Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)
Mercredi, 04 Juillet 2012 00:00 -

Les voyageurs bloqués dans un aéroport ou ceux dont les bagages ont été égarés peuvent désormais recourir à une application pour smartphone afin de s'informer de leurs droits sans délai et sans devoir se déplacer.
Cette application, que la Commission européenne lance juste avant les vacances d'été, concerne le transport aérien et le transport ferroviaire. Elle fonctionne sur quatre plateformes mobiles (iPhone et iPad d'Apple, Android de Google, Blackberry de RIM et Windows Phone 7 de Microsoft) et est disponible dans 22 langues de l'UE. Actuellement utilisable pour les transports aériens et ferroviaires, l'application sera étendue aux voyages par autobus ou autocar et par voie maritime en 2013, lorsque les droits applicables à ces domaines entreront en vigueur.
M. Siim Kallas, vice-président de la Commission européenne chargé des transports, a déclaré: «Beaucoup d'entre nous ont déjà fait l'expérience frustrante de s'entendre dire, lors d'un problème à l'aéroport, qu'ils n'avaient aucun droit, alors qu'ils savaient qu'ils en avaient! Avec cette application, des millions de voyageurs pourront accéder facilement à des informations exactes sur leurs droits en tant que passagers au moment où ils en ont le plus besoin, c'est-à-dire lorsqu'une situation imprévue se présente».
En voyage, tout imprévu est souvent source de stress. Or, il est souvent plus facile de faire face à certaines situations (avion annulé, prestations d'hôtel différentes de ce qui était annoncé, horaire de train modifié…) quand on connaît ses droits.

en savoir plus

Consultez la source sur Veille info tourisme: Droits des passagers une nouvelle application smartphone pour connaître vos droits cet été