

L'Europe rend les traversées maritimes plus sûres

corsematin.com

Publié le lundi 07 janvier 2013 à 07h10 -



Les passagers qui ont prévu de voyager par bateau bénéficient désormais des mêmes droits que ceux qui prennent l'avion voire même davantage en cas d'annulations ou de retards imputables aux compagnies

Gros pépins techniques, annulations intempestives, retards indésirables, bagages égarés, accueil indécent des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Autant de problèmes récurrents dans les transports collectifs qui ont amené l'Union européenne à s'engager résolument aux côtés des usagers. Après avoir instauré une protection juridique pour les passagers de l'aérien, le Parlement européen vient d'adopter un règlement qui accorde les mêmes droits, voire même un peu plus, à ceux qui voyagent en bateau (ou par voies navigables intérieures). Ce qui place l'ensemble des armateurs devant leurs responsabilités. Les compagnies maritimes qui desservent le Continent et l'Italie depuis la Corse ne semblent pas du tout déstabilisées par ces mesures draconiennes qui s'inscrivent dans le souci d'une meilleure protection des consommateurs et ajoutent du piment dans le bac à sable de la concurrence...

Ce qui revient de droit aux passagers...

Usagers de la mer, prenez note ! Voici les nouveaux droits qui débarquent pour vous avec la nouvelle année. Une garantie de remboursement total (dans un délai de sept jours) ou de réacheminement à son lieu de départ d'origine aux frais de la compagnie en cas d'annulation ou de retard à l'appareillage supérieur à 90 minutes.

En cas de retard, à l'arrivée cette fois, un dédommagement compris entre 25 % et 50 % du prix du titre de transport suivant la durée théorique du trajet, dans un délai d'un mois après la demande. Exemples : pour une traversée qui doit durer 4 heures et qui accuse 2 heures de retard ou pour une traversée de 8 à 24 heures et qui a douze heures de retard ou davantage, le billet sera remboursé à la moitié de son prix.

Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un retard, la compagnie devra fournir une assistance : collations, repas, boissons, etc. et, le cas échéant, un hébergement hôtelier pris en charge à hauteur de 80 euros par nuit et sur une durée maximale de trois nuits.

Un traitement particulièrement attentif en faveur des personnes handicapées ou à mobilité réduite, aussi bien dans les terminaux qu'à bord des navires. En aucune façon, une compagnie ne pourra refuser l'embarquement à un passager en raison de son handicap ni même lui facturer un supplément tarifaire. Par ailleurs, en avertissant la compagnie au moins 48 heures avant le départ, un passager à mobilité réduite aura droit également à une assistance gratuite dans les ports.

Avant et au cours de leur voyage, les passagers devront être dûment informés de tout incident susceptible de contrarier le cours normal du trajet. Les transporteurs comme les exploitants des terminaux doivent mettre en place un dispositif de gestion des plaintes accessibles aux passagers en cas de litiges. Des organismes nationaux indépendants veilleront à la bonne application de toutes ces règles. Ils auront la possibilité de prononcer des sanctions.

Les compagnies corses se sont préparées

Précisons que le champ d'application de ce nouveau texte européen basé sur l'indemnisation des préjudices subis par les voyageurs est très large puisqu'il s'appliquera à tous les bateaux transportant plus de douze passagers. À de rares exceptions près comme les excursions touristiques. La réglementation s'applique aussi pour les lignes internationales hors communauté dès lors que le port de départ ou d'arrivée est situé en Europe. Évidemment, les lignes maritimes au départ et à l'arrivée de Corse sont pleinement concernées par cette avancée significative dont jouissent désormais les passagers maritimes, qu'ils soient usagers du service public ou clients occasionnels. Si le dispositif vise à aligner les droits de ces derniers au niveau des passagers de l'aérien, il apparaît que l'Europe a voulu aller encore plus haut sur le curseur de la protection. Par exemple, pour accéder à des indemnisations en cas de retard, les exigences sont plus importantes à l'égard des transporteurs maritimes. De même, les conditions de prise en charge inhérente à l'hébergement sont plus contraignantes que pour l'aérien. On remarquera enfin à titre comparatif qu'en cas de retard, le barème des pénalités est plus sévère pour les traversées maritimes courtes que pour les plus longues. Ce dispositif devrait satisfaire les associations de consommateurs qui estimaient injustes que les droits soient confinés à l'aérien et au ferroviaire. Sur un plan purement métaphorique, l'Union européenne a opté pour une mer d'huile...