

PROPOSITIONS DE LA FNAUT EN FAVEUR DES DROITS DES VOYAGEURS RÉSUMÉ

1. Le respect des droits des voyageurs durant la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19

La FNAUT diffuse une fiche pratique « Covid-19 et droits des voyageurs » : <https://www.fnaut.fr/litiges-et-mediation/fiches-pratiques/831-a-la-une-covid-19-et-droits-des-voyageurs>.

- **voyages à forfait**

La FNAUT a adressé le 13 juillet 2020, une lettre ouverte au ministre de l'économie et au ministre chargé du commerce extérieur et de l'attractivité **afin de demander le retrait de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 qui permet aux voyagistes d'imposer des avoirs remboursables au bout de 18 mois pour rembourser les consommateurs dont le voyage a été annulé entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020, contrairement aux dispositions de la directive n° 2015/2302**. A ce jour, la FNAUT n'a pas reçu de réponse à cette demande.

- **transport aérien**

La FNAUT a adressé le 13 juillet 2020, une lettre ouverte au ministre des transports afin :

- **D'attirer son attention sur la situation des voyageurs victimes de l'annulation de leur vol en avion, qui ont de grandes difficultés à obtenir les remboursements qui leur sont dus par les compagnies aériennes.**
- **De prévoir que les aides financières nationales aux compagnies aériennes ne puissent être apportées qu'en ayant l'assurance que leurs pratiques respectent le cadre légal de protection des consommateurs.**
- **D'envisager la mise en place d'un système d'interopérabilité entre les avoirs des différentes compagnies aériennes, si le consommateur choisit de bénéficier d'un remboursement d'un vol annulé sous forme d'avoir.**
- **Face au risque de défaillance financière des compagnies, de prendre une initiative au niveau européen pour mettre en œuvre un système de garantie financière des compagnies aériennes au bénéfice des consommateurs.**

A ce jour, la FNAUT n'a pas reçu de réponse à cette demande.

2. Demandes d'amélioration des quatre règlements européens relatifs aux droits des voyageurs par modes de transport (aérien, ferroviaire, navigation et autocar)

- **Demandes d'amélioration concernant l'ensemble des règlements :**
 - **Pour les voyageurs titulaires d'abonnements permettant un nombre de voyages illimités, les indemnisations en cas de retard et d'annulations doivent être prévues par les quatre règlements.**
 - **Mise en place d'un régime obligatoire de protection des consommateurs en cas de défaillance financière des transporteurs.**
cf. <https://www.fnaut.fr/actualite/communiqués-de-presse/774-faillite-des-compagnies-aeriennes-le-cec-france-et-la-fnaut-pour-la-creation-d-un-dispositif-d-indemnisation>.
 - **Pour les cas les plus graves de manquements aux quatre règlements, un mécanisme de sanctions administratives doit être mis en place auprès des organismes nationaux d'application, après avis d'une commission regroupant toutes les parties prenantes, dont les associations d'utilisateurs (exemple en France de la Commission administrative de l'aviation civile).**
- **Demandes d'amélioration concernant le règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens :**
 - **La durée de trois heures de retard déclenchant l'indemnisation est un apport de la jurisprudence** de la Cour de justice de l'Union européenne et doit être incorporée dans le texte du règlement.
 - Concernant les bagages enregistrés, **il convient d'instituer un régime européen de responsabilité pour les pertes, retards, détériorations et vols de bagages** qui dépendent de conventions internationales anciennes.
 - **Améliorer l'information du consommateur en cas de modification des conditions du vol** (horaires et lieux d'arrivée et/ou de départ), d'annulation notamment dans le cas d'achat d'un vol sec auprès d'un vendeur qui n'est pas le transporteur aérien. **L'interlocuteur en cas de réclamation ou demande de dédommagement doit être identifié.**
- **Demandes d'amélioration concernant le règlement 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires :**
 - **Mettre fin à la possibilité de dérogation à l'application du règlement pour les services suburbains et régionaux.** Les services ferroviaires suburbains et régionaux représentent la plus grande partie du trafic ferroviaire.
 - **Pour les voyageurs de longue distance, diminuer les seuils de retard ouvrant droit à indemnisation et en augmenter les montants d'indemnisation.**

- **Mettre en place un dispositif d'indemnisation en cas d'annulation d'un train longue distance** (en fonction d'un délai de prévenance avant le départ du train, sur le modèle du secteur aérien).
- **Versement automatique des dédommagements prévus par le règlement en cas de retard, notamment par recrédit du compte associé à la carte bancaire si le consommateur y a consenti à l'avance.**
- **Demandes d'amélioration concernant la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires 2017/037**
 - Suppression de la force majeure comme cause exonératoire de l'obligation de verser des dédommagements en cas de retard.
 - Garantie d'indemnisation pour les billets incluant des correspondances et/ou plusieurs opérateurs ("through tickets").
- **Demande d'amélioration concernant le règlement 1170/2010 sur les droits des utilisateurs de services de navigation :**
 - Une indemnisation des annulations doit être mise en place.
- **Demandes d'amélioration concernant le règlement 181/2011 sur les droits des passagers par autocar :**
 - Une indemnisation doit être mise en place si le transport par car est annulé (ou en cas de retard important au départ, sur le modèle du règlement 261/2004) en fonction d'un délai de prévenance du voyageur par le transporteur.
 - En ce qui concerne les litiges liés aux pertes de bagages, le règlement doit apporter des précisions sur les montants et les modalités d'indemnisation.
 - **Retrait de la disposition limitant le délai de réclamation des voyageurs** auprès du transporteur aux 3 mois après le voyage.
 - **L'information sur les modalités d'assistance doit être améliorée. L'information en temps réel est également insuffisante et inexistante aux points d'arrêt.** Les services commerciaux doivent pouvoir être joignables facilement. Le règlement doit prévoir des dispositions permettant une amélioration de ces informations.
 - Enfin, les voyageurs ne sont pas suffisamment informés du fait que les dédommagements en cas de retard concernent les cas de retards au départ et non pas à l'arrivée.

PROPOSITIONS DE LA FNAUT EN FAVEUR DES DROITS DES VOYAGEURS

Dans le cadre de son activité de défense collective des usagers des transports, la FNAUT a pris position, durant la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19, en faveur du respect des droits au remboursement des voyages à forfait annulés et des droits des passagers aériens par les compagnies aériennes (1) et exprime des demandes d'amélioration des quatre règlements européens relatifs aux droits des voyageurs par modes de transport (aérien, ferroviaire, navigation et autocar) (2).

1. Le respect des droits des voyageurs durant la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19

La FNAUT diffuse une fiche pratique « Covid-19 et droits des voyageurs » sur les droits des voyageurs de voyages « à forfait » combinant vol et séjour et sur les droits des passagers aériens dans le cas des vols « secs » (vols sans prestation de séjour) : <https://www.fnaut.fr/litiges-et-mediation/fiches-pratiques/831-a-la-une-covid-19-et-droits-des-voyageurs>. L'objet de cette fiche est d'informer les voyageurs sur leurs droits et les démarches à entreprendre pour les exercer.

- **voyages à forfait**

La FNAUT a adressé le 13 juillet 2020, une lettre ouverte au ministre de l'économie et au ministre chargé du commerce extérieur et de l'attractivité **afin de demander le retrait de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 qui permet aux voyagistes d'imposer des avoirs remboursables** au bout de 18 mois pour rembourser les consommateurs dont le voyage a été annulé, pour tous les voyages annulés entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020.

Cette ordonnance ne respecte pas la directive n° 2015/2302, qui impose le remboursement des voyages annulés par le professionnel en euros en non sous forme d'avoir, malgré la primauté du droit européen sur le droit national. Le 2 juillet 2020, la commission européenne a mis en demeure la France de se conformer aux dispositions de la directive.

A ce jour, la FNAUT n'a pas reçu de réponse à cette demande.

M. Bruno LE MAIRE
Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance
Télédoc 151
139 rue de Bercy
75572 Paris Cedex 12

M. Franck RIESTER
Ministre délégué auprès du Ministre de l'Europe et des
affaires étrangères, chargé du commerce extérieur et de
l'attractivité
37 quai d'Orsay
75700 Paris SP 07

Paris, le 13 juillet 2020

Objet : remboursement des voyages à forfait annulés – demande de retrait de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020.

Messieurs les Ministres,

La crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19 a entraîné de multiples conséquences difficiles pour les consommateurs. Nous souhaitons attirer votre attention sur la situation financière des voyageurs victimes de l'annulation de leurs séjours.

La réglementation applicable à la protection des voyageurs est principalement issue de la directive (UE) n° 2015/2302, d'harmonisation maximale, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, transposée en France dans le code du tourisme.

Ce texte dispose qu'en cas d'annulation par le professionnel, ou en cas d'annulation d'un voyage à forfait par le consommateur en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, le voyageur doit être remboursé intégralement par le professionnel de tous les paiements effectués sous 14 jours.

Pourtant, l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 permet aux voyagistes d'imposer des avoirs remboursables au bout de 18 mois pour rembourser les consommateurs dont le voyage a été annulé, pour tous les voyages annulés entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020. Cette ordonnance ne respecte pas la directive n° 2015/2302, malgré la primauté du droit européen sur le droit national. Le 2 juillet 2020, la commission européenne a mis en demeure la France de se conformer aux dispositions de la directive.

Ainsi, il nous semble indispensable de retirer l'ordonnance n° 2020-315, afin de permettre le remboursement en euros des voyageurs qui le souhaitent. Ce retrait doit être accompagné de l'obligation pour les agences de voyages de revenir sur les avoirs émis depuis le mois de mars 2020, pour mettre en place des délais avant remboursement moins longs (actuellement de 18 mois), ou des remboursements en euros immédiats, à la demande des consommateurs.

Face à la grave crise économique que nos concitoyens risquent de subir, il est essentiel de conserver le niveau de protection des consommateurs mis en place par le droit européen et national, qui ne peut être mis à mal par les difficultés économiques du secteur des entreprises du voyage, aussi sérieuses soient-elles.

En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à nos demandes, que nous nous permettons de rendre publiques, nous vous prions de croire, Messieurs les Ministres, à l'assurance de notre haute considération.

Bruno GAZEAU
Président

www.fnaut.fr

FNAUT - association de consommateurs agréée - 32 rue Raymond Losserand 75014 Paris - 01 43 35 02 83 - contact@fnaut.fr

- **transport aérien**

La FNAUT a adressé le 13 juillet 2020, une lettre ouverte au ministre des transports afin :

- **D'attirer son attention sur la situation des voyageurs victimes de l'annulation de leur vol en avion, qui ont de grandes difficultés à obtenir les remboursements qui leur sont dus par les compagnies aériennes.** En effet, le règlement (CE) n° 261/2004 dispose qu'en cas d'annulation d'un vol par le transporteur, celui-ci doit rembourser au consommateur les sommes payées, dans un délai de 7 jours après l'annulation, et qu'il ne peut pas imposer un versement sous la forme d'un avoir. Or de très nombreuses compagnies imposent des remboursements sous forme d'avoir (« vouchers »).
- **De prévoir que les aides financières nationales aux compagnies aériennes ne puissent être apportées qu'en ayant l'assurance que leurs pratiques respectent le cadre légal de protection des consommateurs.**
- **D'envisager la mise en place d'un système d'interopérabilité entre les avoirs des différentes compagnies aériennes,** si le consommateur choisit de bénéficier d'un remboursement d'un vol annulé sous forme d'avoir.
- **Face au risque de défaillance financière des compagnies, de prendre également une initiative au niveau européen, pour mettre en œuvre un système de garantie financière des compagnies aériennes au bénéfice des consommateurs.**

A ce jour, la FNAUT n'a pas reçu de réponse à cette demande.

Dans le domaine du transport ferroviaire au départ ou à destination de la France, seul Eurostar impose des remboursements des billets annulés sous forme d'avoir, en contradiction avec le règlement 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires.

Monsieur Jean-Baptiste DJEBBARI
Ministre délégué auprès de la Ministre de la transition
écologique, chargé des transports
Hôtel de Roquelaure
246 boulevard Saint-Germain
75007 Paris

Paris, le 13 juillet 2020

Objet : respect des droits des passagers aériens par les compagnies aériennes durant la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19.

Monsieur le Ministre,

La crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19 a entraîné de multiples conséquences difficiles pour les consommateurs. Nous souhaitons attirer votre attention sur la situation des voyageurs victimes de l'annulation de leur vol en avion, qui ont de grandes difficultés à obtenir les remboursements qui leur sont dus par les compagnies aériennes.

La réglementation applicable à la protection des voyageurs est principalement issue du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Ce texte dispose qu'en cas d'annulation d'un vol par le transporteur, celui-ci doit rembourser au consommateur les sommes payées, dans un délai de 7 jours après l'annulation, et qu'il ne peut pas imposer un versement sous la forme d'un avoir.

Nous constatons pourtant qu'une grande partie des transporteurs ne respectent pas ces dispositions, et ne proposent pas un remboursement en euros : la majeure partie d'entre eux imposent des avoirs aux consommateurs. Nous notons également de grandes difficultés des consommateurs à nouer un contact avec les services des compagnies aériennes.

Afin de limiter ces pratiques, il nous paraît indispensable de prévoir que les aides nationales aux compagnies aériennes ne puissent être apportées qu'en ayant l'assurance que leurs pratiques respectent le cadre légal de protection des consommateurs : aucune aide ne devrait être versée à des compagnies qui n'offrent aucune possibilité de remboursement en euros dans un délai rapide. En effet, l'article 22 de la loi de finances rectificative pour 2020, du 25 avril 2020 impose le respect des principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) par les entreprises « stratégiques » recevant le soutien financier de l'État. Or, la composante « sociétale » de la RSE inclut le respect du principe de légalité, donc du remboursement en euros des passagers aériens dont les vols ont été annulés.

Si un consommateur choisit de bénéficier d'un avoir, **il nous semble nécessaire d'envisager la mise en place d'un système d'interopérabilité entre les avoirs des différentes compagnies aériennes**, permettant aux consommateurs de pouvoir les utiliser plus facilement. Cette avancée permettrait d'encourager le recours à cette solution, qui doit rester une alternative au remboursement en euros, en la rendant plus attractive et sécurisée, et nécessite une initiative de la France au niveau européen.

La situation est d'autant plus grave que les consommateurs ne bénéficient d'aucune garantie financière sur ces avoirs en cas de faillite de la compagnie aérienne, alors même qu'elles sont à craindre dans ce secteur. **Il nous semble indispensable de prendre également une initiative dans ce domaine, au niveau européen, pour mettre en œuvre un système de garantie financière des compagnies aériennes au bénéfice des consommateurs, qui ne peuvent pas rester plus longtemps dans cette insécurité.** Ce dispositif pourrait s'inspirer du système de garantie mis en place en cas de faillite des agences de voyage.

Face à la grave crise économique que nos concitoyens risquent de subir, il est essentiel de conserver le niveau de protection des consommateurs mis en place par le droit européen et national, qui ne peut être mis à mal par les difficultés économiques du secteur des entreprises du transport aérien, aussi sérieuses soient-elles.

En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à nos demandes, que nous nous permettons de rendre publiques, nous vous prions de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de notre haute considération.

Bruno GAZEAU
Président

2. Demandes d'amélioration des quatre règlements européens relatifs aux droits des voyageurs par modes de transport (aérien, ferroviaire, navigation et autocar)

La FNAUT exprime ces demandes d'amélioration des règlements relatifs aux droits des voyageurs par modes de transport en répondant aux questionnaires d'évaluation de ces règlements diligentés par l'Union européenne, en proposant des amendements dans le cadre de leur processus de révision législative et en participant aux travaux de la Fédération Européenne des Voyageurs (<http://www.epf.eu/wp/>).

- **Demandes d'amélioration concernant l'ensemble des règlements** (en l'état actuel des règlements et de la jurisprudence associée) :
 - **Pour les voyageurs titulaires d'abonnements permettant un nombre de voyages illimités, les indemnisations en cas de retard et d'annulations doivent être prévues par les quatre règlements.** Par exemple, le règlement relatif aux droits des voyageurs ferroviaires 1371/2007 comporte des dispositions prévoyant la possibilité d'indemnisation en cas de retards répétés pour les abonnés en renvoyant aux conditions générales de vente des transporteurs, sans fixer de minimum d'indemnisation ou de préciser ce que signifie « retards répétés ». Ces conditions d'application doivent être fixées par les règlements pour tous les modes, d'autant plus lorsque les abonnements concernent des transports qui relèvent du service public.
 - **Mise en place d'un régime obligatoire de protection des consommateurs en cas de défaillance financière des transporteurs** (cf. notre courrier du 13 juillet 2020 au ministre des transports pour les transporteurs aérien). Ce régime serait bâti sur le modèle du système de garantie mis en place par l'Union européenne pour les voyages à forfait (directive 2015/2302 relative aux voyages à forfait) qui protège les intérêts financiers des consommateurs en cas de faillite des agences de voyage. cf. <https://www.fnaut.fr/actualite/communiqués-de-presse/774-faillite-des-compagnies-aeriennes-le-cec-france-et-la-fnaut-pour-la-creation-d-un-dispositif-d-indemnisation>.

- **Pour les cas les plus graves de manquements aux quatre règlements par les opérateurs**, le mécanisme de sanctions doit permettre aux organismes nationaux d'application d'émettre des sanctions administratives après avis d'une commission regroupant toutes les parties prenantes, dont les représentants des associations d'utilisateurs. C'est par exemple le cas en France de la Commission administrative de l'aviation civile, prévue par le code des transports, qui propose des sanctions administratives à l'autorité publique de tutelle après avis consultatif d'une commission rassemblant l'ensemble des parties prenantes.
 - Dans le cadre d'un voyage à forfait ou d'une prestation de transport seule achetée auprès d'un intermédiaire ou agence de voyage, **l'information sur les droits aux dédommagements en cas de retard ou d'annulation et la désignation du professionnel en charge de verser ces dédommagements, doit être améliorée.** Les voyageurs peuvent être confrontés à la difficulté de savoir si les dédommagements qui leur sont dus en application d'un des quatre règlements peuvent être demandés au vendeur du voyage ou ne peuvent qu'être demandés au transporteur.
- **Demandes d'amélioration concernant le règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens :**
 - **La durée du retard déclenchant l'indemnisation en cas de retard supérieur à trois heures est un apport de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne et doit être incorporée dans le texte du règlement** afin d'éviter toute argumentation juridique stérile entre les professionnels et les consommateurs sur la valeur des arrêts de la CJUE.
 - En ce qui concerne les bagages enregistrés (qui sont distincts des bagages à main), **il convient d'instituer un régime européen de responsabilité pour les pertes, retards, détériorations et vols de bagages** qui dépendent pour l'instant des conventions internationales anciennes (Varsovie 1929 et Montréal 1991). Les modalités d'indemnisation, notamment le montant minimum, ne doivent pas dépendre des pratiques des compagnies.

- **Améliorer l'information du consommateur en cas de modification des conditions du vol** (modification des horaires et des lieux d'arrivée et/ou de départ), **d'annulation, de changement majeur notamment dans le cas d'achat d'un vol sec auprès d'un vendeur qui n'est pas le transporteur aérien**, qu'il s'agisse d'un voyage à forfait ou d'un vol sec. De manière générale, dans la situation d'un achat du vol auprès d'un tiers, le règlement doit permettre au consommateur d'identifier clairement son interlocuteur pour qu'il puisse, le cas échéant, émettre une réclamation, obtenir le versement de dédommagements et être remboursé.
- **Demandes d'amélioration concernant le règlement 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires :**

- **Mettre fin à la possibilité de dérogation à l'application du règlement pour les services suburbains et régionaux. Les services ferroviaires suburbains et régionaux représentent la plus grande partie du trafic ferroviaire.** Selon l'UITP, dans l'Union Européenne, 90 % des voyageurs ferroviaires empruntent ces services et 50% des passagers-kilomètres sont effectués sur ces services. De plus, de nombreux trajets longue distance sont en correspondance avec un ou plusieurs trajets régionaux. Les droits de ces voyageurs doivent donc être couverts par le règlement.
- **Pour les voyageurs de longue distance, améliorer les droits à indemnisation des voyageurs en cas de retard en diminuant les seuils de retard ouvrant droit à indemnisation et en augmentant les montants d'indemnisation.** Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes :

a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre **60** et **119** minutes ;

b) 50 % du prix du billet en cas de retard **de 120 minutes ou plus.**

Les indemnisations minimales pour cause de retard devraient être les suivantes :

(a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre **30** et **59** minutes ;

(b) 50 % du prix du billet en cas de retard **d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;**

(c) **100 % du prix du billet en cas de retard d'une durée de 120 minutes ou plus.**

- Sur le modèle des indemnités en cas d'information tardive pour les annulations des vols, **il pourrait être prévu un dispositif d'indemnisation en cas d'annulation d'un train longue distance** (en fonction d'un délai de prévenance avant le départ du train), d'assistance effective (hébergement, restauration) et possibilité de réacheminement pour les trains annulés.
 - **Versement automatique des dédommagements prévus par le règlement en cas de retard, notamment par recrédit du compte associé à la carte bancaire si le consommateur y a consenti à l'avance.**
- **Demandes d'amélioration concernant la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires 2017/037**
 - Suppression de la force majeure comme cause exonératoire de l'obligation de verser des dédommagements en cas de retard.
 - Garantie d'indemnisation pour les billets incluant des correspondances et/ou plusieurs opérateurs ("through tickets").
- **Demandes d'amélioration concernant le règlement 1170/2010 sur les droits des utilisateurs de services de navigation :**
 - Une **indemnisation des annulations doit être mise en place**. En cas d'annulation de la traversée, ou de retard au départ de plus de 90 minutes, les passagers ont droit au choix entre remboursement (sans que l'avoir puisse être imposé) et réacheminement. Mais l'indemnisation n'est prévue que pour les retards à l'arrivée (pourcentage du prix du billet compris entre 25 et 50% en fonction de la distance parcourue et la durée du retard - sauf circonstances extraordinaires ou conditions météorologiques compromettant la sécurité du navire, selon un régime proche de celui de l'aérien). Il n'y a donc pas d'indemnisation prévue en cas d'annulation de traversée, même en dernière minute.

- **Demandes d'amélioration concernant le règlement 181/2011 sur les droits des passagers par autocar :**

Le niveau de protection du Règlement n'est pas assez élevé, notamment en comparaison du règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens ou du règlement 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires.

- **En cas d'annulation ou de retard, le transporteur peut ne pas verser l'indemnisation prévue par le règlement s'il a simplement proposé le choix entre la poursuite du voyage ou le remboursement du prix du billet.** En pratique, il n'y a pas de dédommagement en cas d'annulation, puisqu'il suffit à l'opérateur de proposer un réacheminement (qu'il soit accepté ou non) pour se défaire de son obligation de compensation.

L'indemnisation est de 50% du prix du billet si le transporteur n'a pas proposé le choix entre réacheminement et remboursement en cas de suppression du trajet ou retard prévisible de plus de deux heures.

- **Une indemnisation doit être mise en place si le transport par car est annulé** (ou en cas de retard important au départ, sur le modèle du règlement 261/2004) en fonction d'un délai de prévenance du voyageur par le transporteur, même si un choix entre réacheminement et remboursement a été proposé.
- En ce qui concerne **les litiges liés aux pertes de bagages**, le règlement doit apporter des précisions sur les montants et les modalités d'indemnisation. Les litiges bagages ne sont pas suffisamment encadrés : le montant d'indemnisation est laissé à l'appréciation des entreprises.
- Le délai de réclamation prévu par le règlement impose aux voyageurs de faire leur réclamation auprès du transporteur dans les 3 mois du voyage. **Cette disposition qui limite le droit des voyageurs à émettre une réclamation doit être retirée.**
- L'information sur les modalités d'assistance doit être améliorée. L'information en temps réel est également insuffisante et inexistante aux points d'arrêt. Les services commerciaux doivent pouvoir être joignables facilement. Le règlement doit prévoir des dispositions permettant une amélioration de ces informations.
- Enfin, **les voyageurs ne sont pas suffisamment informés du fait que les dédommagements en cas de retard concernent les cas de retards au départ et non pas à l'arrivée.**