

LES DROITS DES PASSAGERS EN AUTOBUS ET AUTOCAR

Le règlement européen n° 181/2011 du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar (modifiant le règlement n° 2006/2004) est applicable depuis le **1er mars 2013**, sauf dérogations (article 34), aux liaisons internes et internationales dès lors que la **montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un Etat membre**.

Par dérogation, en France, dans le cas des **services réguliers dont au moins un arrêt est prévu en dehors de l'Union européenne**, le règlement n° 181/2011 **ne s'applique que depuis le 1er mars 2015**¹.

De même, **l'article 16 § 1 b)** (formation des chauffeurs à l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite) **n'est toujours pas applicable**. Il s'appliquera, au plus tard, à compter du 1er mars 2018².

Un service régulier est un service qui assure le transport de passagers par autobus ou autocar selon une fréquence et sur un trajet déterminés, les passagers pouvant être pris en charge et déposés à des arrêts préalablement fixés³.

Un service occasionnel est un service ne répondant pas à la définition de service régulier et qui a pour principale caractéristique de transporter par autobus ou autocar des groupes de passagers constitués à l'initiative du donneur d'ordre ou du transporteur lui-même⁴.

Lorsque le règlement européen ne s'applique pas⁵, le droit national a vocation à s'appliquer. **Il est à noter qu'il n'existe pas, à ce jour, de dispositions nationales spécifiques relatives aux droits des passagers en autobus et autocar**. Cependant, des règles de droit commun trouveront parfois à s'appliquer à certaines situations.

Ce document contient plusieurs tableaux qui présentent uniquement l'applicabilité des dispositions du règlement européen n° 181/2011 selon le type de services d'autobus et d'autocar utilisé. Les croix signifient que les dispositions concernées du règlement sont applicables. L'absence de croix signifie que les dispositions du règlement ne s'appliquent pas au service considéré. Dès lors, l'utilisateur devra rechercher s'il existe du droit commun applicable à sa situation qui peut tout de même être litigieuse.

Pour rappel, conformément aux dispositions du règlement européen n° 593/2008 du 17 juin 2008⁶, **à défaut de choix des parties, la loi applicable au contrat de transport est la loi du pays dans lequel le passager a sa résidence habituelle, pourvu que le lieu de départ ou d'arrivée se situe dans ce pays**. Si ces conditions ne sont pas satisfaites, la loi du pays dans lequel le transporteur a son siège social s'applique.

¹ **Arrêté du 25 septembre 2013** relatif aux reports de l'application de certaines dispositions du règlement (UE) n° 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, NOR : TRAT1310131A, JORF n°0232 du 5 octobre 2013 page 16544, texte n° 33.

² **Arrêté du 25 septembre 2013**, v. *supra*, note 1.

³ **Règlement (UE) n° 181/2011, art. 3 a).**

⁴ **Règlement (UE) n° 181/2011, art. 3 b).**

⁵ Cela correspond à l'absence de croix dans les tableaux ci-dessous. En effet, certaines dispositions du règlement européen n° 181/2011 ne s'appliquent pas aux services réguliers parcourant moins de 250 km et aux services occasionnels.

⁶ **Règlement (CE) n° 593/2008** du parlement européen et du conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I), art. 5 : " 2. *A défaut de choix exercé conformément au deuxième alinéa du présent paragraphe, la loi applicable au contrat de transport de passagers est la loi du pays dans lequel le passager a sa résidence habituelle, pourvu que le lieu de départ ou le lieu d'arrivée se situe dans ce pays. Si ces conditions ne sont pas satisfaites, la loi du pays dans lequel le transporteur a sa résidence habituelle s'applique. Les parties ne peuvent choisir comme loi applicable au contrat de transport de passagers, conformément à l'article 3, que la loi du pays dans lequel :*

*a) le passager a sa résidence habituelle, ou
b) le transporteur a sa résidence habituelle, ou
c) le transporteur a son lieu d'administration centrale, ou
d) le lieu de départ est situé, ou
e) le lieu de destination est situé.*

3. S'il résulte de l'ensemble des circonstances de la cause que le contrat présente des liens manifestement plus étroits avec un pays autre que celui visé au paragraphe 1 ou 2, la loi de cet autre pays s'applique."

FNAUT – Application des droits des passagers dans le transport par autobus et autocar tels que prévus par le règlement n° 181/2011.

Le 23 juin 2015 – V. 7

La vente de titres de transport et responsabilité du transporteur

Analyse du champ d'application des dispositions du règlement européen n° 181/2011	Services réguliers < à 250 km	Services réguliers > ou = à 250 km	Services occasionnels
Dispositions générales			
ARTICLE 4 : Billets et conditions contractuelles non discriminatoires			
§ 1 : Obligation du transporteur d'émettre des billets (électroniques ou non) ou tout autre document établissant le droit au transport.		X	X
§ 2 : Interdiction de faire de la discrimination entre les passagers en ce qui concerne les conditions de transport et de tarification.	X	X	X
ARTICLE 5 : Autres parties exécutantes			
§ 1 : Possibilité de mettre en oeuvre la responsabilité du transporteur contractuel pour les actes et omissions du transporteur exécutant. § 2 : Possibilité de mettre en oeuvre la responsabilité du transporteur exécutant. Donc, le passager peut rechercher soit la responsabilité de l'un soit la responsabilité de l'autre en vertu du présent règlement.		X	X
ARTICLE 6 : Irrecevabilité des dérogations			
§ 1 : Nullité des dérogations contractuelles moins favorables. § 2 : Possibilité de prescriptions contractuelles plus favorables.		X	X

La vente de titres de transport

I) Obligations générales

A) Le règlement européen n° 181/2011

Le règlement européen n° 181/2011 prévoit, dans son article 25, que : « *Les transporteurs et entités gestionnaires de stations veillent, dans leurs domaines respectifs de compétences, à ce que les passagers reçoivent, au plus tard au moment du départ, des informations pertinentes et compréhensibles concernant leurs droits au titre du présent règlement. Ces informations sont communiquées dans les stations et, le cas échéant, sur internet [...]* ».

Le règlement européen se contente donc d'obliger le transporteur à communiquer aux passagers une synthèse de leurs droits. S'agissant des obligations du transporteur en sa qualité de vendeur, rien n'est précisé.

B) Le droit national

En tant que vendeur, le transporteur doit respecter deux obligations principales : une **obligation d'information** et une **obligation de s'assurer de l'efficacité du titre de transport**. Ces obligations engagent la **responsabilité de plein droit** du transporteur agissant en tant que vendeur.

Concernant l'obligation générale d'information, l'article L 111-1 du code de la consommation dispose que « *tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service. En cas de litige, il appartient au vendeur de prouver qu'il a exécuté cette obligation* ». Dans le secteur des transports, ce devoir d'informations porte essentiellement sur les dates et lieux de départ⁷.

En outre, l'obligation de s'assurer de l'efficacité du titre de transport recouvre, à ce jour, uniquement l'obligation de s'assurer que le type de transport vendu est reconnu comme étant valable par le transporteur par autobus et autocar.

De plus, que la vente soit faite en ligne ou non, si la somme due au transporteur dépasse 25 euros, une facture devra être donnée au client avant paiement du prix⁸.

II) La vente en ligne de titres de transport

Ce sont les **articles 1369-4 à 1369-6 du code civil** qui règlementent la vente en ligne.

Ces textes imposent que la commande du titre de transport soit effectuée en 3 étapes obligatoires :

- 1ère étape : visualisation du détail de la commande et de son prix total.
- 2ème étape : correction d'éventuelles erreurs.
- 3ème étape : confirmation de la commande.

De plus, lors de chacune de ces étapes, doivent être indiqués :

- les moyens techniques permettant à l'utilisateur, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs et de les corriger.
- les langues proposées pour la conclusion du contrat.
- les moyens de consulter les règles professionnelles et commerciales auxquelles le vendeur est soumis.

Enfin, le vendeur doit adresser immédiatement un courriel d'accusé de réception de la vente et doit aussi délivrer une preuve d'achat à son client.

⁷ Cour d'appel de Paris, 8ème chambre, 10 juin 1997.

⁸ Article L 113-3 du code de la consommation & arrêté du 15 juillet 2010 modifiant l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services, NOR : ECEC1022527A.

FNAUT – Application des droits des passagers dans le transport par autobus et autocar tels que prévus par le règlement n° 181/2011.

Le 23 juin 2015 – V. 7

Les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

Analyse du champ d'application des dispositions du règlement européen n° 181/2011	Services réguliers < à 250 km	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services occasionnels
Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite			
ARTICLE 9 : Droit au transport			
Interdiction de refuser ou de demander un supplément pour une réservation, un billet ou l'accès à bord des PMR.	X	X	(1)
ARTICLE 10 : Exceptions et conditions particulières			
§ 1 : Exceptions à l'article 9 admises en cas d'inadaptation du matériel ou en cas de risque pour la santé ou la sécurité des PMR.	X	X	
§ 2 : Information sur les services de substitution existants incombant aux transporteurs et agences de voyages en cas de refus du transport.		X	
§ 3 : Droit au remboursement ou réacheminement en cas de refus de transport par le transporteur malgré la détention d'un titre valable.		X	
§ 4 : Exceptions non valables si le PMR est assisté par une tierce personne de son choix qui dispose du transport gratuit à côté du PMR.		X	
§ 5 : En cas de refus de transport, communication des raisons par écrit, si le PMR le requiert, sous 5 jours.		X	
ARTICLE 11 : Accessibilité et information			
Informations (sur formats adéquats) et conditions d'accès aux PMR à mettre en place pour un accès non discriminatoire au transport ⁹ .		X	
ARTICLE 12 : Désignation des stations			
Information sur les stations fournissant assistance aux PMR ¹⁰ .		X	
ARTICLE 13 : Droit à une assistance dans les stations désignées et à bord des autobus et des autocars			
Assistance gratuite aux PMR ¹¹ .		X	

⁹ Applicable depuis le 13 février 2015 aux services réguliers nationaux suite à l'arrêté du 25 septembre 2013, v. *supra*, note 1.

¹⁰ Applicable depuis le 13 février 2015 aux services réguliers nationaux suite à l'arrêté du 25 septembre 2013, v. *supra*, note 1.

¹¹ Applicable depuis le 13 février 2015 aux services réguliers nationaux suite à l'arrêté du 25 septembre 2013, v. *supra*, note 1.

Analyse du champ d'application des dispositions du règlement européen n° 181/2011	Services réguliers < à 250 km	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services occasionnels
ARTICLE 14 : Conditions auxquelles est fournie l'assistance			
Fourniture d'assistance aux PMR, après notification 36 heures à l'avance (minimum) de son besoin d'assistance ¹² .		X	
ARTICLE 15 : Transmission d'informations aux tiers			
Obligation pour le voyageur informé de notifier la nécessité d'une assistance au transporteur ou gestionnaire de station ¹³ .		X	
ARTICLE 16 : Formation			
§ 1 a) : Formation et consignes du personnel sur l'assistance aux personnes handicapées (à l'exception des chauffeurs) ¹⁴ .		X	
§ 1 b) : Formation et consignes du personnel et des chauffeurs ¹⁵ .	X	X	
§ 2 : Dérogation dans le temps possible quant à la formation des chauffeurs (possible, au plus tard, jusqu'au 1er mars 2018).	X	X	
ARTICLE 17 : Indemnisation pour les fauteuils roulants et les autres équipements de mobilité			
§ 1 : Droit à indemnisation en cas de perte ou détérioration d'un équipement de mobilité ou dispositifs d'assistance résultant de la faute (" <i>ont causé</i> ") du transporteur ou gestionnaire de station.	X	X	X
§ 2 : Montant de l'indemnisation : coût de remplacement ou de réparation du bien perdu ou endommagé.	X	X	X
§ 3 : En cas de détérioration ou de perte de fauteuils roulants, mise à disposition rapide d'un équipement de remplacement ¹⁶ .		X	

¹² Applicable depuis le 13 février 2015 aux services réguliers nationaux suite à l'arrêté du 25 septembre 2013, v. *supra*, note 1.

¹³ Applicable depuis le 13 février 2015 aux services réguliers nationaux suite à l'arrêté du 25 septembre 2013, v. *supra*, note 1.

¹⁴ Applicable depuis le 13 février 2015 aux services réguliers nationaux suite à l'arrêté du 25 septembre 2013, v. *supra*, note 1.

¹⁵ Report de son application à l'ensemble des services réguliers jusqu'au 1er mars 2018 au plus tard suite à l'arrêté du 25 septembre 2013, v. *supra*, note 1.

¹⁶ Applicable depuis le 13 février 2015 aux services réguliers nationaux suite à l'arrêté du 25 septembre 2013, v. *supra*, note 1.

(1) Il est à noter qu'il existe un principe général de non-discrimination dans la jouissance de tout droit prévu par la loi, énoncé notamment par l'article 14 de la Convention Européenne de Sauvegarde des Droits de l'Homme et complété par le protocole additionnel n°12 (adopté en 2000).

En outre, les articles L 1111-1 et suivants du code des transports établissent, par des règles spéciales, le droit au transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite en ce qui concerne les transports internes c'est-à-dire s'effectuant entre un point d'origine et un point de destination situés sur le territoire national.

Accidents de personnes et perte ou détérioration de bagages

Analyse du champ d'application des dispositions du règlement européen n° 181/2011	Services réguliers < à 250 km	Services réguliers > ou = à 250 km	Services occasionnels
Indemnisation et assistance en cas d'accident			
ARTICLE 7 : Décès ou lésion corporelle de passagers et perte ou détérioration de bagages			
<p>§ 1 : Droit à une indemnisation de son préjudice <u>conformément au droit national</u> applicable en cas de lésion corporelle et de perte ou détérioration de bagages.</p> <p>+ Droit à indemnisation conformément au <u>droit national applicable</u> et à un montant raisonnable pour les frais funéraires au profit des ayants droits de la victime en cas de décès.</p> <p>§ 2 : Montant de l'indemnisation calculé conformément au <u>droit national applicable</u>.</p> <p>+ Plancher d'indemnisation maximale :</p> <p>- en cas de décès ou lésion corporelle : 220 000 euros/passager</p> <p>- en cas de perte ou de détérioration de bagages : 1 200 euros/bagages</p> <p>§ 2 b) : <u>En cas de détérioration d'équipement de mobilité ou dispositif d'assistance</u> (ex : fauteuil roulant) : indemnisation égale au coût de remplacement ou de réparation.</p>	(2)	X	X
ARTICLE 8 : Besoins concrets immédiats des passagers			
<p>Obligation d'assistance raisonnable et proportionnée aux besoins concrets immédiats des passagers <u>suite à un accident</u> (hébergement, nourriture, vêtements, transports et premiers secours).</p> <p>+ <u>Possibilité pour le transporteur de limiter le coût total de l'hébergement</u>.</p> <p>+ Plancher possible d'assistance hébergement : 2 nuits ET 80 euros/nuits</p>		X	X

(2) Le droit national reste applicable aux services réguliers parcourant moins de 250 km. Cependant, aucun seuil n'est imposé aux Etats membres qui restent donc libres dans la fixation du plafond d'indemnisation en la matière.

Accidents de personnes et perte ou détérioration de bagages

I) Les accidents de personnes

A) Le règlement européen n° 181/2011

Le règlement européen n° 181/2011 renvoie au droit national concernant l'indemnisation des passagers en cas de lésions corporelles ou décès.

Cependant, le règlement européen prévoit que, si les Etats membres établissent un plafond d'indemnisation en la matière, celui-ci ne pourra pas être inférieur à 220 000 euros par passager en cas de décès ou de lésions corporelles.

Le droit national reste applicable aux services réguliers parcourant moins de 250 km. Cependant, aucun seuil n'est imposé aux Etats membres qui restent donc libres dans la fixation du plafond d'indemnisation en la matière.

B) Le droit national

1) Lors de l'exécution du contrat de transport

Dans le cadre du contrat de transport, le droit national français distingue deux types de situations :

1° situation : dommages corporels survenus du fait d'un accident de la circulation

Un accident de la circulation est un accident dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi-remorques. On considère qu'un véhicule est en circulation quand il est en mouvement, en quelque endroit que ce soit, ou quand il est à l'arrêt dans un lieu ouvert à la circulation. De plus, en cas de choc, le véhicule est nécessairement impliqué dans l'accident. En l'absence de contact, la victime devra prouver que l'accident ne se serait pas produit sans l'intervention du véhicule (v. chute suite à un freinage brusque).

Par conséquent, cette vision extensive comprend tant **les accidents de trajet que les accidents de montée et de descente de l'autobus ou de l'autocar**¹⁷.

De plus, en cas de choc, le véhicule est nécessairement impliqué dans l'accident. En l'absence de contact, la victime devra prouver que l'accident ne se serait pas produit sans l'intervention du véhicule (v. chute suite à un freinage brusque).

La réparation des dommages corporels causés par un accident de la circulation aux passagers d'autobus et d'autocar est régie par la loi Badinter de 1985¹⁸. En effet, le passager est considéré comme une victime non conductrice. Il sera donc indemnisé intégralement de ses préjudices corporels sauf faute inexcusable¹⁹ étant la cause exclusive de son dommage ou faute intentionnelle de la victime²⁰.

¹⁷ Cass. Civ. 2., 7 juin 1989, n° 87-19.459, Bull. civ. II, n° 122, p. 62.

¹⁸ **Loi du 5 juillet 1985 sur les accidents de la circulation, Art. 1 :** « Les dispositions du présent chapitre s'appliquent, **même lorsqu'elles sont transportées en vertu d'un contrat**, aux victimes d'un accident de la circulation dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi-remorques, à l'exception des chemins de fer et des tramways circulant sur des voies qui lui sont propres. »

¹⁹ Une faute inexcusable est une faute d'une exceptionnelle gravité, dérivant d'un acte ou d'une omission volontaire, exposant sans raison valable son auteur à un danger dont il aurait dû avoir conscience. Elle ne constitue une cause d'exonération de responsabilité du transporteur que si la victime, auteur de la faute inexcusable, est une personne non handicapée et âgée entre 16 et 70 ans.

²⁰ **Loi du 5 juillet 1985 sur les accidents de la circulation, Art 2 :** « Les victimes, y compris les conducteurs, ne peuvent se voir opposer la force majeure ou le fait d'un tiers par le conducteur ou le gardien d'un véhicule mentionné à l'article 1er. »

& loi du 5 juillet 1985 sur les accidents de la circulation, Art. 3 : « Les victimes, hormis les conducteurs de véhicules terrestres à moteur, sont indemnisées des dommages résultant des atteintes à leur personne qu'elles ont subies, sans que puisse leur être opposée leur propre faute à l'exception de leur **faute inexcusable si elle a été la cause exclusive de l'accident**.

Les victimes désignées à l'alinéa précédent, lorsqu'elles sont âgées de moins de seize ans ou de plus de soixante-dix ans, ou lorsque, quel que soit leur âge, elles sont titulaires, au moment de l'accident, d'un titre leur reconnaissant un taux d'incapacité permanente ou d'invalidité au moins égal à 80 p. 100, sont, dans tous les cas, indemnisées des dommages résultant des atteintes à leur personne qu'elles ont subies.

Toutefois, dans les cas visés aux deux alinéas précédents, la victime n'est pas indemnisée par l'auteur de l'accident des dommages résultant des atteintes à sa personne lorsqu'elle a **volontairement recherché le dommage qu'elle a subi**. »

FNAUT – Application des droits des passagers dans le transport par autobus et autocar tels que prévus par le règlement n° 181/2011.

Le 23 juin 2015 – V. 7

2° situation : dommages corporels survenus en dehors de tout accident de la circulation

En l'absence d'accident de la circulation (cas très rares étant donné l'interprétation large de la notion d'accident de la circulation : agressions dans le bus), le transporteur est tenu d'une **obligation de sécurité de résultat**²¹ « à partir du moment où le voyageur commence à monter dans le véhicule et jusqu'au moment où il achève d'en descendre »²². La victime n'a pas à prouver la faute du transporteur, sa **responsabilité** est engagée **de plein droit**. Seule la cause étrangère prouvée par le transporteur l'exonère de sa responsabilité.

2) En l'absence de contrat de transport

La loi Badinter s'applique dès lors que l'autocar ou l'autobus, même à l'arrêt, est impliqué dans l'accident. Dans tout autre cas, il revient à la victime d'engager la responsabilité délictuelle du transporteur sur le fondement des articles 1382 et suivants du code civil et, donc, de prouver soit qu'une faute du transporteur soit que le fait d'une chose dont il avait la garde est à l'origine de son dommage.

3) Délai pour agir contre le transporteur

Délai de prescription pour agir en justice : 10 ans à compter de la date de consolidation du dommage corporel initial ou aggravé²³.

II) La perte ou détérioration des bagages

A) Le règlement européen n° 181/2011

Le règlement européen n° 181/2011 renvoie au droit national concernant l'indemnisation des passagers en cas de lésions corporelles ou décès.

Cependant, le règlement européen prévoit que, si les Etats membres établissent un plafond d'indemnisation en la matière, celui-ci ne pourra pas être inférieur à 1 200 euros par bagage en cas de perte ou de détérioration des bagages.

Le droit national reste applicable aux services réguliers parcourant moins de 250 km. Cependant, aucun seuil n'est imposé aux Etats membres qui restent donc libres dans la fixation du plafond d'indemnisation en la matière.

B) Le droit national

Le transporteur routier peut fixer librement les conditions d'acheminement des bagages de ses voyageurs, en l'absence de disposition impérative dans son cahier des charges, étant donné l'absence de réglementation spécifique en la matière.

En tout état de cause, le droit national français distingue deux types de situations :

1° situation : dommages aux biens survenus du fait d'un accident de la circulation

Ces dommages sont couverts par la loi Badinter²⁴. Le passager sera alors indemnisé de la perte ou de la détérioration de son bagage sauf faute (même simple) du passager.

²¹ **Cass. civ., 21 nov. 1911**, S. 1912, 1, p. 73 : arrêt rendu dans le domaine du transport maritime mais dont les termes très généraux s'appliquent à tous les transporteurs : « l'exécution du contrat de transport comporte l'obligation de conduire sain et sauf le voyageur à destination ».

²² **Cass. civ. 1., 1er juillet 1969**, n° 67-10.230 & **Cass. civ. 1., 7 mars 1989**, n° 87-11.493 : « l'obligation de conduire le voyageur sain et sauf à destination n'existe à la charge du transporteur que pendant l'exécution du contrat, c'est-à-dire à partir du moment où le voyageur commence à monter dans le véhicule et jusqu'au moment où il achève d'en descendre ».

²³ **Art. 2226 du code civil** : « L'action en responsabilité née à raison d'un événement ayant entraîné un dommage corporel, engagée par la victime directe ou indirecte des préjudices qui en résultent, se prescrit par dix ans à compter de la date de la consolidation du dommage initial ou aggravé ».

FNAUT – Application des droits des passagers dans le transport par autobus et autocar tels que prévus par le règlement n° 181/2011.

Le 23 juin 2015 – V. 7

2° situation : dommages aux biens survenus en dehors de tout accident de la circulation

Il convient de distinguer selon le statut des bagages :

- les bagages à main :

Les bagages à main sont les bagages que le passager conserve avec lui pendant le trajet.

En principe, les bagages à main restent sous la garde du passager qui est en mesure de les surveiller personnellement puisqu'ils ne sont pas enregistrés par le transporteur. Donc, **en cas de perte ou de détérioration des bagages à main, il faudra prouver la faute du transporteur pour engager sa responsabilité délictuelle**. Le transporteur pourra s'exonérer de sa responsabilité en rapportant la preuve d'un fait étranger (force majeure, fait du tiers ou faute de la victime).

Cependant, les juges, ayant le pouvoir d'apprécier le caractère accessoire au contrat de transport du transport de bagages à main, ont pu admettre la responsabilité contractuelle du transporteur et lui imposer une obligation de résultat. Cette conception a été admise dans l'hypothèse où les passagers avaient laissé leurs bagages à main dans l'autobus ou autocar lors d'un arrêt sur un parc de stationnement²⁵.

- les bagages déposés en soute (mais non enregistrés) :

Le transport de bagages en soute est considéré comme accessoire au contrat de transport. **Le transporteur engage donc sa responsabilité contractuelle**²⁶. La victime n'aura pas à prouver la faute du transporteur pour être indemnisée du préjudice subi par la perte ou la détérioration des bagages déposés en soute. En effet, le transporteur est alors tenu d'une obligation de résultat.

- les bagages enregistrés :

L'enregistrement des bagages donne naissance à un contrat entre le transporteur et le passager relevant du droit des transports terrestres de marchandises. **L'article L 133-1 du Code du commerce**²⁷ **édicte une obligation contractuelle de résultat quant au transport de marchandises** : le transporteur est tenu de restituer les bagages enregistrés dans l'état où il les a pris en charge. Donc, **sa responsabilité contractuelle est automatiquement engagée du seul fait de la constatation d'une perte ou détérioration des bagages enregistrés**, sans qu'il soit besoin de prouver sa faute. Le transporteur ne pourra s'exonérer qu'en rapportant la preuve de l'existence soit d'un vice propre de la chose, soit d'une faute du voyageur, soit d'une force majeure qui serait à l'origine du dommage.

Il appartient au voyageur d'établir par tout moyen le préjudice qu'il a subi (factures correspondantes, témoignages, photos, inventaire du contenu...). La réparation du préjudice est en principe intégrale. Toutefois, conformément aux dispositions de l'article 1150 du Code civil, **seul le dommage prévisible est réparable**²⁸. De plus, les clauses limitatives de responsabilité insérées dans le contrat sont valables si elles ne sont pas dérisoires et qu'elles sont connues et acceptées par le voyageur au moment de l'enregistrement. Il faudra donc être attentif

²⁴ **Loi du 5 juillet 1985 sur les accidents de la circulation, Art. 5** : « La faute, commise par la victime a pour effet de limiter ou d'exclure l'indemnisation des dommages aux biens qu'elle a subis. Toutefois, les fournitures et appareils délivrés sur prescription médicale donnent lieu à indemnisation selon les règles applicables à la réparation des atteintes à la personne. »

²⁵ **Cass. civ. 1., 3 juin 1998**, n° 95-16.887, Bull. civ. I, n° 199 : dans cette affaire, lors d'un voyage par autocar en Italie organisé par une association de retraités, des bagages à main contenant des bijoux sont volés lors d'un arrêt sur un parc de stationnement. La Cour de cassation confirma la décision de la Cour d'appel qui avait retenu la responsabilité contractuelle du transporteur en considérant que ces bagages non enregistrés avaient fait l'objet d'un contrat accessoire au contrat de transport et que, de ce fait, le transporteur avait une obligation de résultat envers les victimes du vol.

²⁶ **Cass. Civ. 1., 26 septembre 2006**, n° 03-13.726 &, pour une application, **CA Bordeaux, 1^{er} ch. civ., sect. A, 13 sept. 2012**, n° 11/01444 : « le transporteur de voyageurs est accessoirement tenu d'une obligation de résultat relativement au transport des bagages placés en soute, de sorte qu'il est tenu de répondre de leur disparition ».

²⁷ **Art. L 133-1 du code du commerce** : « Le voiturier est garant de la perte des objets à transporter, hors les cas de la force majeure.

Il est garant des avaries autres que celles qui proviennent du vice propre de la chose ou de la force majeure.

Toute clause contraire insérée dans toute lettre de voiture, tarif ou autre pièce quelconque, est nulle. ».

Il est important de constater que seules les clauses exonératoires de responsabilité sont frappées de nullité. Les clauses limitatives de responsabilité restent valables si elles ne sont pas dérisoires et qu'elles sont connues et acceptées par le voyageur au moment de l'enregistrement.

²⁸ L'indemnisation d'un objet de grande valeur n'ayant aucun rapport avec le déplacement ou le voyage pourra être refusée sur le fondement de la prévisibilité du dommage.

aux clauses quant aux bagages édictées par le transporteur car certains types d'objets pourraient être exclus de toute indemnisation.

Formalités à accomplir immédiatement en cas de perte ou détérioration d'un bagage enregistré : formuler des réserves écrites, suffisamment circonstanciées au moment même du retrait des bagages.

Il faudra également adresser, à peine de forclusion²⁹, une lettre recommandée de protestation dans les trois jours suivant la restitution des bagages³⁰.

Délai de prescription pour agir en justice en cas de perte ou détérioration d'un bagage enregistré : 1 an à compter de la livraison, effectuée ou non, des bagages.

Cependant, **en pratique, à ce jour, aucun transporteur** (Eurolines, iDBUS, Megabus, Starshipper) **ne propose de services d'enregistrement des bagages.**

Délai de prescription pour agir en justice dans les autres cas : 5 ans à compter de la livraison, effectuée ou non, des bagages³¹.

La FNAUT conseille aux passagers de toujours faire constater la perte ou détérioration des bagages, dès sa découverte, sous forme d'un écrit contresigné par le transporteur. Il faudra également rapidement envoyer un courrier de réclamation au transporteur.

²⁹ Forclusion = perte des droits à indemnisation.

³⁰ Formalité de l'article L 133-3 du code du commerce : « La réception des objets transportés éteint toute action contre le voiturier pour avarie ou perte partielle si dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le destinataire n'a pas notifié au voiturier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée. »

³¹ Art. 2224 du code civil : « Les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ».

Annulation ou retard au départ

Analyse du champ d'application des dispositions du règlement européen n° 181/2011	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services occasionnels
Droits des passagers en cas d'annulation ou de retard au départ			
ARTICLE 19 : Poursuite du voyage, réacheminement et remboursement			
<p>§ 1 : En cas d'annulation, de surbooking ou de retard au départ de plus de 2 heures choix du passager entre :</p> <p>1) poursuite du voyage OU réacheminement dans des conditions comprables et dans les meilleurs délais ;</p> <p>2) remboursement intégral du billet ET, le cas échéant, service de transport de retour gratuit, dans les meilleurs délais, jusqu'au point de départ initial.</p> <p>§ 2 : Si non respect du § 1 par le transporteur : droit à indemnisation équivalente à 150 % du prix du billet. + délai de paiement : 1 mois à compter de la demande d'indemnisation.</p> <p>§ 5 : Délai de remboursement du billet prévu au § 1 : 14 jours à compter de l'offre ou à compter de la demande de remboursement. + en cas de carte de transport ou d'abonnement, remboursement à la proportion que représente le trajet sur le coût total de la carte/abonnement. + remboursement en espèces, sauf accord <u>expres</u> du passager d'une autre forme de remboursement.</p>	(3)	X	(3)

(3) Responsabilité contractuelle des transporteurs. Pour en savoir plus, voir “ Annulation ou retard au départ ”, “ II) Le droit national ”.

Analyse du champ d'application des dispositions du règlement européen n° 181/2011	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services occasionnels
ARTICLE 20 : Information			
<p>§ 1 : En cas d'annulation ou de retard au départ : information, par le transporteur ou le gestionnaire de station, des passagers au plus tard 30 min après l'heure de départ prévue. + informations, dès que possible, sur l'heure estimée de départ.</p> <p>§ 2 : En cas de correspondance manquée du fait du retard au départ ou de l'annulation : informations, dans la mesure du raisonnable, par le transporteur ou, le cas échéant, par le gestionnaire de station, sur les autres correspondances possibles.</p> <p>§ 3 : Informations des § 1 et § 2 communiquées dans des formats accessibles aux personnes handicapées et personnes à mobilité réduite.</p> <p>§ 4 : Informations des § 1 et § 2 communiquées par voie électronique dans la mesure du possible (coordonnées communiquées au transporteur et demande du passager).</p>		X	

Analyse du champ d'application des dispositions du règlement européen n° 181/2011	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services occasionnels
ARTICLE 21 : Assistance en cas d'annulation ou de départs retardés			
<p>§ 1 : En cas d'annulation ou de retard au départ de plus de 90 minutes pour un voyage de plus de 3 heures : devoir d'assistance du transporteur (collations, repas, rafraîchissements en quantité raisonnable (si possible) et hébergement, si nécessaire).</p> <p>§ 1 b) : <u>Possibilité pour le transporteur de limiter le coût total de l'hébergement.</u></p> <p>+ Plafond d'assistance hébergement minimal : 2 nuits ET 80 euros/nuits.</p> <p>§ 2 : attention particulière aux besoins des PMR et de leurs accompagnants.</p>		X	
ARTICLE 22 : Autres voies de recours			
Les Etats membres ne peuvent pas limiter les droits des passagers aux seules dispositions prévues par le règlement.		X	
ARTICLE 23 : Dérogations			
<p>§ 1 : Les articles 19 et 21 (remboursement ou réacheminement et assistance) ne sont pas applicables aux personnes munis de billets ouverts (n'indiquant pas l'heure de départ) sauf abonnement/carte.</p> <p>§ 2 : <u>Absence d'obligation d'hébergement si le transporteur prouve que l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques sévères ou à des catastrophes naturelles majeures</u> compromettant l'exploitation du service en toute sécurité.</p>		X	
Règles générales concernant l'information et les plaintes			
ARTICLE 24 : Droit à l'information sur le voyage			
Obligation d'informer les passagers tout au long du voyage incombant au transporteur et aux gestionnaires de station (dans leurs domaines respectifs de compétence).	X	X	
ARTICLE 25 : Informations sur les droits des passagers			
Informations pertinentes et compréhensibles sur les droits des passagers données (en station ou sur internet) par le transporteur et le gestionnaire de station (dans leurs domaines respectifs de compétence) au plus tard au moment du départ.	X	X	

Annulation ou retard au départ

I) Le règlement européen n° 181/2011

A) Champ d'application

Le règlement n° 181/2011 s'applique à tous les services réguliers de transports par autobus et autocar parcourant au moins 250 kilomètres dès lors que la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne.

Les titulaires de billets ouverts (n'indiquant pas l'heure de départ de l'autobus ou de l'autocar) ne pourront pas se prévaloir d'un droit à indemnisation en cas d'annulation ou de retard. Cependant, les titulaires d'abonnements ou de carte de transport sont couverts par le régime d'indemnisation des annulations et retards au départ prévu par le règlement.

L'annulation, au sens de la réglementation européenne, consiste en la non-exécution d'un service régulier précédemment planifié.

Le retard, au sens de la réglementation européenne, est la différence de temps entre l'heure à laquelle le service régulier devait partir d'après l'horaire publié et l'heure de son départ réel. Aussi, **la protection des usagers en matière de retard ne s'applique qu'en cas de retard au départ.**

B) Les droits des passagers

En cas d'annulation ou de retard au départ de plus de 120 minutes, les passagers ont le choix entre :

- le remboursement de votre billet au prix d'achat³², sous quatorze jours³³, OU ;
- le réacheminement, dans les meilleurs délais, vers la destination finale, sans coût supplémentaire et dans des conditions comparables.

ET, en cas d'annulation ou de retard au départ de plus de 90 minutes pour un voyage devant durer plus de 180 minutes, les passagers ont droit gratuitement à des collations, repas ou rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente ;

Si un séjour d'une nuit ou plus s'avère nécessaire, les passagers ont le droit, sauf si l'annulation ou le retard au départ est dû à des conditions météorologiques sévères ou à des catastrophes naturelles majeures compromettant l'exploitation du service d'autobus ou d'autocar en toute sécurité, à :

- un hébergement³⁴ ; ET
- au transport de la station au lieu d'hébergement.

De plus, une indemnisation à hauteur de 50% du prix du billet est prévue dès lors que le transporteur n'offre pas aux passagers le choix précité entre réacheminement et remboursement. Cette dernière doit être payée dans le mois suivant le dépôt de la demande d'indemnisation.

Il incombe également au transporteur d'informer les passagers, dans les plus brefs délais (au plus tard 30 minutes après l'heure prévue de départ), sur les annulations, sur les retards au départ, sur les correspondances disponibles en cas de correspondance manquée et sur leurs droits en tant que passager.

Une attention particulière et une information adaptée doivent être apportées aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Ces droits (à l'exception de l'assistance hébergement) s'appliquent quel que soit le motif de l'annulation ou du retard au départ, c'est-à-dire y compris lorsque l'annulation ou le retard au départ est dû à des conditions météorologiques sévères ou à des catastrophes naturelles majeures compromettant l'exploitation du service d'autobus ou d'autocar en toute sécurité.

³² En cas de carte ou d'abonnement, le remboursement équivaut à la proportion que représente le trajet dans le coût total de la carte ou de l'abonnement.

³³ Le remboursement s'effectue en espèces, à moins que le passager accepte une autre forme de remboursement.

³⁴ Pour chaque passager, le transporteur peut limiter le coût total de l'hébergement (non compris le transport entre la station et le lieu d'hébergement) à un montant de 80 euros. Il peut également limiter l'assistance hébergement à deux nuits.

II) Le droit national

En matière d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat de transport, en l'absence de réglementation spécifique, le droit commun des contrats reste applicable et permet, en principe, la possibilité d'engager la responsabilité contractuelle du transporteur sur le fondement de l'article 1147 du code civil du fait de l'annulation et du retard important du départ de l'autocar ou de l'autobus. Le transporteur étant tenu d'une obligation de résultat, il suffira d'établir que le résultat promis n'a pas été atteint ou que le passager a subi un dommage lors du transport pour que la responsabilité du transporteur soit engagée.

Cependant, **il incombe au voyageur de démontrer l'existence d'un préjudice causé par le manquement du transporteur**. La seule annulation ou le seul retard n'ouvre pas de droit à une indemnisation.

De plus, l'article 1150 du Code civil précise : *« Le débiteur n'est tenu que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat, lorsque ce n'est point par son dol que l'obligation n'est point exécutée. »*

Dès lors, ne peuvent être indemnisés que les préjudices prévus ou prévisibles lors de la conclusion du contrat de transport. Par conséquent, il est probable que le transporteur ne soit pas tenu d'indemniser les voyageurs des conséquences personnelles liées à l'annulation ou au retard de l'autobus ou de l'autocar (par comparaison avec la situation en matière de retard de train). Pour obtenir des dommages et intérêts, il sera nécessaire de démontrer que la cause et le montant des préjudices étaient prévisibles lors de la conclusion du contrat.

Il s'avère donc difficile pour les usagers d'obtenir, sur le fondement de la responsabilité contractuelle du transporteur, une indemnisation par la voie contentieuse pour les préjudices subis du fait d'une annulation ou d'un retard d'autobus et d'autocar.

Les réclamations

Analyse du champ d'application des dispositions du règlement européen n° 181/2011	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services réguliers égal ou > à 250 km	Services occasionnels
ARTICLE 26 : Plaintes			
Obligation incombant aux transporteurs de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes.	X	X	
ARTICLE 27 : Dépôt des plaintes			
A l'exception de l'indemnisation prévue à l'article 7, délai de 3 mois pour dépôt de plainte au transporteur. + délai d'un mois (sauf cas complexes, 3 mois max) suivant la réception de la plainte pour obtenir la réponse du transporteur.	X	X	

Les réclamations

La FNAUT, association de défense des usagers des transports, est destinée à aider les voyageurs dans leurs démarches. Elle dispose d'un service juridique et effectue les réclamations pour ses adhérents dans les litiges qu'ils peuvent rencontrer avec les entreprises de transport notamment en cas de retard d'autobus et d'autocar.

Si, après une première réclamation auprès du service relations clients du transporteur, les passagers n'obtiennent pas satisfaction, et après examen du bien fondé de votre demande, la FNAUT est habilitée à effectuer des démarches auprès du transporteur afin de trouver une solution amiable au litige qui les oppose au transporteur par autobus et autocar. Etant une association de consommateurs agréée, elle obtient régulièrement satisfaction pour ses adhérents.

Le service juridique de la FNAUT peut aider ses adhérents à rassembler les éléments justifiant le préjudice et la demande d'indemnisation et développera une argumentation spécifique pour chaque voyageur.

Conclusion

Le règlement européen n° 181/2011 octroie des droits qui ne sont pas concrets, notamment concernant le droit à l'information des passagers.

De plus, finalement, étant donné que seul le retard au départ est pris en compte, aucune indemnisation n'est réellement due. En pratique, le retard à l'arrivée, qui cause un préjudice aux passagers, reste la situation la plus courante. Pourtant, elle n'est pas prise en compte par le règlement européen n° 181/2011.

En outre, l'obligation d'assistance est réduite. Ceci est critiquable et regrettable au regard des réglementations en vigueur sur les droits des passagers dans les autres modes de transport.