

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Étude d'information sur les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar

APERÇU DE LA CONSULTATION

La Direction générale de la mobilité et des transports de la Commission européenne (DG MOVE) a désigné un consortium dirigé par PwC, avec TIS et Steer, pour réaliser une **étude sur les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar**.

L'objectif global de l'étude est d'évaluer **l'évolution du marché des autobus et des autocars, de recueillir des données sur le niveau actuel de protection des passagers dans le transport par autobus et autocar** pour les services réguliers de moins de 250 km, d'identifier les **préoccupations des parties prenantes concernées** concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, **de trouver des solutions aux problèmes identifiés ou aux lacunes juridiques du règlement (UE) n° 181/2011**.

L'objectif final est de **préparer d'éventuelles nouvelles règles pour les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar** et/ou d'identifier si une **modification du cadre des droits des passagers** est nécessaire pour mieux s'adapter à l'évolution récente du marché.

Dans le cadre de cette initiative, la Commission recueille des informations sur les points suivants :

- [L'évolution du marché des autobus et des autocars au cours des cinq dernières années](#) ;
- [Lois nationales relatives à la protection des droits des passagers](#) ;
- [Données sur les retards dans les voyages en autobus et en autocar, lois nationales sur le transport des bagages, politiques des transporteurs sur le transport des bagages et la responsabilité des bagages, données sur les bagages volés, perdus ou endommagés](#) ;
- [Assistance aux PMR pendant les voyages en bus et en autocar et dans les terminaux, y compris une formation de sensibilisation au handicap pour le personnel d'assistance](#) ;
- [Application des droits des passagers et traitement des plaintes](#).

OBJECTIF DE LA CONSULTATION

Ce questionnaire fait partie des activités de consultation ciblées pour l'étude d'enquête que le Consortium désigné mène au nom de la Commission européenne, DG MOVE. L'objectif du questionnaire est de recueillir les points de vue des parties prenantes sur les questions susmentionnées et il est utilisé pour collecter autant d'informations quantitatives que possible. Vous êtes invité à répondre au nom de votre organisation ; une seule réponse par organisation est requise.

Veuillez noter que les données recueillies par le biais du questionnaire en ligne pourraient conduire à la révision du cadre des droits des passagers des autobus et des autocars, et que votre participation est donc cruciale pour la réussite du projet. En outre, pour vous remercier du temps passé à remplir le questionnaire en ligne, nous partagerons, sur demande, un extrait des principaux résultats de la consultation ciblée avec les parties intéressées.

Les réponses ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude et du travail interne de la Commission européenne. L'accès à vos données personnelles est fourni au personnel de la Commission européenne chargé de l'exécution de ce traitement et au personnel autorisé selon le principe du "besoin d'en connaître". Ce personnel est soumis à des accords de confidentialité statutaires et, le cas échéant, à des accords de confidentialité

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

supplémentaires. Si vous souhaitez fournir des informations que vous considérez comme confidentielles, n'hésitez pas à contacter les contractants pour en discuter (it_eu_busandcoach@pwc.com ou raoul.brancaccio@pwc.com).

Notez que cette enquête a été structurée de manière à ce que seules les questions pertinentes pour votre groupe de parties prenantes vous soient posées. Aucune question n'est obligatoire. À la fin de chaque page, vous aurez la possibilité de télécharger tout document que vous jugez utile pour cette étude.

DONNÉES PERSONNELLES ET DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

[Avis de confidentialité](#)

[Avis de confidentialité de PwC Global](#)

INSTRUCTIONS POUR REMPLIR LE QUESTIONNAIRE EN LIGNE

1. Pour accéder à l'enquête, utilisez ce [lien](#).

Au début de l'enquête, veuillez **sélectionner le groupe de parties prenantes auquel vous appartenez**, et l'enquête vous redirigera vers les questions correspondantes. Remplissez les sections pertinentes au mieux de vos capacités.

2. Vous n'êtes pas obligé de répondre à l'enquête en **une seule session et vous** pouvez reprendre l'enquête là où vous l'avez laissée de la manière suivante :

- (Recommandé) Après avoir partiellement rempli l'enquête, **allez à la dernière page et cliquez sur "enregistrer et soumettre"**, après quoi il vous sera demandé d'**insérer votre adresse électronique. Un lien sera alors envoyé à l'adresse e-mail insérée**, grâce auquel vous pourrez toujours accéder à nouveau à l'enquête. Il est très important que vous indiquiez votre adresse électronique correcte, sinon les réponses seront soumises de manière anonyme et vous perdrez la possibilité de les modifier.
- Vous pouvez également accéder à nouveau à votre enquête incomplète sans la soumettre, à condition que vous le fassiez avec le même navigateur et que votre appareil enregistre les cookies. Toutefois, la **méthode précédente est recommandée pour éviter la perte de données** en cas de suppression des cookies ou si vous accédez à nouveau à l'enquête à partir d'un autre appareil/navigateur.
- Veuillez noter que vous **ne pouvez pas revenir en arrière dans le questionnaire et modifier les réponses** que vous avez données, **à moins de les sauvegarder et de les soumettre** (voir le premier point ci-dessus). La deuxième méthode ne vous permettra de répondre qu'aux questions restées sans réponse.

3. Bien que le questionnaire soit rédigé en anglais, vous pouvez également le remplir dans d'autres langues de l'UE. Toutefois, le fait de le remplir en anglais nous facilitera la tâche.

Si vous souhaitez télécharger la **version Word du questionnaire**, veuillez suivre les instructions ci-dessous :

- **Insérez vos données personnelles**, au moins celles qui sont obligatoires, à savoir : le nom de l'organisation, le pays et le groupe de parties prenantes ;
- Continuez jusqu'à ce que vous atteigniez une page avec la phrase suivante : **"Si vous souhaitez télécharger et imprimer le questionnaire, veuillez trouver la version word ici"**. Sur le mot "ici", un lien est inséré pour télécharger la version word.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

La raison pour laquelle nous vous demandons d'insérer d'abord vos données personnelles est que les versions en ligne et hors ligne du questionnaire sont **personnalisées en fonction des groupes de parties prenantes**. Par conséquent, chaque groupe de parties prenantes a accès à une série de questions différentes.

Assistance technique

Si vous rencontrez des problèmes techniques ou des bogues lorsque vous remplissez l'enquête dans Qualtrics, veuillez contacter :

1. it_eu_busandcoach@pwc.com

Raoul Brancaccio : e-mail : raoul.brancaccio@pwc.com

Veuillez insérer le nom de votre organisation.

Quel est le principal pays d'activité de votre organisation ?

Quel groupe de parties prenantes représente le mieux votre organisation ?

- ☐ Organisation de consommateurs
- ☐ Organisation représentative des PMR
- ☐ Organisation faîtière des transporteurs par autobus et autocar
- ☐ Transporteur de bus et d'autocars
- ☐ Organe national de contrôle
- ☐ Autorité de l'État membre
- ☐ Organisme de règlement extrajudiciaire des litiges
- ☐ Organisation faîtière des opérateurs de terminaux
- ☐ Opérateur de terminal
- ☐ Organisation faîtière des vendeurs de billets intermédiaires
- ☐ Vendeur intermédiaire de billets

Pour certaines questions lourdes, vous devrez répondre en **remplissant une feuille Excel**, disponible ici. Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Table des matières

Législation nationale sur les droits des passagers des autobus et des autocars	5
Données sur les retards dans les voyages en autobus et en autocar, lois nationales sur le transport des bagages, politiques des transporteurs sur le transport des bagages et la responsabilité des bagages, données sur les bagages volés, perdus ou endommagés.	6
Données sur les retards dans les trajets en autobus et en autocar	6
Réacheminement en cas de perturbation des transports par autobus et autocar	7
Données sur les bagages volés, perdus ou endommagés	8
Assistance aux PMR pendant les voyages en autobus et en autocar et dans les terminaux, y compris la formation du personnel d'assistance à la sensibilisation au handicap	9
Application des droits des passagers et traitement des plaintes	9
Activités de l'ONÉ relatives aux droits des passagers des autobus et des autocars	9
Les passagers ont besoin de preuves pour faire valoir leurs droits dans les autobus et les autocars	11
Introduction d'un formulaire de plainte standardisé pour les passagers	12
Le rôle des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges dans les droits des passagers des autobus et des autocars	12

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Législation nationale sur les droits des passagers des autobus et des autocars

Au-delà du niveau de protection établi par le règlement (UE) n° 181/2011, quelles sont les lois nationales en vigueur dans vos États membres pour les droits des passagers voyageant en autobus ou en autocar ? Veuillez nous fournir un lien si possible.

Au-delà du niveau de protection établi par le règlement (UE) n° 181/2011, existe-t-il une législation sur les droits des passagers des autobus et des autocars qui dépend de la distance parcourue par les passagers ? Veuillez expliquer.

Existe-t-il des lignes directrices ou des exigences législatives spécifiques concernant les droits des passagers des autobus et des autocars dans le cadre des services d'OSP dans votre État membre/région ou zone locale ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si vous avez répondu "Oui" à la question précédente, veuillez décrire ces lignes directrices ou exigences législatives concernant les droits des passagers des autobus et des autocars dans le cadre des services OSP ou fournir un lien auquel nous pourrions nous référer.

Existe-t-il un registre des contrats d'obligations de service public d'autobus et d'autocars dans votre État membre/région ou localité ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si vous avez répondu "oui" à la question précédente, veuillez nous fournir un lien.

Quelles lacunes juridiques avez-vous identifiées en ce qui concerne la protection des droits des passagers des autobus et des autocars dans votre État membre ?

Si vous disposez d'autres informations sur la législation ou les lignes directrices nationales/régionales/locales (y compris sur les OSP) relatives aux droits des passagers des autobus et des autocars, veuillez les communiquer.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Données sur les retards dans les voyages en autobus et en autocar, lois nationales sur le transport des bagages, politiques des transporteurs en matière de transport des bagages et de responsabilité des bagages, données sur les bagages volés, perdus ou endommagés.

Données sur les retards dans les trajets en autobus et en autocar

Veillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les retards des bus/autocars au départ en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Veillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les retards des autobus/autocars à l'arrivée en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Veillez expliquer les principales causes des retards au départ.

Veillez expliquer les principales causes des retards à l'arrivée.

Veillez expliquer dans quelle mesure le transporteur est responsable des retards.

Veillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les plaintes liées aux retards des autobus/autocars en 2022 (si elles ne sont pas disponibles, veuillez fournir les statistiques pour l'année 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Veillez fournir un lien vers les bases de données relatives aux retards des autobus/autocars.

Veillez expliquer l'impact possible de l'introduction d'une compensation pour les retards à l'arrivée pour votre organisation/opérateurs.

Veillez expliquer dans quelles circonstances une compensation pourrait être prévue pour les retards à l'arrivée et ce que vous considérez comme une compensation équitable.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

En ce qui concerne la question précédente, veuillez expliquer les circonstances dans lesquelles cette compensation serait supprimée.

Veuillez expliquer la proportionnalité entre la procédure d'obtention du remboursement et de l'indemnisation et la facilité d'obtention.

Réacheminement en cas de perturbation des transports par autobus et autocar

Veuillez sélectionner l'option qui correspond le mieux à la manière dont vous réacheminez les passagers qui subissent des perturbations de voyage.

- ☐ Utiliser ses propres services
- ☐ Utiliser les services de vos concurrents

Veuillez expliquer comment vous interprétez l'expression "dans les meilleurs délais" du règlement (UE) n° 181/2011.

Combien de services avez-vous réacheminés en 2022 (et s'ils n'étaient pas disponibles en 2021) ?

	2021	2022
Nombre de services réacheminés		

Veuillez expliquer quels sont les coûts encourus pour le réacheminement et la poursuite du voyage des passagers.

Veuillez expliquer comment le délai prévu par le [règlement \(UE\) n° 181/2011](#), garantissant le remboursement ou le réacheminement en cas de surréservation, d'annulation ou de retard de plus de 120 minutes par rapport à l'heure de départ prévue, influe sur vos politiques et décisions de réacheminement.

Veuillez fournir des exemples de bonnes pratiques, le cas échéant, sur la manière de remplir l'obligation de réacheminement et de rebooking de manière efficace et efficiente.

Comment recommanderiez-vous que le réacheminement/la poursuite du voyage soit effectué dans le cadre d'un voyage en autobus ou en autocar ?

Comment le réacheminement par d'autres transporteurs d'autobus et d'autocars pourrait-il être mis en œuvre ?

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Dans le règlement 181/2011, les passagers n'ont des droits que pour les services d'autobus retardés au départ, mais pas pour les services retardés à l'arrivée. Les passagers d'autobus et d'autocars pourraient-ils bénéficier de certains droits concernant les retards à l'arrivée, compte tenu du contexte de la sécurité routière ? Veuillez expliquer.

Selon vous, qu'est-ce qui devrait être considéré comme un "état comparable" pour un réacheminement "dans les plus brefs délais" ?

Données sur les bagages volés, perdus ou endommagés

Veuillez expliquer les lois nationales qui existent dans votre État membre, le cas échéant, concernant le transport des bagages des passagers dans les services d'autobus et d'autocars (sauf en cas d'accident).

Veuillez expliquer la législation nationale en vigueur dans votre État membre, le cas échéant, en ce qui concerne la responsabilité des transporteurs ou des entités gestionnaires de terminaux en cas de perte, d'endommagement ou de vol de bagages dans les services d'autobus et d'autocars (sauf en cas d'accident).

Veuillez expliquer les mécanismes pratiques mis en place dans votre terminal, dans vos autocars ou dans vos autobus, le cas échéant, pour éviter la détérioration, la perte ou le vol des bagages.

Veuillez expliquer les politiques de votre État membre en matière d'indemnisation pour les bagages endommagés (pas en cas d'accident).

Veuillez expliquer les politiques nationales de votre État membre en matière d'indemnisation pour les bagages perdus (pas en cas d'accident).

Veuillez expliquer les montants payés (minimum et maximum) pour les bagages perdus/volés et endommagés. S'il s'agit de poids, veuillez expliquer comment vous vous mettez d'accord sur le poids des bagages. S'il s'agit de la valeur du contenu des bagages, veuillez expliquer les reçus que vous exigez des passagers pour faire une réclamation.

Veuillez expliquer en détail comment les passagers prouvent l'endommagement des bagages ou la perte (sauf en cas d'accident). Veuillez énumérer les types de preuves que vous prenez en considération.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Fournissez-vous aux passagers un reçu de bagage pour chaque pièce de bagage qu'ils mettent dans le chargement.

- ☐ Oui
- ☐ Non

Les passagers peuvent-ils signaler au conducteur les objets de valeur/fragiles qu'ils ont sur eux ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, comment les passagers informent-ils les conducteurs (oralement, par écrit, etc.) et quelle preuve les passagers doivent-ils présenter ? Où les objets de valeur/fragiles sont-ils stockés et gardés en sécurité dans l'autobus/autocar ?

Si les passagers peuvent signaler au conducteur les objets de valeur/fragiles qu'ils ont avec eux, où ces objets sont-ils stockés et gardés en sécurité dans l'autobus/autocar ?

Veillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les bagages endommagés (hors accidents) en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Veillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les bagages perdus et volés (hors accidents) en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Avez-vous des exemples de bonnes pratiques en matière de responsabilité pour les bagages des passagers volés, perdus ou endommagés (sauf en cas d'accident) ?

Assistance aux PMR pendant les trajets en bus et en autocar et dans les terminaux, y compris la formation du personnel d'assistance à la prise en compte du handicap

Quelles sont les meilleures pratiques pour garantir les meilleurs niveaux d'assistance et d'accessibilité aux PMR depuis et vers les terminaux et à l'intérieur du terminal ?

Application des droits des passagers et traitement des plaintes

Activités de l'ONÉ relatives aux droits des passagers des autobus et des autocars

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Combien de plaintes de passagers avez-vous reçues au cours des deux dernières années ?

	Plaintes que vous traitez entièrement	Plaintes auxquelles vous répondez partiellement
Nombre de plaintes traitées		

Si vous ne traitez qu'une partie des plaintes que vous recevez, quels critères utilisez-vous pour sélectionner celles que vous traitez ?

Veuillez indiquer le nombre de plaintes que vous avez reçues par thème (bus retardé, départ anticipé, plainte concernant les bagages, etc.) en 2022 (et si ce chiffre n'est pas disponible, en 2021).

	2021	2022
Questions d'accessibilité		
Refus d'embarquement du PMR		
Questions relatives aux terminaux d'autobus et d'autocars		
Retards du service d'autobus/autocars au départ		
Retards des services d'autobus/autocars à l'arrivée (en dehors du champ d'application du règlement 181/2011)		
Annulation des services d'autobus et d'autocars		
Questions relatives au remboursement		
Questions de rémunération		
Le choix entre le réacheminement ou le remboursement n'est pas donné		
Traitement des plaintes		
Questions relatives aux billets		
Respect des horaires des bus/autocars		
Perte/vol de bagages (en dehors du champ d'application du règlement 181/2011)		
Domages aux bagages (en dehors du champ d'application du règlement 181/2011)		
Autres questions relatives aux bagages		
Interdiction de conduire un véhicule		
Autres questions ne relevant pas du règlement 181/2011		
Autres		

Si vous avez inséré un numéro pour une "autre" plainte, veuillez expliquer à quoi cette plainte se réfère.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Veillez fournir des statistiques et des informations qualitatives sur l'issue des plaintes en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021), y compris le délai de résolution.

Quels sont les obstacles qui empêchent les passagers de déposer une plainte (le cas échéant) ?

Les ONE de votre EM réalisent-ils l'activité de contrôle ? "Collecte et vérification de preuves en rapport avec une plainte de consommateur". Veuillez expliquer.

Les ONE de votre EM effectuent-ils l'activité de contrôle : "Évaluation de la conformité des procédures des transporteurs, y compris de leurs conditions de transport et des informations figurant sur leurs sites web". Veuillez expliquer.

Les ONÉ de votre État membre exercent-ils l'activité de contrôle ? "Contrôle ouvert et caché de la conformité, par le biais d'inspections par exemple". Veuillez expliquer.

Les ONE de votre EM réalisent-ils l'activité de suivi ? "Sensibilisation au règlement". Veuillez expliquer.

Les ONE de votre EM réalisent-ils l'activité de suivi ? "Suivi spécifique des questions relatives aux PMR". Veuillez expliquer.

Les ONEM de votre État membre exercent-ils d'autres activités de surveillance ? Veuillez expliquer.

Preuves nécessaires aux passagers pour justifier les droits des passagers des autobus et des autocars

Quelles preuves la PMR doit-elle recueillir en cas de manque d'informations sur l'accessibilité d'un terminal ?

Quelles preuves le PMR doit-il rassembler en cas de refus d'embarquement ?

Quel est l'impact de la complexité de la charge de la preuve sur l'efficacité du système d'application et de traitement des plaintes ?

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Que pourrait-on faire pour réduire la complexité de la charge de la preuve ?

Introduction d'un formulaire de plainte standardisé pour les passagers

Pensez-vous que l'établissement d'un formulaire européen pour les plaintes des passagers auprès des transporteurs et des ONEM concernant le transport par autobus et autocar soit une bonne idée ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Vous trouverez ci-joint le projet de modèle de ce [formulaire](#). Quels sont les points à améliorer ?

Le rôle des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges dans les droits des passagers des autobus et des autocars

Pour les litiges concernant les autobus et les autocars, quels sont les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (RED) existant dans votre État membre ?

Veuillez expliquer les pouvoirs de ces organismes d'ADR.

La participation à un ADR en charge des autobus/autocars est-elle obligatoire/volontaire pour le transporteur ? Veuillez expliquer.

Les transporteurs doivent-ils payer des frais pour participer à l'ADR ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pourriez-vous quantifier ces frais ?

Les passagers doivent-ils payer des frais pour participer à l'ADR ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pourriez-vous quantifier ces frais ?

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Existe-t-il des valeurs minimales et maximales de plaintes pour l'utilisation d'un ADR ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Les passagers ont-ils besoin d'une représentation juridique ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Quels textes juridiques (règlement 181/2011 uniquement, jurisprudence, droit national, autres) l'ADR peut-il prendre en compte dans les litiges relatifs aux droits des passagers d'autobus et d'autocars ? Veuillez expliquer.

L'issue des litiges est-elle contraignante et pour qui ? Veuillez expliquer.

Les décisions prises par l'ADR sont-elles publiques ou réservées aux parties ?

- ☐ Public
- ☐ Réservé aux parties

Avez-vous des commentaires à faire sur l'utilisation de l'ADR et la qualité des décisions concernant les autobus et les autocars dans votre État membre ?

Dans quelles langues peut-on contacter l'ADR ?

- ☐ Bulgare
- ☐ Espagnol
- ☐ Tchèque
- ☐ Danois
- ☐ Allemand
- ☐ Estonien
- ☐ Grecque
- ☐ Anglais
- ☐ Français
- ☐ Irlandais
- ☐ Croate
- ☐ Italien
- ☐ Letton
- ☐ Lituanien
- ☐ Hongrois
- ☐ Maltais
- ☐ Néerlandais
- ☐ Polonais
- ☐ Portugais

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

- ☐ Roumain
- ☐ Slovaque
- ☐ Slovène
- ☐ Finlandais
- ☐ Suédois
- ☐ Other _____

Dans quelles langues l'ADR peut-il communiquer avec les parties ?

- ☐ Bulgare
- ☐ Espagnol
- ☐ Tchèque
- ☐ Danois
- ☐ Allemand
- ☐ Estonien
- ☐ Grecque
- ☐ Anglais
- ☐ Français
- ☐ Irlandais
- ☐ Croate
- ☐ Italien
- ☐ Letton
- ☐ Lituanien
- ☐ Hongrois
- ☐ Maltais
- ☐ Néerlandais
- ☐ Polonais
- ☐ Portugais
- ☐ Roumain
- ☐ Slovaque
- ☐ Slovène
- ☐ Finlandais
- ☐ Suédois
- ☐ Autres _____

Comment les informations sur les effets indésirables doivent-elles être communiquées aux passagers ?

- ☐ Par voie électronique (par exemple, par courrier électronique ou par l'intermédiaire d'un site web)
- ☐ Sur papier
- ☐ En personne au bureau de l'ADR
- ☐ Autre, veuillez préciser : _____

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Pensez-vous que les conditions générales de l'opérateur devraient faire référence aux ADR ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Veillez expliquer.

Pensez-vous que les transporteurs devraient informer les passagers sur les EIM ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Veillez expliquer.

Les transporteurs devraient-ils être obligés d'adhérer à un ADR ou à d'autres procédures de résolution extrajudiciaire des litiges ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Pourquoi ?

Est-il facile d'accéder aux services d'un ADR par des moyens numériques ?

- ☐ Extrêmement difficile
- ☐ Assez difficile
- ☐ Ni facile, ni difficile
- ☐ Assez facile
- ☐ Extrêmement facile
- ☐ Je ne sais pas

Merci d'avoir rempli le questionnaire !

Si vous avez des questions ou des observations concernant ce questionnaire, ou si vous avez des difficultés à accéder au site ou à remplir le questionnaire, ne répondez pas directement à l'expéditeur (noreply@qualtrics-survey.com), mais contactez plutôt it_eu_busandcoach@pwc.com ou raoul.brancaccio@pwc.com.