ponctualité des services internationaux, et principes généraux en cas de perturbations des services ;

Annulations de services internationaux ;

Propreté du matériel roulant et des installations de gare (qualité de l'air dans les voitures, hygiène des équipements sanitaires, etc.) ;

Enquête de satisfaction du client ;

Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect de la qualité ;

Assistance aux personnes à mobilité réduite.