



COVID-19: la Commission fournit des orientations sur les droits des passagers dans l'UE

Bruxelles, le 18 mars 2020

Dans le cadre de nos efforts destinés à atténuer les répercussions économiques de la pandémie de COVID-19, la Commission a publié aujourd'hui [des orientations](#) ayant pour objet de garantir l'application cohérente des droits des passagers de l'UE dans l'ensemble de l'Union.

Les gouvernements nationaux ont adopté différentes mesures, parmi lesquelles des restrictions en matière de déplacements et des contrôles aux frontières. L'objectif de ces orientations est d'apporter aux passagers la certitude que leurs droits sont protégés.

La commissaire aux transports, Mme Adina **Vălean**, a déclaré à cette occasion: «*Eu égard aux annulations et aux retards extrêmement nombreux que subissent les passagers et les opérateurs de transport en raison de la pandémie de COVID-19, la Commission entend offrir une sécurité juridique quant aux modalités d'application des droits des passagers de l'UE. En cas d'annulation, le transporteur est tenu de rembourser ou de réacheminer les passagers. Si les passagers prennent l'initiative d'annuler leur voyage, le remboursement du billet dépend du type de billet, et les compagnies peuvent proposer des bons en vue d'une utilisation ultérieure. Les orientations présentées aujourd'hui offriront une sécurité juridique indispensable en ce qui concerne les moyens d'appliquer de façon coordonnée certains droits des passagers de l'UE partout dans l'Union. Nous continuons de suivre l'évolution rapide de la situation et prendrons d'autres mesures, si nécessaire.*»

Ces orientations aideront les passagers, le secteur des transports et les autorités nationales dans cette situation sans précédent, dans laquelle les gouvernements nationaux imposent aux passagers d'importantes restrictions de déplacement, avec un contrecoup pour les services de transport partout dans l'UE. En apportant de la clarté, les orientations devraient également contribuer à réduire les coûts pour le secteur des transports, qui subit de plein fouet l'impact de l'épidémie. Elles concernent les droits des passagers voyageant par avion, par chemin de fer, par bateau ou par autobus/autocar, par mer ou par voie de navigation intérieure, ainsi que les obligations correspondantes incombant aux transporteurs.

En cas d'annulation de leur voyage, par exemple, les passagers peuvent choisir entre le remboursement du prix du billet ou le réacheminement pour atteindre leur destination finale à un stade ultérieur. Dans le même temps, les orientations précisent que les circonstances actuelles étant «*extraordinaires*», certains droits, tels que l'indemnisation en cas d'annulation d'un vol moins de deux semaines avant le départ, ne peuvent pas être invoqués.

Contexte

L'UE est la seule région au monde où les voyageurs sont protégés par un ensemble complet de droits, que ce soit pour l'avion, le train, le bateau, l'autobus ou l'autocar. Les transporteurs doivent proposer le remboursement (remboursement des billets) ou le réacheminement aux passagers pour lesquels la prestation a été annulée. Ils doivent également proposer une prise en charge pour ce qui est des repas et de l'hébergement. En ce qui concerne l'indemnisation, les règles diffèrent selon les modes de transport.

Pour en savoir plus

[Orientations interprétatives relatives aux règlements de l'UE sur les droits des passagers au regard de l'évolution de la situation en ce qui concerne le Covid-19](#)

[Droits des passagers aériens dans l'UE](#)

[Vue d'ensemble des mesures nationales par pays](#)

[Réaction de l'UE à l'épidémie de coronavirus](#)

IP/20/485

Personnes de contact pour la presse:

[Stefan DE KEERSMAECKER](#) (+32 2 298 46 80)

[Sara SOUMILLION](#) (+32 2 296 70 94)

[Clemence ROBIN](#) (+32 2 295 25 09)

Renseignements au public: [Europe Direct](#) par téléphone au [00 800 67 89 10 11](#) ou par [courriel](#)