

**F droits des passagers A2**  
MH/ND/JP  
893-2022

**Bruxelles, le 15 décembre 2022**

**AVIS**

**sur**

**UNE CONSULTATION EUROPÉENNE SUR L'AMÉLIORATION  
DES PASSAGERS ET DE LEURS DROITS**

(approuvé par le Bureau le 22 novembre 2022,  
entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 15 décembre 2022)

## **Présentation du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME**

Le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME est un organe consultatif fédéral belge, créé par la loi du 24 avril 2014 relative à l'organisation de la représentation des indépendants et des PME. Il regroupe 190 fédérations nationales interprofessionnelles et professionnelles agréées par les autorités belges, défendant les intérêts des indépendants et des petites et moyennes entreprises. Le Conseil Supérieur existe, dans sa forme actuelle, depuis plus de 50 ans. Il a trois missions.

Le Conseil Supérieur est le porte-parole des indépendants, des professions libérales et des PME belges. Selon la définition belge, les PME correspondent à des entreprises qui, dans la définition européenne, sont désignées comme étant des petites et micro-entreprises. Il exerce ce rôle entre autres en rendant des avis formels qui sont adressés en premier lieu aux Ministres concernés du gouvernement fédéral belge mais aussi au Parlement belge et aux instances européennes. Les avis du Conseil Supérieur portent sur toutes les facettes possibles de la vie professionnelle des indépendants et des PME : la politique générale PME, les réglementations professionnelles, les pratiques du commerce, la problématique des retards de paiement, la simplification administrative, etc.

Le Conseil Supérieur a aussi une compétence de représentation en ce sens qu'il délègue des représentants dans les organes consultatifs ou de gestion de diverses instances socio-économiques. Le Conseil Supérieur désigne ainsi les représentants des indépendants et des PME dans une trentaine d'instances officielles.

Enfin, le Conseil Supérieur est une plate-forme de concertation pour les indépendants et les PME.

Le Conseil Supérieur est enregistré sous le numéro 59919253482-83 dans le registre de transparence commun adopté par le Parlement européen et la Commission européenne.

## Introduction

Les droits des passagers sont au cœur de la politique des transports et des consommateurs de l'UE. Les passagers de tous les modes de transport collectifs sont protégés par un cadre réglementaire complet avant, pendant et après leur voyage. En particulier, les droits des passagers offrent une solution aux passagers qui sont confrontés à des perturbations de leur voyage dans les différents modes de transport qu'ils empruntent (aérien, ferroviaire, par autobus et par bateau). Bien que des progrès considérables aient été accomplis au cours des 18 dernières années, des défis majeurs doivent encore être relevés, comme l'ont d'ailleurs montré la pandémie de COVID-19 et l'été 2022.

L'objectif de cette consultation publique est de permettre au grand public et aux parties prenantes d'exprimer leur point de vue sur la situation actuelle et sur la nécessité de prendre des mesures supplémentaires au niveau européen. Dans le cadre de cette initiative, la Commission envisage des mesures se rapportant aux aspects suivants:

1. amélioration de la protection financière des passagers aériens contre le risque de crise de liquidité ou d'insolvabilité en ce qui concerne le remboursement des billets et, le cas échéant, le rapatriement ;
2. remboursement des passagers aériens en cas de réservation par l'intermédiaire d'un vendeur de billets ;
3. remboursement en cas d'annulation par les passagers aériens dans l'éventualité d'une crise majeure telle qu'une pandémie ou une catastrophe naturelle ;
4. droits des passagers pour les trajets multimodaux ;
5. amélioration de l'application des droits des passagers dans tous les modes de transport.

Les trois premiers aspects concernent **uniquement les droits des passagers aériens**. Le quatrième aspect, relatif aux «droits des passagers pour les trajets multimodaux», concerne les combinaisons de transport par **autobus et autocar**, **chemin de fer** et **voie d'eau** ainsi que, dans certains cas, par voie aérienne. Le cinquième aspect, l'amélioration de l'application des droits, concerne tous les modes de transport.

D'autres questions relatives aux billets d'avion sont déjà abordées dans la proposition de la Commission européenne COM(2013) 130 final, qui constitue un dossier prioritaire en attente selon un accord de 2022 entre la Commission, le Parlement européen et le Conseil (voir la déclaration commune [ici](#)). D'autres aspects relatifs aux billets d'autobus et d'autocar et de transport par voie d'eau feront l'objet d'autres mesures. En ce qui concerne d'autres aspects relatifs aux droits des voyageurs ferroviaires, le nouveau **règlement (UE) 2021/782 sur les voyageurs ferroviaires** sera applicable à partir du 7 juin 2023 (pour voir plus en détail ce qui va changer, cliquez sur [ce lien](#)).

L'initiative prend également en considération le **rapport spécial** 2021 de la Cour des comptes européenne sur les droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19.

Les champs marqués d'un \* sont obligatoires.

## Informations vous concernant

\* Langue de ma contribution

\* J'apporte ma contribution en tant que:

\* Nom de l'organisation

\* Pays d'origine

Veillez indiquer votre pays d'origine ou celui de votre organisation.

*Cette liste ne reflète pas la position officielle des institutions européennes en ce qui concerne le statut juridique ou la politique des entités mentionnées. Elle constitue une harmonisation de listes et de pratiques souvent divergentes.*

La Commission publiera toutes les contributions à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir d'autoriser la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme lors de la publication de votre contribution. **Dans un souci de transparence, le type de répondant [par exemple «association professionnelle», «organisation de défense des consommateurs» ou «citoyen(ne) de l'Union»], le pays d'origine, le nom et la taille de l'organisation, ainsi que son numéro d'inscription au registre de transparence, sont toujours publiés. Votre adresse électronique ne sera jamais publiée.** Veuillez choisir l'option en matière de protection de la vie privée qui vous convient le mieux. Options en matière de protection de la vie privée par défaut en fonction du type de répondant sélectionné

\*

J'accepte les [dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel](#)

## **Avis sur les problèmes**

La présente initiative vise à traiter cinq ensembles distincts de problèmes, lesquels sont décrits ci-dessous. La Commission entend évaluer la pertinence de diverses mesures visant à résoudre les problèmes constatés.

### **Problème 1:**

Le [règlement \(CE\) n° 261/2004](#) relatif aux droits des passagers aériens prévoit le remboursement du prix du billet, entre autres, en cas d'annulation du vol par le transporteur aérien. Toutefois, lorsqu'un transporteur devient insolvable ou est confronté à une crise de liquidité, les passagers pourraient ne pas être remboursés et risquent en outre d'être bloqués à l'étranger et d'avoir du mal à être rapatriés.

### **Problème 2:**

Le [règlement](#) relatif aux droits des passagers aériens prévoit le remboursement du prix du billet dans les sept jours en cas d'annulation du vol par le transporteur aérien.

Ce règlement ne contient toutefois aucune disposition spécifique garantissant le remboursement des passagers lorsqu'ils ont réservé leur billet auprès d'un vendeur de billets (par exemple, une agence de voyages ou une plateforme de réservation en ligne) agissant en tant qu'intermédiaire entre le passager et la compagnie aérienne.

### **Problème 3:**

Le [règlement](#) relatif aux droits des passagers aériens ne donne pas aux passagers le droit d'obtenir le remboursement du prix du billet s'ils choisissent eux-mêmes d'annuler le billet en raison d'une crise majeure sur le lieu de départ ou de destination.

### **Problème 4:**

Un voyage multimodal est un voyage au cours duquel au moins deux modes de transport différents sont combinés, par exemple un voyage en train combiné à un vol, ou à un service d'autobus ou d'autocar. Il n'existe actuellement aucune réglementation de l'UE sur la protection des passagers qui entreprennent des voyages multimodaux et dont le voyage est perturbé au moment où ils passent d'un mode de transport à un autre (par exemple en ce qui concerne la réception d'informations appropriées ou le réacheminement en cas de correspondance manquée).

### **Problème 5:**

L'application de la législation dans l'ensemble de l'UE n'est pas suffisamment efficace et uniforme.

**1. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec le fait que les affirmations suivantes décrivent des problèmes importants ?**

Amélioration de la protection financière des passagers aériens contre le risque de crise de liquidité ou d'insolvabilité en ce qui concerne le remboursement des billets et, le cas échéant, le rapatriement :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Neutre	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis
À l'heure actuelle, les passagers aériens ne sont pas efficacement protégés lorsque la compagnie aérienne fait faillite ou est confrontée à une crise de liquidité, ce qui signifie qu'ils ne seront pas remboursés par la compagnie aérienne auprès de laquelle ils ont réservé leur vol.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Lorsque les passagers sont bloqués à l'étranger parce que leur compagnie aérienne a fait faillite ou est confrontée à une crise de liquidité, ils ont du mal à être rapatriés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

**Remboursement des passagers aériens en cas de réservation par l'intermédiaire d'un vendeur de billets :**

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Neutre	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis
Lorsque les passagers réservent leur vol par l'intermédiaire d'un vendeur de billets (agence de voyages, plateforme de réservation en ligne, etc.) et que le vol est annulé, le remboursement prend plus de sept jours.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les transporteurs aériens ne peuvent pas toujours respecter l'obligation de rembourser les passagers dans les sept jours suivant l'annulation lorsque le vol a été réservé par l'intermédiaire d'un	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

vendeur de billets (par exemple, si les transporteurs ne disposent pas des données de paiement pour rembourser directement le passager).						
Les vendeurs de billets intermédiaires ne sont pas tenus de rembourser les passagers qui ont réservé auprès d'eux lorsque le vol a été annulé par le transporteur aérien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lorsque les vendeurs de billets intermédiaires remboursent les passagers sans avoir encore reçu l'argent du transporteur aérien, ils ne disposent pas d'un droit effectif d'obtenir le montant correspondant auprès des transporteurs aériens.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Remboursement en cas d'annulation par les passagers aériens dans l'éventualité d'une crise majeure telle qu'une pandémie ou une catastrophe naturelle :**

	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>Plutôt d'accord</b>	<b>Neutre</b>	<b>Plutôt pas d'accord</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>	<b>Sans avis</b>
Les passagers aériens n'ont pas le droit d'être remboursés s'ils annulent eux-mêmes leur billet dans l'éventualité d'une crise majeure.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Droits des passagers pour les trajets multimodaux :**

	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>Plutôt d'accord</b>	<b>Neutre</b>	<b>Plutôt pas d'accord</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>	<b>Sans avis</b>
Les passagers ne sont pas protégés par les règles existantes en matière de droits des passagers lorsqu'ils passent d'un mode de transport à un autre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne bénéficient d'aucune assistance lorsqu'elles passent d'un	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mode de transport à un autre.						
-------------------------------	--	--	--	--	--	--

### Amélioration de l'application des droits des passagers dans tous les modes de transport:

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Neutre	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis
L'application des droits des passagers varie considérablement dans l'ensemble de l'UE.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'application des droits des passagers n'est pas suffisamment efficace.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. Veuillez expliquer vos réponses concernant les affirmations relatives aux différents problèmes (facultatif)

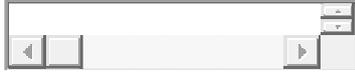
Question permettant une réponse en texte libre

Les compagnies aériennes devraient également être tenues de s'assurer contre l'insolvabilité. L'écart actuel entre les obligations des compagnies aériennes et celles des organisateurs de voyages/détaillants implique que ces derniers doivent supporter la totalité de la charge dans le cas d'un voyage à forfait en cas d'insolvabilité de la compagnie aérienne. Étant donné qu'un grand nombre de compagnies aériennes bénéficient aujourd'hui d'un soutien important de la part des pouvoirs publics (sous forme d'actionnariat ou de mesures de soutien), cela n'est pas acceptable. Exiger cette assurance insolvabilité, qui couvre à la fois les relations B2C et B2B, est une étape essentielle pour protéger au mieux les consommateurs. L'idéal serait de le faire à l'échelle mondiale. Cependant, étant donné la complexité de cette matière, une approche européenne appliquée à toutes les compagnies aériennes au départ et à destination d'États membres européens, semble être une première étape raisonnable. L'IATA a également un rôle important à jouer à cet égard, car elle gère une part importante des transactions entre les compagnies aériennes et les autres professionnels du secteur du voyage par le biais de son "Billing and Settlement Plan" (BSP).

Par rapport à l'affirmation suivante "*les transporteurs aériens ne peuvent pas toujours respecter l'obligation de rembourser les passagers dans les sept jours suivant l'annulation lorsque le vol a été réservé par l'intermédiaire d'un vendeur de billets (par exemple, si les transporteurs ne disposent pas des données de paiement pour rembourser directement le passager)*", le Conseil Supérieur estime qu'il ne devrait pas être permis aux transporteurs aériens de retarder le remboursement dû aux voyageurs en cas d'annulation de vol. Dans la pratique, ce type de situation problématique se rencontre fréquemment dans le cas de vols réservés par l'intermédiaire d'un vendeur de billets.

### 3. Y a-t-il d'autres problèmes non mentionnés ici qui, selon vous, devraient être abordés ? (facultatif)

Question permettant une réponse en texte libre



Chaque partie prenante à l'ensemble du processus a des droits ainsi que des obligations. Ceci doit également s'appliquer au voyageur. Lorsqu'un voyageur est libre d'annuler en cas de "force majeure", il devrait y avoir des paramètres clairs permettant de vérifier le bien-fondé de cette décision. Les conseils aux voyageurs émis par les ministères des affaires étrangères peuvent constituer un paramètre, à cet égard. Ceux-ci doivent donc être exacts et à jour.

D'un point de vue économique, il est important que le travail administratif effectué par tout fournisseur/intermédiaire soit également rémunéré. L'imputation d'un coût administratif est donc souhaitable.

La définition de "force majeure" ("circonstances exceptionnelles et inévitables", dans la directive 2015/2302) devrait également être incluse dans toutes les réglementations. Il faut savoir clairement à quoi s'en tenir dans des situations telles que les pandémies, les catastrophes naturelles mais aussi, comme nous l'avons vu récemment en Belgique, les grèves nationales. Les consommateurs doivent faire l'objet d'une protection, mais celle-ci ne doit pas se faire au détriment des fournisseurs et/ou intermédiaires, car ils sont eux-mêmes victimes de la situation. Un fonds d'urgence au niveau européen pourrait constituer une solution à cet égard.

Avis sur les objectifs et les mesures envisageables

L'objectif général de cette initiative est d'assurer une meilleure protection des passagers et de leurs droits, de renforcer la résilience des droits des passagers en cas de crise et d'améliorer leur application effective dans tous les modes de transport, conformément à la [stratégie de mobilité durable et intelligente](#).

### 4. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec cet objectif général :

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Sans avis

Les objectifs spécifiques de l'initiative visent à permettre de répondre plus en détail aux problèmes décrits ci-dessus et orienteront le choix des mesures à prendre. Cinq objectifs spécifiques envisageables ont été définis.

**5. Veuillez noter de 1 (peu pertinent) à 5 (très pertinent) la pertinence des objectifs ci-dessous. Plusieurs objectifs peuvent se voir attribuer la même note. Il n'est pas obligatoire de les noter tous.**

Objectifs	1	2	3	4	5	Sans avis
Amélioration de la protection financière des passagers aériens contre le risque de crise de liquidité ou d'insolvabilité en ce qui concerne le remboursement des billets et, le cas échéant, le rapatriement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remboursement des passagers aériens en cas de réservation par l'intermédiaire d'un vendeur de billets.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remboursement en cas d'annulation par les passagers aériens dans l'éventualité d'une crise majeure telle qu'une pandémie ou une catastrophe naturelle.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Droits des passagers pour les trajets multimodaux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amélioration de l'application des droits des passagers dans tous les modes de transport.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Veuillez expliquer les raisons de votre choix** (facultatif)

Question permettant une réponse en texte libre

**7. D'autres objectifs spécifiques devraient-ils être envisagés en réponse aux problèmes décrits ci-dessus?** (facultatif)

Question permettant une réponse en texte libre

Bien plus que d'imposer de nouvelles obligations aux différentes parties prenantes, l'Union européenne doit veiller à créer le cadre d'un ensemble durable. Cela devrait se faire en adaptant la législation et les infrastructures.

Les aéroports nationaux devraient ainsi être reliés à un réseau de trains à grande vitesse. Bruxelles est un exemple frappant où ce n'est pas encore le cas.

Un cadre solide permettant une utilisation et une production plus rapides de carburant durable d'aviation (SAF) constituerait également une grande plus-value sur le plan de la durabilité.

**8. Le tableau ci-dessous contient des affirmations sur un certain nombre de mesures envisageables dans les cinq domaines problématiques. Veuillez noter de 1 (la moins pertinente) à 5 (la plus pertinente) les mesures dans le tableau ci-dessous. Il n'est pas obligatoire de toutes les noter. Les mesures décrites ci-dessous sont sans préjudice de l'instrument utilisé et peuvent comporter une combinaison de mesures législatives et de dispositions juridiques non contraignantes (y compris des lignes directrices). Compte tenu de la nature complexe et multidimensionnelle des problèmes, ces approches ne s'excluent pas nécessairement l'une l'autre.**

**Amélioration de la protection financière des passagers aériens contre le risque de crise de liquidité ou d'insolvabilité en ce qui concerne le remboursement des billets et, le cas échéant, le rapatriement :**

	1	2	3	4	5	Sans avis
Les passagers devraient être mieux informés sur l'assurance dont ils disposent en cas d'insolvabilité des compagnies aériennes et sur les autres moyens de protection contre l'insolvabilité des compagnies aériennes dont ils disposent lorsqu'ils paient par carte de crédit (dans certains États membres, les achats effectués au moyen d'une carte de crédit permettent aux consommateurs de demander le remboursement à l'émetteur de la carte lorsqu'ils ont utilisé la carte de crédit pour payer un service qui n'a pas été fourni à cause de l'insolvabilité du prestataire de services).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'assurance contre l'insolvabilité des compagnies aériennes devrait être largement accessible aux passagers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les passagers devraient être mieux protégés lorsqu'ils ont accepté un	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

bon de voyage plutôt qu'un remboursement.						
Dans chaque État membre, une autorité publique devrait être chargée de coordonner les opérations de rapatriement lorsque des passagers sont bloqués à l'étranger à la suite de la faillite d'une compagnie aérienne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Remboursement des passagers aériens en cas de réservation par l'intermédiaire d'un vendeur de billets :**

	1	2	3	4	5	Sans avis
Lorsque les passagers ont réservé un billet d'avion par l'intermédiaire d'un vendeur de billets, ils devraient n'avoir le droit de s'adresser qu'à cet intermédiaire, et non au transporteur aérien, pour obtenir un remboursement en cas d'annulation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les vendeurs de billets intermédiaires devraient rembourser les passagers en cas d'annulation, y compris lorsque le transporteur aérien n'a pas communiqué auparavant le montant à rembourser au vendeur de billets intermédiaire.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Remboursement en cas d'annulation par les passagers aériens dans l'éventualité d'une crise majeure telle qu'une pandémie ou une catastrophe naturelle :**

	1	2	3	4	5	Sans avis
Les passagers devraient avoir droit à un remboursement sans frais lorsqu'ils annulent eux-mêmes leurs billets dans l'éventualité d'une crise majeure.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Les passagers devraient avoir droit au remboursement lorsqu'ils annulent eux-mêmes leurs billets dans l'éventualité d'une crise majeure (comme une pandémie ou une catastrophe naturelle), mais des frais d'annulation pourraient leur être demandés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

**Droits des passagers pour les trajets multimodaux :**

	1	2	3	4	5	Sans avis
Lorsqu'une partie du voyage multimodal est retardée ou annulée, les passagers devraient être informés en temps réel de la perturbation et des correspondances suivantes éventuelles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les passagers devraient avoir la possibilité de se plaindre auprès des transporteurs, des vendeurs de billets et des gestionnaires de terminaux en cas de défaillances survenant au cours de leur voyage multimodal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les personnes handicapées ou à mobilité réduite devraient bénéficier d'une assistance lorsqu'elles passent d'un mode de transport à un autre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tous les passagers qui ont manqué une correspondance avec un autre mode de transport en raison du retard ou de l'annulation du service de transport précédent devraient se voir offrir une assistance sur la manière de poursuivre le voyage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Amélioration de l'application des droits des passagers dans tous les modes de transport:

	1	2	3	4	5	Sans avis
Les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient publier régulièrement des données sur la manière dont ils ont respecté les droits des passagers dans l'UE (par exemple, des données sur les retards et les annulations de leurs services, l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Commission devrait, en coopération avec les autorités nationales, veiller à une application plus uniforme des droits des passagers dans l'UE.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Commission devrait pouvoir demander aux organismes nationaux chargés de l'application d'enquêter sur des cas particuliers de violation des droits des passagers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 9. D'autres modifications des droits des passagers devraient-elles être envisagées ? Veuillez préciser.

Question permettant une réponse en texte libre

Dans l'intérêt du voyageur, tant dans les relations B2C que B2B, il est essentiel que toutes les réglementations relatives à la protection des consommateurs et à l'ensemble de la chaîne touristique soient harmonisées. Les définitions, la nomenclature et les délais utilisés pour les remboursements éventuels doivent être parfaitement alignés.

### 10. Vous pouvez également télécharger tout document de votre choix pour fournir des éléments étayant vos réponses.

...

La taille de fichier maximale est de 1 MB.

Seuls les fichiers de type pdf, txt, doc, docx, odt et rtf sont acceptés. [télécharger ici]

Veuillez télécharger votre/vos fichier(s).

Seuls les fichiers du type pdf, txt, doc, docx, odt, rtf sont autorisés.