

Voyage en autocar : annulation, retard, accident... Quels sont vos droits ?

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 05/07/2023 - **Consommation Litiges avec un commerçant Conseils aux consommateurs** LECTURE : 6 MINUTES

Annulation, retard, détérioration des bagages, accident, etc. Des problèmes peuvent survenir lorsque vous voyagez en autocar. Mais savez-vous que les transporteurs sont soumis à un certain nombre d'obligations afin de protéger les passagers ? Que faire en cas de litige avec un transporteur ? On fait le point.

Voyage en autocar : que dit la réglementation ?

Les droits des passagers voyageant en autocar ou en autobus au sein des pays membres de l'Union européenne (UE) sont définis par le **règlement (UE) n° 181/2011** < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32011R0181> >. Cette réglementation est applicable dans son intégralité :

- ▶ aux services réguliers destinés à des catégories non déterminées de passagers, lorsque la montée ou la descente du passager a lieu **sur le territoire d'un État membre de l'UE** < http://european-union.europa.eu/principles-countries-history/country-profiles_fr >
- ▶ et lorsque la distance prévisible à parcourir dans le cadre du service est **supérieure ou égale à 250 km**.

Annulation ou retard du trajet : quelles sont les obligations du transporteur ?

Si l'annulation ou le retard de votre trajet résulte du transporteur, la réglementation européenne prévoit plusieurs types d'obligations :

Obligation d'informer le passager

Le transporteur ou l'entité gestionnaire est tenu d'**informer les passagers** d'un départ retardé ou d'une annulation du trajet au plus tard **30 minutes après l'heure de départ prévue**. L'heure estimée de départ doit également vous être communiquée dès que cette information est disponible.

Obligation de proposer au passager la poursuite du voyage, le réacheminement ou le remboursement

En cas d'annulation d'un trajet longue distance (plus de 250 km), ou bien lors d'un retard excédant les deux heures, ou encore, si vous êtes victime de **surréservation**, le transporteur est dans l'obligation de vous proposer :

- ▶ la **poursuite du voyage** ou le **réacheminement** vers la **destination finale, sans coût supplémentaire**, dans des **conditions comparables** et dans les meilleurs délais
- ▶ le **remboursement du prix du billet** dans un délai de 14 jours et s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit, en autobus ou en autocar, dans les meilleurs délais, jusqu'au **point de départ initial**.

En cas d'annulation du voyage, et si le transporteur ne propose ni réacheminement ni remboursement, le passager a droit à une **indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet**.

En outre, si l'autobus devient inutilisable au cours du voyage, par exemple dans le cas d'une panne mécanique, le transporteur est tenu de proposer :

- ▶ soit la **poursuite du service dans un autre véhicule**, à partir du point où le véhicule est immobilisé
- ▶ soit le transport entre le **point où le véhicule est immobilisé** et un **point d'attente** vers un nouveau véhicule afin de poursuivre le trajet.

Obligation de proposer une assistance au passager

En cas d'annulation ou de départ retardé de **plus de 90 minutes** pour un voyage dont la durée prévue **excède trois heures**, le transporteur doit offrir gratuitement au passager :

- ▶ des **collations**, des **repas** ou des **rafraîchissements**
- ▶ une **chambre d'hôtel** (dans la limite de 80 € par nuit et pour deux nuits au maximum) ou une **autre forme d'hébergement** ainsi qu'une aide pour **assurer son transport entre la station et le lieu d'hébergement**, si un séjour d'une nuit est nécessaire pour cause d'annulation ou de retard.

À savoir

À savoir

- ▶ Le transporteur n'est pas tenu de rembourser un passager qui, du fait de son retard, a manqué le départ de l'autobus.
- ▶ Si l'achat du billet est réalisé par le biais de certaines cartes de crédit, le passager peut bénéficier - sous conditions - d'une **assurance annulation**. Dans tous les cas, il est conseillé de se renseigner directement auprès de sa banque ou de l'entreprise gestionnaire de sa carte de crédit.
- ▶ Si le service de transport en autobus ou autocar a été annulé en raison de mauvaises conditions météorologiques ou d'une catastrophe naturelle, le prestataire de services n'est pas tenu de prendre en charge les frais d'hébergement.

Consultez l'ensemble des obligations des transporteurs en cas de retard ou d'annulation < <http://eur-lex.europa.eu/legal>

Que se passe-t-il en cas d'accident ?

À la suite d'un accident, la compagnie doit contribuer aux premiers secours (en appelant une ambulance, par exemple) et répondre aux besoins concrets immédiats des passagers : hébergement, nourriture, vêtements et transport.

Par ailleurs, le transporteur est tenu d'assurer une protection des passagers en cas de blessure, de perte ou de dommage occasionnés par des accidents de la route et/ou une **indemnisation en cas de décès (voir chapitre 2 du règlement (UE) n°181/2011 < <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32011R0181>** sur l'indemnisation et l'assistance en cas d'accident).

Détérioration ou perte des bagages : quelles sont les règles applicables ?

Si votre bagage ou vos effets personnels ont été endommagés ou perdus **à la suite d'un accident**, vous avez droit à une indemnisation. Son montant ne **peut être inférieur à 1 200 € par bagage**.

Le transport des personnes handicapées ou à mobilité réduite peut-il être refusé par le transporteur ?

Le handicap ou la mobilité réduite **ne peuvent constituer un motif de refus d'embarquer** et **aucun supplément ne peut être demandé pour le transport** d'une personne handicapée ou à mobilité réduite.

Il existe cependant deux exceptions :

- ▶ pour respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit international, le droit de l'Union ou le droit national, ou afin de respecter les exigences en matière de santé et de sécurité établies par les autorités compétentes
- ▶ lorsque la conception du véhicule ou les infrastructures, y compris les arrêts et stations d'autobus, rendent physiquement impossible la montée, la descente ou le transport de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite dans des conditions sûres et réalisables sur le plan opérationnel.

Par ailleurs, la personne handicapée ou à mobilité réduite qui justifie d'un besoin particulier pour le transport, est tenue d'informer le transporteur **au moins 36 heures avant le départ** et doit se présenter à l'endroit indiqué **au moins 30 minutes avant le départ** (sauf si un accord préalable a été passé avec le transporteur).

En outre, les transporteurs et gestionnaires de stations fournissent gratuitement une assistance aux personnes à mobilité réduite.

À savoir

La **perte** ou la **détérioration** des fauteuils roulants et les autres équipements de mobilité, est indemnisée par le transporteur ou l'entité gestionnaire de station qui en est responsable. Elle équivaut au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement.

Pour en savoir plus, consultez le règlement (UE) n°181/2011 – chapitre III < <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT>

Que faire en cas de litiges ?

Contactez d'abord le service clientèle du transporteur

Comme dans tout cas de litige commercial, il est tout d'abord conseillé de **contacter le service clientèle** du transporteur en exposant l'objet de votre demande/réclamation.

Vous pouvez faire appel à un tiers pour négocier

Si cette première démarche de négociation s'est révélée infructueuse, vous pouvez vous faire aider par des organismes spécialisés dans ce type de dossier :

- ▶ **contactez une [association de consommateurs](#)** qui pourra vous renseigner et tenter d'obtenir du professionnel l'arrangement amiable qu'il aurait refusé à un consommateur isolé
- ▶ **saisissez le [médiateur Tourisme Voyage \(MTV\)](#) < <http://www.mtv.travel/> >**, chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal
- ▶ **vous pouvez également faire appel au [Centre européen des consommateurs](#)** en cas de litige avec un professionnel.

En dernier recours, saisissez la justice

Si les voies de négociation et autres alternatives de règlement du conflit ne vous ont pas donné satisfaction, vous pouvez **saisir une juridiction** qui va trancher sur le bien-fondé ou le mal-fondé du litige.

Vous pouvez bien évidemment saisir vous-même la justice, mais vous pouvez également faire appel à une **[association de consommateurs](#)** qui peut vous aider ou vous représenter.

[En savoir plus sur les procédures pour faire valoir vos droits < http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights)

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Bagage perdu ou endommagé... La compagnie aérienne vous doit des comptes
Trains retardés ou annulés : quels sont vos droits ?
Annulation ou retard d'un avion : quel remboursement pouvez-vous obtenir ?
Séjour à l'hôtel : comprendre vos droits en six questions

En savoir plus sur le droit des passagers d'autobus/autocar

Voyager en autocar : quels droits pour les passagers ? *sur le site de la DGCCRF*
Droits des passagers voyageant en autobus ou autocar < https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_fr.htm > *sur le site officiel de l'Union européenne*

Ce que dit la loi

Synthèse du règlement (UE) n° 181/2011 < <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv:tr0050> > du parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.

Règlement (UE) n° 181/2011 < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32011R0181> > : version intégrale.

Thématiques : [Consommation](#) | [Litiges avec un commerçant](#) | [Conseils aux consommateurs](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Partager la page   