



Rapport annuel 2012

Le médiateur pour les voyageurs ferroviaires



LE MÉDIATEUR

RAPPORT ANNUEL
2012

LE MEDIATEUR
POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES

RAPPORT ANNUEL 2012

LE MEDIATEUR
POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	7
PREMIERE PARTIE : INTRODUCTION	9
DEUXIEME PARTIE : STATISTIQUES DES PLAINTES	13
1. Volume des plaintes	14
2. Motifs des plaintes	18
3. Résultats des interventions	19
4. Avis	21
4.1. Considérations Générales	21
4.2. Nombre d'avis rendus	22
4.3. Résultats	23
4.4. Evolution des avis	24
5. Quelques données générales	25
5.1. Evolution du nombre de voyageurs	25
5.2. Evolution du nombre de voyageurs-kilomètres	26
5.3. Evolution du baromètre de qualité	27
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	29
1. Plaintes par catégorie	31
1.1. Service des trains	31
1.2. Titres de transport	56
1.3. Qualité du service offert à la clientèle	101
1.4. Divers	119
1.5. Bagages, Vélos et Colis	122
2. Autres dossiers introduits auprès du médiateur	127
QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	129

AVANT-PROPOS

Hier, le médiateur était uniquement compétent pour les différends entre le Groupe SNCB et ses clients. La « loi du 28 avril 2010 » (M.B. 10 mai 2010) portant des dispositions diverses étend cette compétence aux « matières concernant les services de transport et d'infrastructure dont bénéficient les voyageurs et usagers, à l'exception des plaintes qui relèvent de la compétence d'un autre médiateur établi par ou en vertu de la loi ».

Cette loi est entrée en vigueur le 4 mars 2011 après la publication dans le Moniteur belge de l'« Arrêté royal du 23 février 2011 fixant les modalités gouvernant le fonctionnement du Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires durant la période transitoire visée à l'article 18 de la loi du 21 avril 2010 portant des dispositions diverses. ».

A partir de cette date, le nom de notre service a été adapté en ce sens : Le médiateur pour les voyageurs ferroviaires.

Enfin, le 1^{er} décembre 2012 est entré en vigueur l'Arrêté royal du 24 octobre 2012 relatif au Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires (M.B. du 13 novembre 2012).

Vous trouverez ci-après le vingtième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012.

PREMIERE PARTIE

INTRODUCTION

COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :

Médiateur pour les voyageurs ferroviaires
Cantersteen, 4 1000 BRUXELLES
(à la gare de Bruxelles-Central)

Via le site :

www.ombudsmanrail.be

ou vous lui adressez un fax :

02 525 40 10

Vous pouvez également le contacter par téléphone :

Francophones	02 525 40 01
Néerlandophones	02 525 40 00
Germanophones	02 525 40 02

Par mail :

Francophones	mediateur@sncb.be
Néerlandophones	ombudsman@nmbs.be
Germanophones	ombudsman@nmbs.be

Ou vous vous présentez :

nos bureaux sont ouverts
du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption.

L'intervention auprès du médiateur est gratuite.

2012 : 20 ans d'activités ininterrompues pour le médiateur. Le médiateur auprès de la SNCB d'abord ; le médiateur auprès du Groupe SNCB ensuite ; et le médiateur pour les voyageurs ferroviaires enfin.

2012 aura aussi été l'année du « rattachement » administratif de notre service au SPF Mobilité et Transports. Ce transfert avait débuté en 2010, s'était poursuivi en 2011 et s'est en quelque sorte conclu en 2012 avec la publication au Moniteur belge du 13 novembre de l'« Arrêté royal du 24 octobre 2012 relatif au Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires ».

Et le voyageur ferroviaire dans tout cela précisément ?

Si on excepte – mais est-ce possible ? – les voyageurs inquiets par la prise en mains de leur(s) dossier(s) par un bureau d'huissiers de justice, on pourrait dire qu'ils n'y ont vu que du feu pour l'instant.

En effet, dans les contacts avec le médiateur, rien n'a vraiment changé. Celui-ci aura notamment continué sa mission de protection et d'information de l'utilisateur ferroviaire, de tous les usagers ferroviaires. A côté des missions fixées aux services de médiation fédéraux sectoriels au début des années 90, se dégageait parmi les préoccupations la possibilité pour tout citoyen, en l'espèce tout « voyageur ferroviaire », de saisir une instance de recours. Cela lui évitait ainsi l'obligation d'en appeler aux tribunaux, dont on savait déjà l'engorgement.

Cet argument demeure plus que jamais à l'ordre du jour.

Cette notion de recours explique d'ailleurs la baisse significative du nombre de plaintes recevables traitées par le médiateur en 2012 par rapport à 2011, première année où l'on a ressenti les effets d'un fonctionnement en tant que structure d'appel.

Dans la foulée, il convient de souligner tout de suite l'effort considérable fourni par le Groupe SNCB pour répondre, dans les délais, aux plaignants qui s'étaient adressés au médiateur dès la première ligne. Cet effort-là dans le domaine du traitement des plaintes a ainsi permis une moindre sollicitation du médiateur. Nous formons ici aussi le souhait que cette bonne pratique devienne une bonne habitude.

Enfin, signe des temps (et des économies), notre rapport annuel ne paraîtra pas en version « papier », mais demeurera dans sa version électronique à la disposition de tous sur notre site internet www.ombudsmanrail.be. Il pourra aussi être transmis par mail sur simple demande.

DEUXIEME PARTIE

STATISTIQUES DES PLAINTES

1. VOLUME DES PLAINTES

Au cours de l'année 2012, le médiateur a été saisi de 5.659 plaintes dont 179 ont été considérées irrecevables pour diverses raisons (plainte anonyme, du ressort d'un autre collègue, données insuffisantes, etc.).

1.587 dossiers ont été traités par le Groupe SNCB dans le délai prévu d'1 mois et n'ont donc pas été considérés comme des plaintes « médiateur ». C'est ainsi que 3.893 dossiers ont été traités.

Ces 3.893 dossiers abordés en 2012 représentent dans les faits 4.088 personnes (5 pétitions pour 200 signataires).

Pour rappel, la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses (MB du 10/05/10) stipule en son article 12, 2° que le médiateur doit refuser de traiter une plainte si « le plaignant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire d'infrastructure concerné pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même. ». Ne s'agissant pas de s'interroger ici sur ce que recouvre précisément la notion de « démarche », nous nous en tiendrons aux chiffres.

Après un examen fouillé et avoir effectué toutes les adaptations techniques nécessaires, nous avons pu inférer les éléments suivants.

Pour l'année 2011 d'abord : on peut avancer que le Groupe SNCB a « évité » dans 14 % des cas qu'une plainte introduite directement auprès du médiateur ne devienne ensuite un dossier de recours.

En 2012 maintenant. Comme indiqué dans l'introduction du présent rapport, le Groupe SNCB s'est montré plus proactif dans ce domaine. Les 14 % de 2011 ont ainsi été portés à 29 % en 2012.

Précisons aussi que, dans 30 % du total des plaintes qui ne sont pas « revenues » chez le médiateur, il s'agit de récriminations liées à la seule rubrique « Retards ». Ce n'est pas étonnant en soi. En effet, il s'agit d'un domaine où il n'est pas souvent compliqué (ou il est souvent plus facile) de fournir une réponse dans les délais impartis (raison d'un retard, réponse plus générale sur la ponctualité, traitement d'un dossier de compensations, etc.) et où il est rarement nécessaire d'effectuer des enquêtes approfondies ou de recueillir des témoignages par exemple. Ceci est une heureuse chose, car depuis des années, nous ne cessons de nous étonner qu'il faille trop souvent, à nos yeux comme à ceux du voyageur, un délai déraisonnable pour répondre à une plainte relative à un retard, à une correspondance manquée ou encore à un problème de suroccupation.

D'autre part, pour mieux cerner notre activité quotidienne, il convient d'ajouter les contacts téléphoniques. Nous évoquions pour 2011 quelque 12.000 contacts ; pour 2012, ce chiffre est en hausse. En cause : la prise en charge sans cesse croissante des dossiers d'irrégularités par un bureau d'huissiers. Il est d'ailleurs symptomatique de remarquer qu'à chaque vague d'envoi de dossiers du Groupe SNCB vers le bureau d'huissiers et puis de celui-ci vers les clients, a succédé une autre vague vers notre service, une vague d'appels téléphoniques cette fois ; synonymes de plaintes parfois, d'appels à l'aide souvent.

Enfin, de manière plus générale, il convient de souligner qu'une certaine « lassitude de la plainte », évoquée dans nos rapports 2009, 2010 et 2011, s'est confirmée en 2012. Face à des problèmes structurels, là où une amélioration immédiate n'est pas toujours possible, ce phénomène n'est pas inconnu. Par contre, il en va autrement lorsqu'il s'agit de tenter de trouver une issue aux problèmes, essentiellement financiers, relatifs aux nouvelles procédures de récupération de créances. Mais c'est là une autre histoire, sur laquelle nous reviendrons inévitablement dans notre rapport d'activités 2013.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers (lesquels peuvent contenir plusieurs plaintes), soit 3.893.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités.

DOSSIERS (du 1er janvier au 31 décembre)	RA 2008	RA 2009	RA 2010	RA 2011 ¹	RA 2012
Néerlandophones	4.394	4.265	5.870	4.405	3.124
Francophones	1.124	862	1.311	1.101	769
Total	5.518	5.127	7.181	5.506	3.893

¹ Conformément aux dispositions de la Loi du 28 avril 2011, les plaintes qui sont adressées directement au médiateur sont déclarées irrecevables. Ceci rend évidemment peu pertinentes les comparaisons avec les années antérieures.

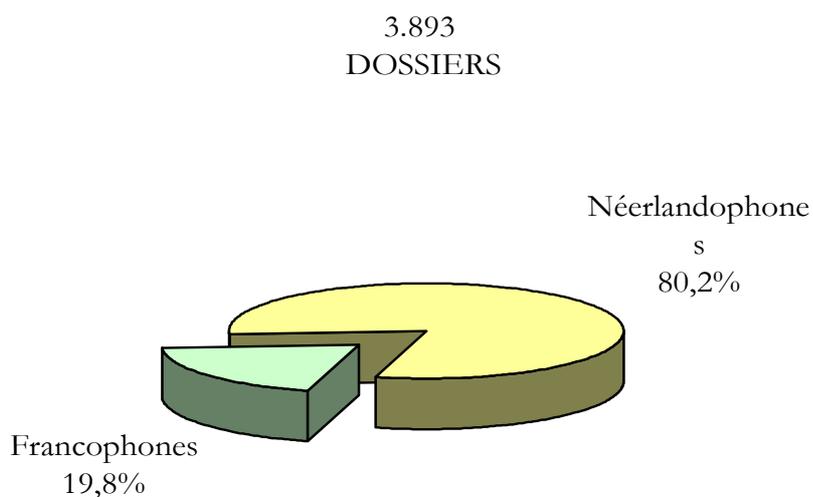
Nombre de plaintes introduites auprès du médiateur :

ANNEE	NOMBRE DOSSIERS	NOMBRE CLIENTS
2000	2.416	2.762
2001	2.847	3.372
2002	2.486	2.925
2003	2.339	2.668
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
TOTAL	52.446	64.729

Les dossiers 2012

3.893 dossiers ont donc été traités lors de l'année écoulée. La répartition linguistique s'établit comme suit :

- 3.124 dossiers néerlandophones ;
- 769 dossiers francophones.



Top cinq toutes catégories confondues

Voici les catégories qui obtiennent le plus grand nombre de récriminations en 2012 :

- Retards : 700
- Titres de transport en service intérieur : 611
- Suppressions : 387
- Cartes train : 375
- Personnel : 224

Ce top cinq représente 59 % du nombre total de plaintes.

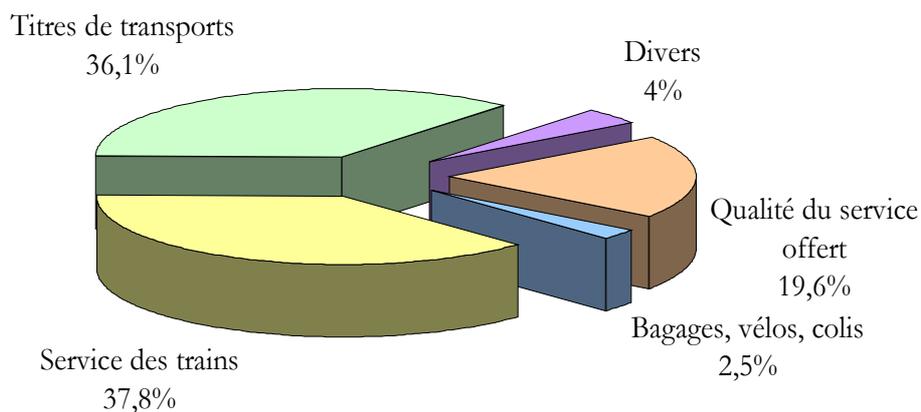
2. MOTIFS DES PLAINTES

Les plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur spécificité.

Cette répartition donne un net aperçu des différentes catégories, tout en indiquant leur importance :

- 1.472 concernent le service des trains ;
- 1.405 ont trait aux titres de transport ;
- 765 sont relatives à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 155 dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...)
- 96 se rapportent aux bagages, vélos et colis.

Répartition par groupes



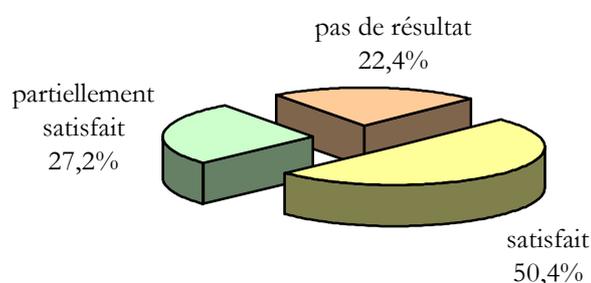
Comme dans les rapports précédents, les plaintes traitées ci-après ont été reprises dans l'ordre décroissant d'importance de chaque groupe (service des trains, titres de transport, qualité du service offert à la clientèle, ...).

3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 3.893 nouveaux dossiers introduits auprès du médiateur, 221 étaient toujours en traitement fin mai 2013.

Les 3.672 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.852 ont obtenu satisfaction ;
- 997 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 823 n'ont pas obtenu de résultat.



77,6 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès du Groupe SNCB.

Cela montre que la majorité des plaintes introduites étaient fondées et ont été considérées comme telles par le Groupe SNCB.

Dans 50,4 % des cas, le Groupe SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou il a donné une réponse que le client considère comme acceptable.

Dans 27,2 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

Ces chiffres doivent être examinés comme suit :

- Une réponse correcte donnée au client ne signifie pas nécessairement que son problème est résolu. Ainsi, les problèmes de capacité en 2012 ont plus que jamais été à l'ordre du jour. Le Groupe SNCB reconnaît le problème mais demande aux voyageurs d'être patients jusqu'à la livraison du nouveau matériel (DESIRO). En attendant, les actuels breaks ont été retirés du circuit en vue de leur modernisation et ont été remplacés par du matériel offrant encore moins de places (MS2 ou M4).
- Parfois, le problème n'est que partiellement résolu. Par exemple lorsque des clients se plaignent de rater trop fréquemment leur correspondance avec un bus. Le Groupe SNCB ne parvient pas tout de suite à faire circuler le train en question de manière plus ponctuelle mais plaide auprès de la Commission provinciale des Transports pour accorder un temps d'attente au bus, de manière à ce que les clients parviennent quand même à l'emprunter.

Bien que le bilan pour le client soit couramment positif, la situation peut aussi se modifier brusquement et se révéler insatisfaisante. En maintes circonstances, le Groupe SNCB invite le voyageur à se montrer patient, par exemple en attendant qu'il renforce prochainement un train pour que davantage de places assises soient disponibles. Ou qu'il adaptera les horaires futurs. Si l'entreprise ferroviaire ne tient pas ses promesses, elle s'expose à de nouvelles plaintes du client dont les attentes n'ont pas été tout à fait comblées.

Dans 22,4% des plaintes, l'intervention n'aboutit pas à un résultat, soit parce que le Groupe SNCB n'a en aucune manière accédé à la requête (légitime) du client, soit parce que le processus a été arrêté durant la concertation.

4. AVIS

4.1. CONSIDERATIONS GENERALES

Quand le médiateur reçoit une plainte, il tend d'abord, en vertu des prescriptions légales, vers un accord amiable entre le Groupe SNCB et son client. Il procède à toutes les investigations nécessaires afin d'avoir une idée la plus précise possible quant aux faits litigieux.

A cette fin, il consulte tous les documents utiles (rapport d'accident, état d'occupation des trains, billets, bulletins de réservation, documents d'accompagnement des bagages...), rencontre au besoin les agents concernés ou connaissant particulièrement bien les problèmes évoqués. Il soupèse ainsi au mieux les arguments en présence.

Le cas échéant, il contacte le plaignant afin de lui fournir les éléments d'explication nécessaires, ce qui suffit parfois à arranger les choses.

Le médiateur, au terme de ces démarches, prépare une proposition de conciliation sur laquelle le Groupe SNCB doit se prononcer dans les 9 jours. A défaut, la conciliation est réputée acceptée.

Si le Groupe SNCB rejette un compromis que le client aurait été susceptible d'accepter, le médiateur réexamine les différents arguments des deux parties et émet un avis. Celui-ci a aussi pour but d'éviter que les problèmes identiques ne resurgissent à l'avenir. Le cas échéant, l'avis contient un certain nombre de propositions.

Cet avis est régi par le principe de l'équité et explique les éléments matériels sur lesquels se base le dossier.

A compter de la réception de l'avis, le Groupe SNCB dispose d'un mois pour prendre position.

4.2. NOMBRE D'AVIS RENDUS

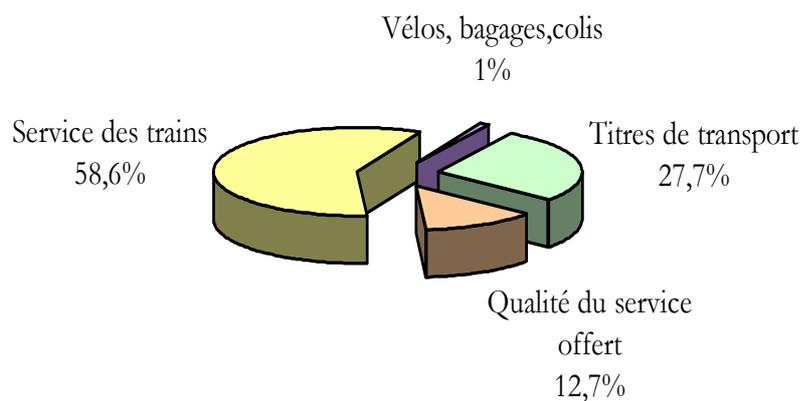
Le médiateur a émis 94 avis durant cette année :

- 80 ont été rendus en néerlandais ;
- 14 ont été rendus en français.

Ceux-ci ont été répartis en cinq catégories en fonction des problèmes traités :

- 55 étaient relatifs au service des trains ;
- 26 avaient trait aux titres de transport ;
- 12 portaient sur la qualité du service ;
- 1 était relatif aux bagages, vélos, colis ;

Classement des avis par groupe



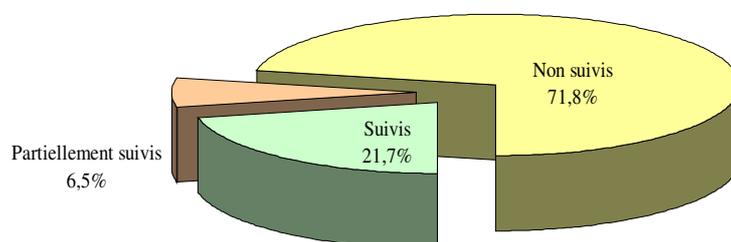
Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

4.3. RESULTATS

Le Groupe SNCB avait fourni, fin mai 2013, 92 réponses sur 94 avis émis.

Ainsi, 66 n'ont pas été suivis par le Groupe SNCB, 20 l'ont été, 6 étaient partiellement acceptés.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 28,2 % des dossiers, le Groupe SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 71,8 % des autres cas.

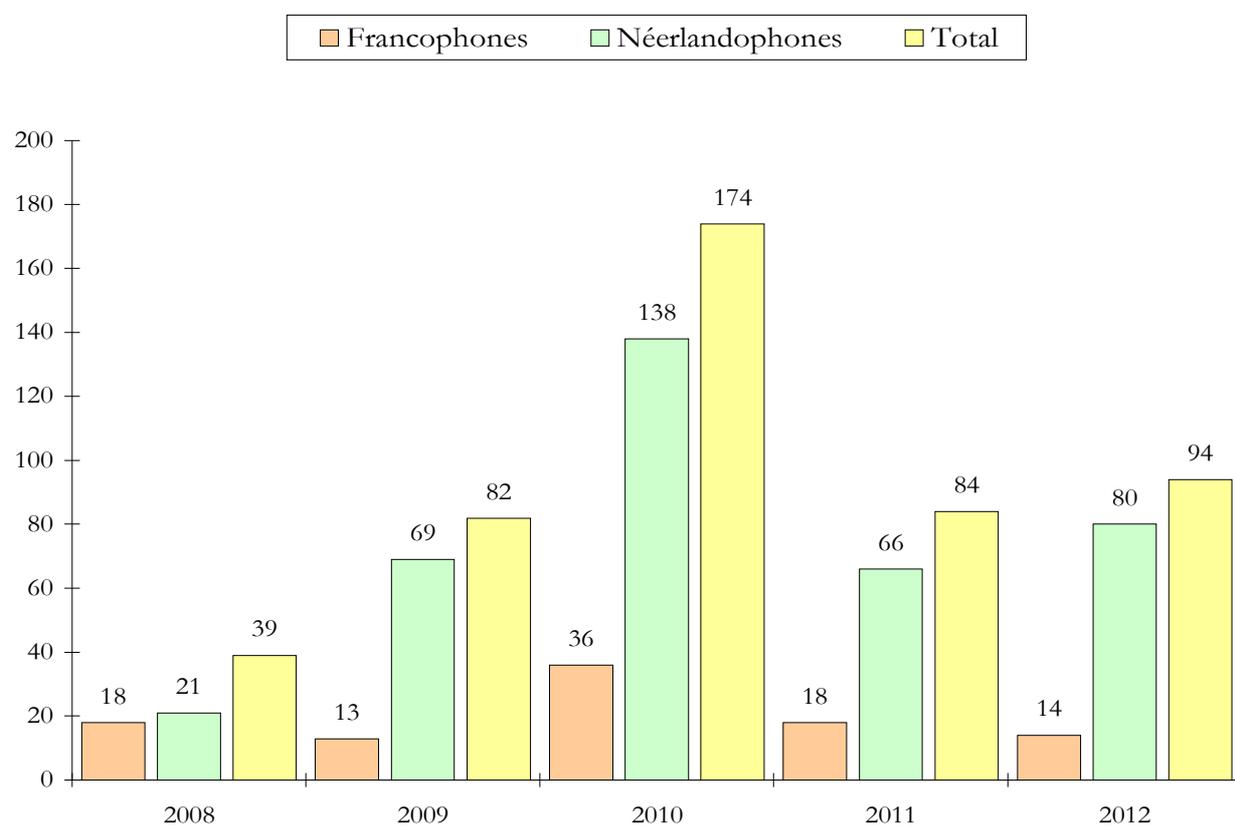


Chaque année, on pose la question au médiateur sur le faible nombre d'avis acceptés. Et c'est bien une réalité ! Toutefois, 2012 avec plus de 28 % d'avis acceptés, en tout ou en partie, est un cru plutôt réussi (le 2^e meilleur après les 30 % de 2008). Ce résultat satisfaisant ne contredit cependant pas nos propos précédents. A savoir que, dans la pratique, il apparaît clairement que des avis repoussés constituent la base d'un débat interne au sein du Groupe SNCB pour finalement trouver, entièrement ou partiellement, une application concrète. Cela concerne alors souvent des questions de principe ou des changements de lignes de conduite pour lesquels on souhaitait d'abord déterminer de façon approfondie les implications possibles. De cette manière, les avis vont bien à la rencontre du but initial du législateur, c'est-à-dire fournir des indications pour l'activité de l'entreprise ferroviaire.

En 2012, une mauvaise habitude a perduré. Trop souvent, le Groupe SNCB néglige de motiver le refus d'un avis en se bornant à répéter ou presque sa réponse négative à la proposition de conciliation qui a précédé l'avis. Cette manière de faire ne va pas sans provoquer des réactions acides chez le client.

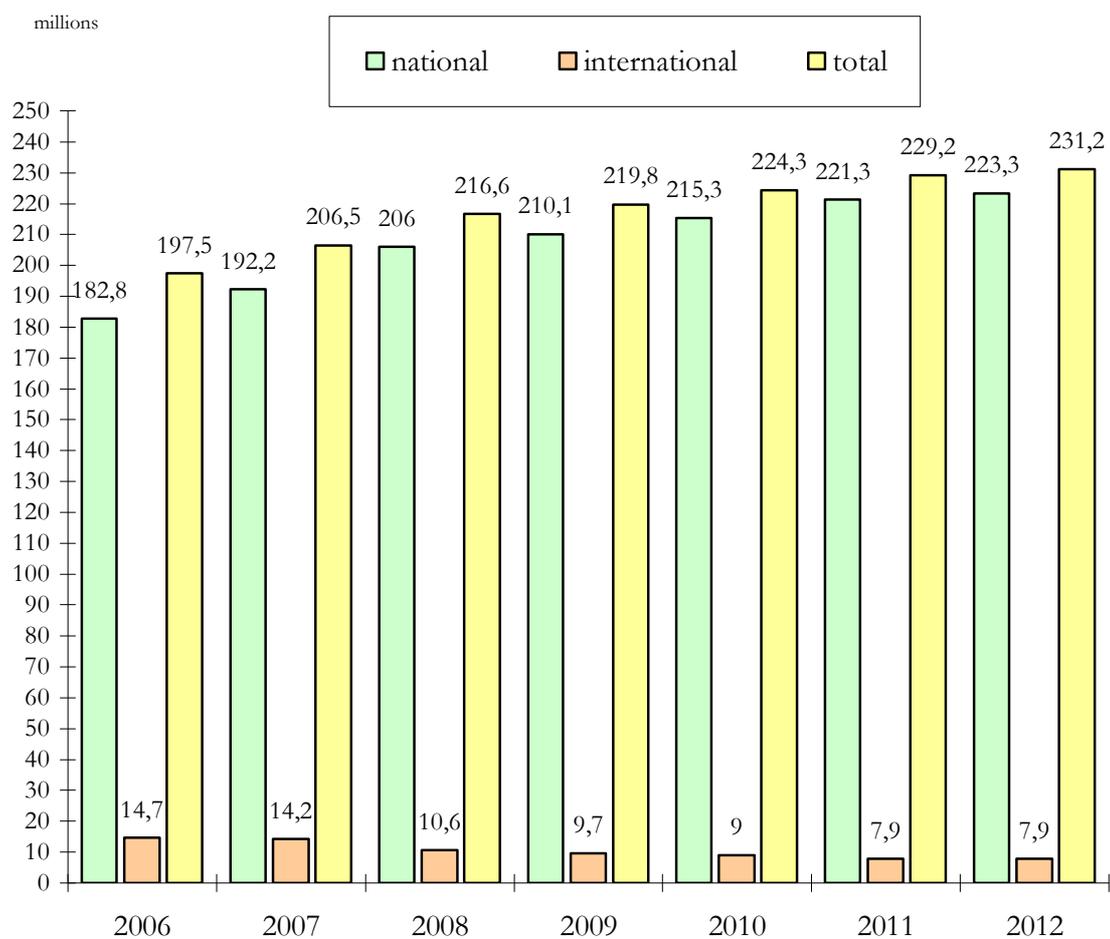
4.4. EVOLUTION DES AVIS

Le graphique montre l'évolution annuelle du nombre d'avis.



5. QUELQUES DONNEES GENERALES

5.1. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS

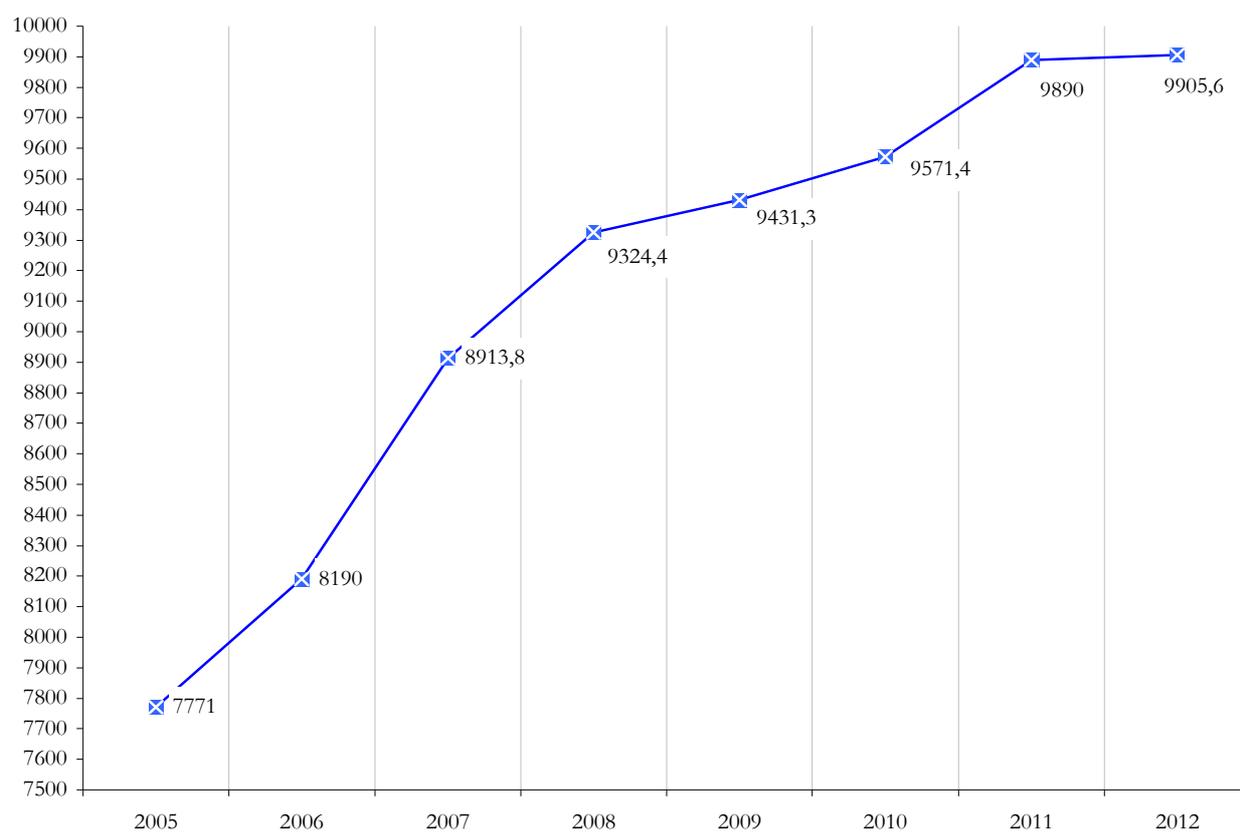


Source : SNCB SA

5.2. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS-KILOMETRES¹

(national, y compris le trafic international géré par SNCB-Mobility)

millions



¹ Voyageurs-kilomètre (vkm) – unité de mesure du trafic correspondant au transport d'un voyageur sur un kilomètre. Le nombre de voyageurs-kilomètres est obtenu en multipliant le nombre de voyageurs transportés par les distances tarifaires réalisées par l'opérateur correspondant à des distances réelles, fictives ou forfaitaires, suivant la catégorie de titre de transport. Elle est généralement établie sur une base territoriale. (source : annuaire statistique du Groupe SNCB).

5.3. EVOLUTION DU BAROMETRE DE QUALITE

Les aspects du baromètre de qualité 2007-2012

Moyenne sur une échelle de 10	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Satisf. Générale de la clientèle	7,23	6,93	6,92	6,41	6,28	6,43	6,75	6,42	6,33
Accueil dans les gares	7,25	7,21	7,17	6,96	7,00	7,08	7,22	7,01	7,07
Propreté dans les gares	6,68	6,68	6,74	6,58	6,62	6,62	6,76	6,73	6,65
Confort à bord des trains	7,12	7,04	6,99	6,83	6,87	6,84	6,85	6,90	6,86
Propreté dans les trains	6,79	6,76	6,76	6,53	6,52	6,47	6,57	6,54	6,55
Fréquence des trains	6,64	6,54	6,52	6,23	6,17	6,19	6,41	6,14	6,22
Ponctualité	6,29	5,99	5,88	5,22	4,82	5,11	5,18	5,05	4,95
Information dans les trains	6,66	6,77	6,68	6,40	6,22	6,37	6,62	6,41	6,36
Personnel dans les trains	7,67	7,64	7,60	7,42	7,38	7,46	7,43	7,37	7,45
Personnel dans les gares	7,34	7,32	7,28	7,08	7,09	7,17	7,20	7,12	7,17
Information dans les gares	7,24	7,14	7,11	6,80	6,74	6,88	6,94	6,90	6,79
Achat de titres de transport	pas calculé	7,63	7,47	7,14	7,26	7,35	7,34	7,24	7,39
Le prix	7,02	7,08	6,78	6,60	6,68	6,76	6,61	6,71	6,79

(*) Les moyennes officielles n'ayant pas encore été communiquées, ce sont les données trimestrielles qui sont utilisées : F1: mars, F2: juillet-août, F3: octobre, F4: décembre.

TROISIEME PARTIE

ANALYSE DES PLAINTES

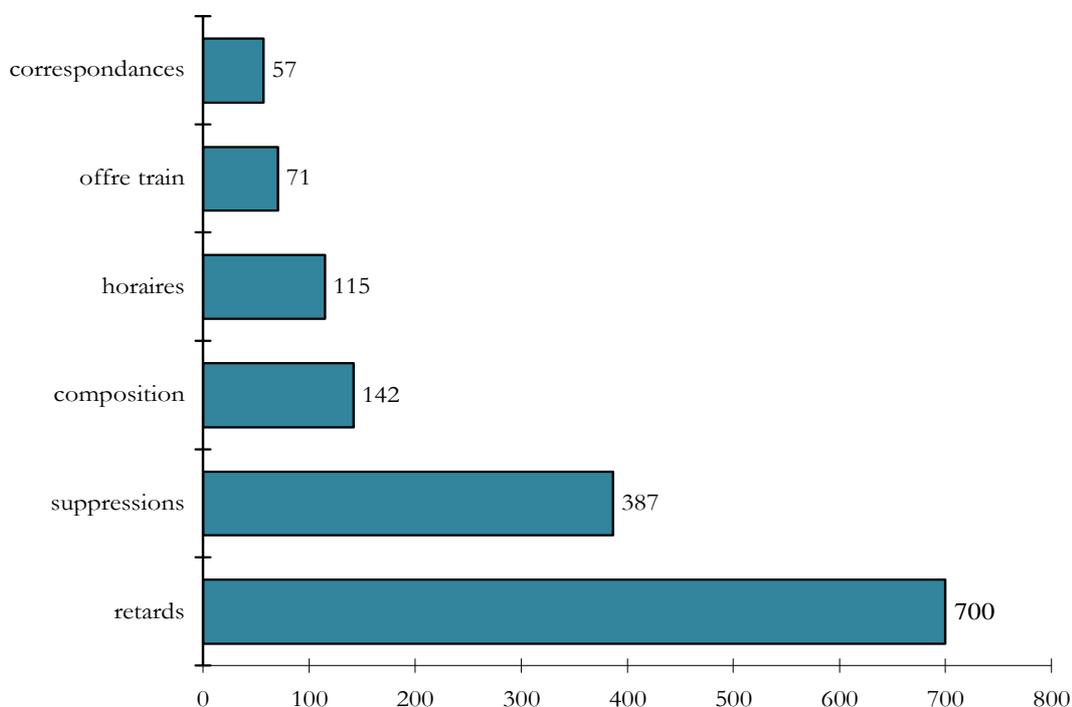
1. PLAINTES PAR CATEGORIE

1.1. SERVICE DES TRAINS

Avec 1.472 dossiers, soit 37,8 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la première place et représente 17,9 % du total des plaintes reçues. Ces plaintes ont notamment pour objet :

- la régularité du trafic ferroviaire (retards, ruptures de correspondances, suppressions et incidents techniques à répétition) ;
- le manque de places dans certains trains ;
- l'horaire sur certaines lignes à problèmes.

Plaintes par catégorie



En fonction de l'accent que le client met, ces dossiers peuvent être répartis en deux sous-catégories, selon qu'ils ont trait à un problème de ponctualité ou à d'autres aspects de l'offre.

Les plaintes relatives à la régularité sont au nombre de 1.144 : 700 sur les retards, 387 sur des trains totalement ou partiellement supprimés et 57 sur les péripéties liées aux correspondances. Ensemble, cela représente 77,70 % des plaintes sur le service des trains et 29,40 % de tous les dossiers traités en 2012.

Ces problèmes arrivent également à la seconde place dans les plaintes qui mettent en exergue la communication déficiente ou inexistante en cas de trafic perturbé (voir Qualité du service offert à la clientèle).

Les voyageurs accordent une grande importance à la ponctualité des trains, ce n'est pas neuf : combiner les obligations professionnelles avec une vie de famille n'est déjà pas évident dans des « circonstances normales ». C'est un véritable casse-tête de connecter chaque tâche l'une à l'autre et ceci dépend fortement de la mesure dans laquelle le transport public se profile comme un partenaire fiable.

Les retards continuent à s'accumuler. Aucune amélioration en vue malgré les promesses répétées des instances ferroviaires et les dates avancées. Au début, il y a eu la référence au nouveau plan de transport, prévu pour l'automne 2013, qui devait enfin résoudre le gros des problèmes. Mais cette date n'est plus d'application car la restructuration du Groupe est prioritaire.

Le client reçoit de la part du Groupe SNCB une explication sur le retard encouru ou la raison pour laquelle on n'a pas pu faire autrement que supprimer le train ou bien encore pourquoi la correspondance proposée par l'horaire et visée par le navetteur a été rompue...tout cela s'accompagnant d'un renvoi vers la procédure de compensation et d'excuses.

Pour le client, tout cela n'est bien souvent qu'un rappel des mêmes éléments : travaux planifiés ou non, dérangement technique au matériel roulant et à l'infrastructure ferroviaire, congestion de la jonction Nord-Midi à Bruxelles, actes de malveillance (comme les vols de cuivre), suicides, mouvements de voyageurs¹, ...

¹ Rapport annuel 2009, p. 65 et Rapport annuel 2011, p. 39

Pourcentage global des trains avec maximum 5'59" de retard à leur destination finale

Année	Ponctualité sans neutralisation ¹	Ponctualité avec neutralisation ¹	Nombre de trains totalement ou partiellement supprimés	Ponctualité en tenant compte du nombre de voyageurs
2001	91,2%	94,2%	9.657 ^{2,3}	
2002	92,6%	95,2%	6.228 ²	
2003	92,6%	95,3%	6.807 ²	
2004	93,2%	95,7%	6.909 ²	
2005	91,9%	94,8%	8.426 ¹	
2006	90,3%	94,0%	8.801 ¹	
2007	89,2%	93,6%	15.849 ¹	
2008	90,2%	94,3%	14.288 ¹	88,7%
2009	88,9%	92,9%	21.556 ¹	87,1%
2010	85,7%	90,4%	25.192	82,9%
2011	87,0%	91,9%	22.154	84,6 %
2012	87,2%	92%	18.969	85,8%

¹ Infrabel s.a.

² La Chambre QRVA 51 139 du 16.10.2006, page 27357.

³ Ce chiffre élevé doit être attribué aux nombreux trains supprimés en raison de mouvements sociaux

Le Règlement 1371/2007¹ art. 17 affirme que le voyageur a droit à une compensation en cas de retard. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont définies de la sorte :

- a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;
- b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Cette compensation peut être payée en espèces à la demande du voyageur.

Le Groupe SNCB base ses Conditions générales sur ce Règlement. Lors de modifications, celles-ci sont toujours publiées au 1^{er} février. D'après ces Conditions générales et particulières de 2012, le Groupe SNCB permet au client d'obtenir en espèces le remboursement complet en cas de retard de minimum 60 minutes ou le remboursement partiel de son trajet en cas de retards répétés. Sur demande explicite du voyageur, la SNCB effectue le remboursement ou l'indemnisation en espèces.

Le 13 mars 2012, le Moniteur annonce une modification des Conditions générales (en vigueur depuis le 1^{er} février seulement) au 1^{er} avril 2012.

Plusieurs voyageurs se plaignent du fait que l'entreprise ferroviaire n'indemnise plus les retards fréquents en espèces. Dans ses réponses, le Groupe SNCB renvoie vers les Conditions générales du 1^{er} avril 2012. Mais ces dernières restent introuvables. Même l'entreprise ferroviaire est incapable d'en fournir une copie.

Grâce à l'insistance du médiateur, le texte est publié en ligne le 20 septembre 2012 et est enfin accessible aux voyageurs. Le médiateur demande au Service clientèle de traiter tous les dossiers antérieurs à cette date à l'aune du texte du 1^{er} février 2012, et la requête a été acceptée.

Pour les problèmes consécutifs à une action sociale (grève), le Groupe SNCB invoque la force majeure — le client ne reçoit aucune compensation pour retard de longue durée mais peut l'intégrer à sa demande de « retards répétés ».

Le point de vue du médiateur reste inchangé : lorsqu'un service payé à l'avance n'est pas rendu, le transporteur doit le rembourser ou proposer à l'utilisateur d'en jouir à une date ultérieure (prolongation sans frais d'un jour de la carte train ou délivrance d'un billet de compensation valable pour un voyage gratuit sur le même trajet que celui repris sur l'abonnement).

En 2012, 328 plaintes ont eu trait à l'offre en général. Ces plaintes concernaient tant le nombre de trains offerts que leurs horaires ou le nombre de places (assises).

Parmi les 142 dossiers qui concernent la composition des trains, certains clients pointent la réduction (occasionnelle) de leurs trains, avec une suroccupation à la clé et tous les ennuis qui l'accompagnent : voyager debout, rester sur le quai car il est impossible de fendre la foule, chercher un abri en première classe et s'en faire refouler, devoir payer un supplément ou recevoir une amende.

¹ Règlement (CE) N° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007

Avec la mise en service des nouvelles rames Desiro, la pression est quelque peu retombée. En pratique, cela s'est accompagné des classiques maladies de jeunesse : portes défectueuses, ratés des logiciels de conduite, problèmes de batteries, personnel qui a trop peu d'expérience avec le nouveau matériel.

Le programme de modernisation des breaks s'est poursuivi ; en attendant le retour des voitures rénovées, celles-ci ont été temporairement remplacées par du matériel offrant moins de places : double autorail (MS2) ou voitures tractées M4. Cela a aussi conduit à de l'insatisfaction et des plaintes.

Durant la période hivernale, le nombre d'avaries augmente sensiblement, principalement aux portes ou au chauffage. Le matériel défectueux est retiré de la rame pour réparation mais lorsqu'il ne peut être remplacé par du matériel de réserve, la suroccupation est à nouveau d'actualité.

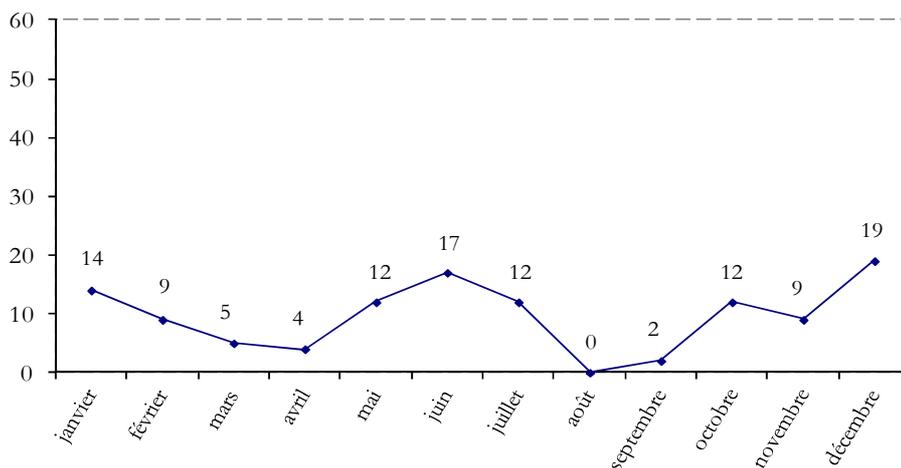
Dans d'autres cas, la composition prévue (normale) d'un train semble inadéquate par rapport au nombre de voyageurs qui s'y présentent. Après réception d'un certain nombre de plaintes, le Groupe SNCB renforcera la composition, mais cela n'est pas toujours réalisable : la plupart du temps parce qu'il n'y a pas de matériel disponible mais aussi parce que le train roule déjà en composition maximale autorisée.

115 plaintes ont été recueillies à propos d'un horaire qui ne rencontre pas les attentes des clients concernés : trop tôt, trop tard, correspondance rompue dans la gare intermédiaire.

De telles plaintes sont émises principalement à la suite de l'introduction annuelle du « nouveau » plan de transport par le Groupe SNCB vers la mi-décembre. Quand c'est possible, il est tenu compte des remarques et suggestions des clients et une adaptation intervient alors dans le courant de janvier.

L'introduction de l'horaire d'été allégé (juillet/août) ainsi que les modifications durant les congés scolaires de plus courte durée et les jours de pont suscitent à chaque fois des plaintes, d'autant plus que les trains restants sont bien souvent raccourcis. Bien que la suppression de certains trains P soit annoncée bien à l'avance sur les affiches jaunes, certains voyageurs se laissent tout de même surprendre. Ces interventions dans l'horaire ne peuvent le plus souvent pas être annulées ou modifiées, principalement car il reste trop peu de temps (la modification est limitée dans le temps et le Groupe SNCB réagit lentement). Dans certains cas, des problèmes de capacité peuvent encore être résolus. Le cas échéant, l'entreprise ferroviaire promet de tenir compte à l'avenir des critiques de ses clients.

Le graphique ci-après donne un aperçu du nombre mensuel de plaintes concernant les horaires (2012).



Dans 71 dossiers, le client estime que le Groupe SNCB offre trop peu de trains sur sa relation ou dans une gare déterminée. Les clients attendent bien souvent de la part de l'entreprise ferroviaire des critères objectivables ou des études de marché solides et le Groupe SNCB peut dès lors difficilement réfuter les arguments de ses clients. S'ensuit fréquemment la promesse de réévaluer « plus tard » la situation. La suite s'avère plus problématique.

Il y a quelques années, le Groupe SNCB a annoncé qu'il allait supprimer, à l'occasion de l'entrée en vigueur du nouvel horaire 2012 (mi-décembre 2011), et ce pour des raisons d'économies, 170 trains à faible occupation (moins de 40 voyageurs par trajet ou trains qui ne couvrent pas les coûts énergétiques). Lorsque la décision a été implémentée, des navetteurs ont constaté qu'il leur était désormais impossible d'arriver à l'heure au travail. Certaines écoles ont également été touchées par les problèmes. Les clients de ces trains supprimés ont dû se débrouiller et se rabattre sur l'offre restante, ce qui, certainement au début, a dû aller de pair avec un manque de places. Puis les trains à problèmes ont été renforcés et les voyageurs ont à nouveau trouvé leur rythme et le calme est revenu.

AVIS « SERVICE DES TRAINS »

2011/3230 Le client estime qu'il n'est pas correct que seuls les titulaires d'un abonnement aient droit à un billet Cadeau en première classe. Il utilise une Key Card car celle-ci est plus avantageuse pour lui qu'une carte train.

Le Groupe SNCB signale que la distribution d'un billet Cadeau était une extension du règlement de compensation appliqué pour les titulaires d'une carte train à la suite des problèmes rencontrés durant le premier semestre 2011. Il ne peut pas étendre cette action aux personnes non titulaires d'une carte train.

Le médiateur souligne que le client a opté pour la Key Card pour des raisons financières :

- la finalité d'une gamme tarifaire différenciée n'est-elle pas justement d'offrir un produit correspondant aux besoins spécifiques d'un certain client ou groupe cible ? Dans ce cas, est-il correct de pénaliser ce client parce qu'il a fait un « mauvais » choix dans la gamme tarifaire ?

- l'absence d'un billet de validation constitue-t-elle une preuve irréfutable que ce client prend le train moins souvent qu'un autre ?

- comment le Groupe SNCB peut-il justifier que ce client a « moins souffert » des retards répétés et des suppressions de ces dernières années ?

Le Groupe SNCB n'accepte pas ces arguments et répète qu'il ne peut pas étendre son action aux non-titulaires d'une carte train. Il renvoie au fait que les titulaires d'un abonnement ne peuvent pas s'écarter de l'itinéraire prévu. De plus, une carte train trajet est nominative et ne peut pas être utilisée par des tiers. Le client est libre d'opter ou non pour une Key Card.

Le médiateur réfute les arguments du Groupe SNCB.

Celui-ci maintient que la distribution d'un billet Cadeau était une extension du règlement de compensation en vigueur pour les détenteurs de cartes train.

Il ne peut déroger à cette condition pour les trois raisons suivantes :

1. *Les titulaires d'une carte train trajet ne peuvent pas s'écarter de l'itinéraire prévu.*

Le billet Cadeau a été offert à tous les titulaires d'une carte train. Comment choisit-on d'écarter un « certain itinéraire » ? Comment détermine-t-on l'itinéraire qui a le plus ou le moins souffert de retards ?

2. *Ils disposent de trajets qu'ils peuvent réutiliser plus tard, s'ils ne voyagent pas en train un jour donné.*

Une Key Card doit être complétée avant l'embarquement. Toute personne qui, comme le client, prend le train quotidiennement, subit tout autant les retards qu'une personne qui utilise une Carte Train Trajet. Si l'on tient compte de la période des retards pour l'octroi du billet Cadeau, il s'avère que le titulaire d'une Key Card entre lui aussi en ligne de compte pour une compensation.

3. *Une carte train trajet est nominative et ne peut pas être utilisée par des tiers.*

Il ressort clairement des copies jointes par le client qu'il utilise le train tous les jours, et sur le même trajet. Il s'agit incontestablement d'une utilisation régulière. Le client est effectivement libre d'opter ou non pour la Key Card. Mais est-il équitable qu'il ne puisse pas bénéficier de l'action parce que cette formule (qui est pour lui la solution la plus économique) n'est pas nominative ?

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur suggère à titre de compromis d'offrir un billet Cadeau au client.

Le Groupe SNCB refuse la proposition et se borne à répéter sa réponse initiale.

Le Groupe SNCB ne motive cependant pas sa réponse et ne répond pas aux questions qui ont déjà été posées dans la proposition de compromis.

Le médiateur réitère ses arguments dans un avis et insiste à nouveau pour qu'un billet Cadeau soit offert au client.

Le Groupe SNCB rejette l'avis et répète que le billet Cadeau était une mesure spécifique instaurée en accord avec l'Etat pour les détenteurs d'une carte train. Il n'est donc pas disposé à consentir une exception pour le client, qui a délibérément opté pour un autre titre de transport.

2011/3234 La cliente est titulaire d'une Carte train Bruxelles/Grammont. Le 27 juin 2011, elle achète un billet complémentaire Denderleeuw/Haaltert.

Le train Bruxelles-Central/Haaltert prévu accuse un retard indéterminé. A titre d'alternative, la cliente décide d'aller jusqu'à Denderleeuw et, une fois arrivée dans cette gare, de prendre un train en correspondance (P 8907).

Le train P 8907 quitte Denderleeuw avec un retard de 43 minutes. Comme la porte de la voiture dans laquelle se trouve la cliente ne s'ouvre pas à Haaltert, celle-ci se voit contrainte de continuer jusqu'à Ede, qui est la prochaine gare après Haaltert.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB explique le règlement en matière de compensation et confirme que la circulation des trains a été problématique durant la pointe vespérale du 27 juin 2011.

Le Groupe SNCB conteste l'absence d'ouverture des portes du train P 8907 à Haaltert car la cliente est la seule personne à avoir dénoncé ce fait, et il ne dispose d'aucune indication montrant que cela relèverait de sa responsabilité.

Comme la cliente n'a pas réclamé la compensation au moyen du formulaire standard, le Groupe SNCB ne lui offre aucun dédommagement.

Le 27 juin 2011, l'ensemble du réseau du Groupe SNCB était perturbé. Un véritable chaos s'en est suivi. Il n'y a eu aucune communication avec les clients concernant la cause des perturbations et le déroulement du trafic.

Tant le médiateur que le Groupe SNCB ont reçu plusieurs plaintes à ce sujet.

Combien de voyageurs doivent signaler un fait précis au Groupe SNCB avant que celui-ci considère l'information comme crédible ?

Les titres de transport de la cliente couvrent la totalité de l'itinéraire Bruxelles/Haaltert. Une carte train pour le trajet Bruxelles/Denderleeuw et un billet Denderleeuw/Haaltert.

Le médiateur propose le compromis suivant :

1) Eu égard au fait que le Groupe SNCB reconnaît les problèmes survenus durant la pointe vespérale du 27 juin 2011 et que les titres de transport de la cliente couvrent la totalité de l'itinéraire, le Groupe SNCB lui offre une compensation.

2) Il est équitable que le Groupe SNCB offre un billet Cadeau à la cliente en raison de l'absence d'ouverture des portes à Haaltert, ce qui l'a obligée à continuer jusqu'à Ede, et du comportement inadmissible de l'accompagnateur de train.

Le Groupe SNCB rejette cette proposition car :

- il ne sait pas avec précision quel itinéraire la cliente a précisément suivi ;
- d'après lui, elle n'est pas en possession d'un titre de transport pour le trajet Bruxelles-Central/Denderleeuw ;
- le Groupe SNCB a uniquement reçu de la cliente un billet pour le trajet Zone Denderleeuw/Haaltert ;
- la cliente est la seule personne à avoir signalé que les portes du train P 8907 ne s'étaient pas ouvertes à Haaltert, et aucun retard dû à des problèmes de matériel n'a été constaté.

Pour expliquer le dossier au Groupe SNCB, le médiateur donne un aperçu du déroulement du voyage de la cliente.

L'avis répète les arguments avancés dans le compromis.

Le Groupe SNCB est uniquement disposé, après réception d'une demande de compensation, à accorder un dédommagement à la cliente pour son voyage en train du 27 juin 2011.

2011/4364 Le lundi 27 juin 2011, le client se trouve bloqué dans le train Ostende/Anvers au niveau de Bruges. Dans le train, une annonce informe les voyageurs que chacun rentrera à la maison. Le client prend finalement un taxi jusqu'à son domicile.

Le 12 septembre 2011, le Groupe SNCB demande au client de lui transmettre ses titres de transport originaux valables pour le 27 juin 2011, afin de pouvoir lui accorder une compensation. Le Groupe SNCB n'a rien reçu et le client ne s'est pas manifesté.

Le Groupe SNCB refuse de compenser le client. Raison : lors d'une demande de compensation, les pièces (billets compris) doivent lui parvenir dans un délai de 15 jours après la date du voyage.

Le client a fait sa demande par voie électronique en date du 30 juin 2011 et le Groupe SNCB n'a demandé les billets originaux du client, par courriel, que le 12 septembre 2011.

Le médiateur n'a été informé de la requête du Groupe SNCB qu'en date du 17 novembre 2011. Le 7 décembre 2011, l'entreprise ferroviaire se demande pourquoi le médiateur intervient dans ce dossier, déjà classé.

A la demande du médiateur, le client transmet ses titres de transport originaux en date du 18 janvier 2012.

Le médiateur propose la conciliation suivante : « Le Groupe SNCB compense le client pour les désagréments subis le lundi 27 juin 2011. »

Le Groupe SNCB refuse. Il confirme la demande de compensation en ligne du client à la date du 30 juin 2011. Cette demande a été mise en attente jusqu'à la réception des billets originaux. L'entreprise ferroviaire renvoie vers ses Conditions de Transport, qui précisent que les titres de transport originaux doivent être renvoyés dans les 15 jours calendrier.

Le client a introduit une demande de compensation le 30 juin 2011. Le médiateur argumente : le Groupe SNCB n'a réagi qu'après avoir reçu la question du client à propos de l'état d'avancement de son dossier par l'intermédiaire du médiateur. Deux mois et demi après l'introduction de la demande de compensation. Le client se voit reprocher sa négligence mais cela s'applique aussi au Groupe SNCB, qui n'a pas enjoint le client à rentrer ses titres de transport originaux le plus rapidement possible.

Le Groupe SNCB rétorque que le client a reçu en septembre une notification par courriel lui demandant de transmettre ses billets originaux à son service, et le médiateur en aurait reçu une copie. L'entreprise ferroviaire a fourni une copie de ce document le 24 novembre 2011. Le médiateur n'a jamais reçu ce courriel et le client non plus, plus que probablement.

Dans le courriel en question, aucune date n'est mentionnée : ni pour l'envoi des billets ni pour le traitement du dossier de compensation. En janvier 2012, le Groupe SNCB informe du fait que les titres de transport originaux ne peuvent plus être pris en compte. Pour le client, il s'agit d'une situation particulièrement embrouillée.

- attendu que le client a subi un retard de plus de 60 minutes le 27 juin 2011 ;
- qu'il ne peut pas être une dupe si le Groupe SNCB néglige d'informer à temps ses clients des délais à respecter pour lui fournir les éléments demandés ;
- que le Groupe SNCB sait que son réseau ferroviaire a connu de fortes perturbations le 27 juin 2011 ;
- que l'entreprise ferroviaire reproche au client sa négligence, reproche qui pourrait s'appliquer à elle-même aussi ;
- étant donné que la conciliation proposée était équitable et justifiée d'après le médiateur, l'avis suivant est émis : «Le Groupe SNCB compense le client pour les nuisances subies le 27 juin 2011 sur base des titres de transports originaux fournis par le client. »

Le Groupe SNCB accepte l'avis et octroie une compensation au client à hauteur du prix des titres de transport remis.

2011/4955 A la suite d'un retard de train entre Bruxelles et Mons, le client rate sa correspondance pour Lille, où il devait embarquer à bord d'un avion pour Bordeaux. Il a pu prendre le train suivant mais est arrivé trop tard à l'aéroport. Il a dû acquérir un nouveau billet d'avion pour un montant de 584€. A son retour, il demande le remboursement de cette somme auprès du Groupe SNCB, qui lui répond que l'itinéraire suivi (Bruxelles-Tournai) ne correspond pas à son titre de transport (Namur – Tournai). Le client s'en explique : il s'agit d'une erreur du préposé au guichet. Pour prouver ses dires, il envoie le « chaînon manquant », à savoir le titre de transport utilisé ce jour-là entre Namur et Bruxelles... Mais rien n'y fait : le Groupe SNCB estime la plainte du voyageur non fondée.

Dans son avis, le médiateur mentionne encore deux éléments qui tendent à prouver que le préposé au guichet s'est trompé : le guichetier lui-même a imprimé l'horaire des trains de Bruxelles à Lille via Mons et a imprimé le billet fautif à 7h49 (Zone Namur à Tournai) alors qu'il avait imprimé le billet Zone Namur à Zone Bruxelles à 7h47...

Après avoir évacué ces considérations secondaires par rapport à la requête du client, le médiateur fait remarquer que, le retard ne résultant pas d'un cas de force majeure, le Groupe SNCB est le seul responsable des frais supplémentaires supportés par le client et qu'une politique commerciale digne de ce nom doit avoir pour but non seulement de faire respecter les Conditions de Transport mais aussi de reconquérir la confiance éliminée de ses clients. En outre, si la prise en charge des dommages collatéraux réclame des débours trop importants pour les finances du Groupe, liberté lui est laissée de contracter une assurance couvrant ces frais et dédommageant les clients victimes des manquements dans l'exécution du contrat de transport.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB renvoie à ses Conditions de Transport et au fait que le client est tenu de vérifier, à la réception, si le billet est conforme à sa demande. D'autre part, l'indemnité en cas de correspondance manquée ne peut excéder le prix afférent au parcours belge.

2011/5354 Le client signale n'avoir jamais reçu de billet Cadeau 1^{re} classe alors qu'il possède une carte train valable.

Le Groupe SNCB fait savoir en janvier que l'action pour le billet Cadeau était clôturée avant que le client ne signale ne pas en avoir reçu. Il ne peut dès lors pas accepter la demande du client d'en délivrer encore un.

Le médiateur n'est pas satisfait par cette position et s'enquiert de la raison pour laquelle le client n'a pas reçu de billet Cadeau. Que s'est-il donc passé ?

Le Groupe SNCB explique que l'adresse du client était erronée. Il revenait à ce dernier de signaler son changement d'adresse.

Le médiateur rétorque que l'adresse fautive explique tout simplement pourquoi le client n'a pas reçu de billet Cadeau et demande d'en fournir un nouvel exemplaire.

Le Groupe SNCB réagit succinctement en avançant que la demande du client est intervenue trop tard.

Le médiateur fait remarquer que l'entreprise ferroviaire a expliqué, dans les dossiers similaires, que la délivrance d'un billet Cadeau était une extension du système de compensation en vigueur pour les abonnés.

Vu que le client possède toujours une carte train valable, il satisfait aux conditions requises pour obtenir un billet Cadeau (compensation). Le fait que l'action est clôturée ne change rien au fait que le client est un client fidèle, au même titre que les autres voyageurs qui en ont reçu un. L'adresse erronée prouve simplement que le client n'a pas reçu de courrier. Dans sa proposition de conciliation, le médiateur demande d'offrir un Billet cadeau au client.

Le Groupe SNCB rejette la proposition en continuant à rappeler que l'action « billet Cadeau » s'est terminée le 31 août 2011. Les demandes intervenant jusqu'au 15 septembre 2011 inclus ont encore été prises en considération. Comme le client n'a fait savoir qu'en octobre 2011 qu'il n'avait pas reçu de billet Cadeau, l'entreprise ne peut accéder à sa requête. Aucune faute ne peut lui être imputée : l'adresse du client n'était plus à jour.

Le médiateur admet que le client n'a effectivement signalé qu'en octobre le fait qu'il n'avait pas reçu le billet : cela ne fait que souligner qu'il n'a pas reçu de courrier et qu'il ne pouvait donc pas aller chercher son billet Cadeau. Il ne sert à rien de se rejeter la responsabilité de l'adresse erronée.

Le client est et reste un client fidèle, a subi les mêmes désagréments que les autres voyageurs durant la période de référence concernée et se trouve à nouveau lésé pour un oubli administratif.

Est-ce que demander de renvoyer un billet Cadeau à un client fidèle qui n'en a clairement pas reçu mais qui y a bien droit constitue véritablement une demande irraisonnable ?

Le Groupe SNCB campe sur ses positions car il n'est pas responsable du changement d'adresse et n'est donc pas prêt à proposer à nouveau un billet Cadeau au client, malgré le fait évident qu'il n'en a pas reçu.

2011/6415 + 2011/6416 + 2011/6419 + 2011/6455 + 2011/6456 + 2011/6489 +
2011/6534 + 2011/6535 + 2011/6437 + 2011/6540 + 2011/6545 + 2011/6549 +
2011/6551 + 2011/6552 + 2011/6561 + 2011/6646 + 2012/0196 + 2012/0221 +
2012/0290 + 2012/0408 + 2012/0440 + 2012/0454 + 2012/0461 + 2012/0463 +
2012/0484 + 2012/0495 + 2012/0499 + 2012/0508 + 2012/0509 + 2012/0520 +
2012/0523 + 2012/0584 + 2012/0597 + 2012/0600 + 2012/0605 + 2012/0628 +
2012/0645 + 2012/0677 + 2012/0981 + 2012/1076 + 2012/1099 + 2012/1507

En raison d'actions générales de grève, le trafic ferroviaire est interrompu les 22 décembre 2011 et 30 janvier 2012.

Les clients qui n'ont pas pu utiliser leur carte train demandent un Sorry Pass ou la prolongation sans frais de la validité de leur abonnement d'un jour.

Cette problématique a déjà été soulevée dans nos rapports annuels 2010 et 2011.

Le Groupe SNCB rejette nos avis :

- une grève ne relève pas d'un choix du Groupe SNCB ;
- l'entreprise estime être juste en s'en tenant à une ligne de conduite identique pour tous les clients : c'est pourquoi il a été décidé de n'offrir aucune compensation ;
- une grève constitue un cas de force majeure.

Affaire à suivre.

2011/6683 La cliente avait acheté 4 billets "aller-retour" au départ de Bruxelles-Midi pour le Sud de la France avec un aller le 23 décembre 2011 et un retour le 29 décembre 2011.

Plusieurs actions sociales, notamment les 20 et 21 décembre, ont fortement dérégulé la circulation des trains fin 2011.

Bien que les médias aient relayé l'information et que des perturbations étaient à prévoir jusqu'à Noël avec une grève générale annoncée sur le réseau le 22 décembre 2011, et face à ces incertitudes, la cliente a décidé de se rendre sur son lieu de villégiature en voiture.

A son retour, le 30 décembre 2011, elle a sollicité une compensation pour les désagréments encourus et a souhaité obtenir le remboursement du prix des billets non utilisés.

La cliente s'est vue refuser un quelconque remboursement en raison du fait que les places n'avaient pas été remises à disposition avant le départ du train.

Le médiateur a mis en avant que face aux incertitudes et vu la longueur du voyage jusqu'à son lieu de destination, elle a dû prendre ses dispositions et est partie durant la nuit du 22 décembre.

Par conséquent la cliente n'a pu annuler ou même faire annoter les billets valables pour le 29 décembre durant son séjour à l'étranger compte tenu qu'elle n'a pas été informée des dispositions afférentes à une remise à disposition.

Le médiateur a relevé également que lorsque des projets sont chamboulés par des actions de grève, une décision est bien souvent prise dans l'urgence d'autant plus si une réservation d'hébergement a été effectuée.

Le médiateur a émis un avis qui n'a pas été suivi.

2012/0441 Le 29 novembre 2011, le train L 5372 est supprimé à Visé car le conducteur de train ne connaît pas la ligne reliant Visé à Maastricht. Le client est abandonné à son sort et doit attendre une heure pour le train suivant. Le 30 novembre, il réclame par conséquent une compensation pour retard de longue durée.

Le Groupe SNCB ne nie pas les problèmes auxquels ses clients sont confrontés quotidiennement sur la relation Bruxelles/Visé/Maastricht. A titre de solution, la liaison directe Bruxelles/Maastricht est supprimée et depuis le 12 décembre 2011, les voyageurs sont obligés de descendre à Liège pour prendre une correspondance.

Le client introduit sa demande et sa plainte dans la journée suivant les faits, ce qui est trop tard selon le Groupe SNCB.

Le client aurait-il dû introduire sa demande avant le début de son voyage ?

Il est également étrange que le Groupe SNCB confirme d'abord que le client a introduit une demande de compensation et prétende par la suite qu'il ne retrouve aucun message du client.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose le compromis suivant : « Comme le Groupe SNCB ne nie pas les problèmes rencontrés sur la relation Bruxelles/Maastricht, que le client a vu son train supprimé à Visé, qu'aucune alternative n'a été proposée et que le client est ainsi arrivé à destination avec une heure de retard, il est équitable que le Groupe SNCB octroie malgré tout une compensation au client pour cause de retard de longue durée. »

Le Groupe SNCB réagit en déclarant une fois de plus qu'il n'a pas reçu d'e-mail et que la demande de compensation n'a pas été introduite dans les 15 jours.

Le client détient cependant la preuve qu'il a envoyé un mail au Groupe SNCB le 30 novembre 2011.

L'adresse e-mail est correcte et le délai d'introduction est inférieur au délai de 15 jours de calendrier fixé dans les Conditions de Transport. Le client a même reçu un accusé de réception.

Il est exagéré de déclarer que le client doit introduire sa demande de compensation au moyen d'un formulaire spécial car dans le cas présent, le client a plus d'un grief à formuler quant aux désagréments qu'il a subis ce soir-là. En l'espèce, il est quelque peu excessif de demander au client, d'une part, d'introduire une plainte et, d'autre part, de compléter en plus un formulaire pour la compensation. Cela revient quasiment à décourager le voyageur de réclamer une compensation.

Enfin, on ne peut éluder le fait que le client a encouru au moins 1h de retard, ce qui devrait en soi être suffisant pour que le Groupe SNCB lui offre une compensation commerciale.

Etant donné que :

- le trajet Liège/Maastricht ne s'est pas déroulé « normalement » ;
- le Groupe SNCB reconnaît qu'il y a des problèmes sur la ligne Bruxelles/Maastricht ;
- le voyageur n'a pas reçu d'informations claires sur le quai ;
- on ne sait pas exactement quand ces informations ont été données ;
- le client a de toute façon subi 1 heure de retard ;
- le client apporte la preuve de l'envoi de la plainte le 30 novembre 2011 ;
- le client a utilisé la bonne adresse e-mail ;
- le client a reçu un accusé de réception de cette plainte ;
- le règlement proposé est équitable et justifié d'un point de vue commercial, le médiateur recommande que le Groupe SNCB accorde une compensation au client pour cause de retard de longue durée.

Le Groupe SNCB rejette l'avis du médiateur.

2012/0463 Le client travaille bénévolement à Liège le 29 janvier. Vu qu'une action de grève générale de 24 h est annoncée, du 29 janvier 22 h au 30 22 h, il prend ses dispositions. Il se renseigne sur le train 5371 et a été rassuré par différentes sources (guichetier et agent de contrôle) qu'il arriverait bien à Maastricht avec ce train. En raison de la dangerosité des routes glissantes, il a décliné la proposition d'une connaissance de le ramener spécialement en voiture jusqu'à son domicile. Il y a en effet un train.

Le train roule finalement jusqu'à Visé (arrivée à 21h40). Le client, ainsi qu'une vingtaine de voyageurs, se trouve littéralement abandonné dans le froid et il doit se résoudre à prendre un taxi (34,75€). Il estime avoir été mal renseigné et demande le remboursement de ses frais.

Le Groupe SNCB renvoie vers la grève et refuse d'accéder à la demande de remboursement des frais de taxi. L'entreprise rajoute que, en effet, compte tenu des conséquences de la grève, il a été décidé de rassembler le matériel à Liège. De ce fait, le train a été limité à Visé, de façon à ce que le matériel et le personnel rentrent à temps à Liège, avant le début de la grève. Elle confirme que le client n'a pas reçu les bons renseignements et lui offre un billet Cadeau.

Le médiateur estime qu'il n'est pas question ici de force majeure : le client a été mal informé. Tant l'agent au guichet que l'accompagnateur de train l'ont assuré qu'il arriverait à Maastricht avant le début de la grève. S'il avait été correctement informé, il aurait voyagé en voiture.

Le médiateur propose, en guise de réconciliation, que le Groupe SNCB rembourse les frais de taxi (34,75€).

L'entreprise ferroviaire refuse la proposition :

- la diffusion d'une information fautive ;
- le transport de voyageurs jusqu'à un lieu non convenu ;
- l'abandon de ceux-ci sur un pont glacial par-dessus la Meuse.

« Pour ces « soi-disant » manquements, un billet Cadeau a été offert au client, à titre commercial. »

Vu que le client n'a jamais demandé le remboursement des frais de taxi et qu'il n'a pas introduit de dossier étayé dans le délai de deux mois prévu par les Conditions générales, l'entreprise refuse le remboursement.

Le médiateur fait remarquer que le client a introduit une plainte le 30 janvier, tant auprès du service de médiation qu'auprès du Groupe SNCB. Le 15 février, celui-ci répond que la grève du 29 au 30 janvier a constitué pour lui un cas de force majeure, qu'il n'a pu éviter. Dans ce cas-là, aucune compensation n'est prévue, et les frais supplémentaires, tels les frais de taxi, ne sont pas remboursés.

Le 4 mars, le client réagit et fait savoir qu'il était bien au courant de l'action de grève et qu'il a pris ses précautions pour un retour rapide. C'est en raison d'une information erronée de la part du personnel qu'il a refusé un lift en voiture et qu'il a pris le train qui l'a finalement laissé à Visé.

Début juillet, le Groupe SNCB répète que, compte tenu de la grève, il a été décidé de ramener le personnel à temps à Liège. Le train 5371 a été supprimé à Visé (21h40) et est rentré immédiatement à Liège. Ce n'est que dans sa lettre du 6 septembre que l'entreprise confirme qu'il y a bien eu un manque d'information. Elle offre deux billets Cadeau. Il n'a pas été demandé à ce moment-là de renvoyer le bon de taxi.

Les « soi-disant » manquements (la diffusion d'une information fautive, le transport de voyageurs jusqu'à un lieu non convenu et l'abandon de ceux-ci, malgré les promesses, sur un pont glacial par-dessus la Meuse) sont bien réels et ont été confirmés par le Groupe SNCB... en septembre, environ huit mois après l'introduction de la plainte auprès du médiateur (la plainte adressée directement au Groupe SNCB n'a donc pas été retrouvée).

Il est donc déplacé d'affirmer que le client n'a pas de dossier étoffé. En février, on lui claque la porte au nez (la grève est un cas de force majeure). Ce n'est que huit mois plus tard que l'entreprise admet que les clients ont été mal informés.

Dans son avis, le médiateur répète la proposition de rembourser les frais de taxi.

Le Groupe SNCB refuse car le bon de taxi présenté contenait une faute matérielle, qui ne peut plus être corrigée par la société de taxi tant de mois après les faits.

2012/1542 Le client possède une Carte Train Ostende/Bruxelles et demande une compensation pour un retard de longue durée occasionnel (retard d'au moins 60 minutes) à l'arrivée dans une gare située sur son itinéraire.

Ses demandes de compensation sont refusées par le Groupe SNCB parce que la gare où le client termine son voyage ne correspond pas à une gare de destination de sa Carte Train.

Le Groupe SNCB informe le client qu'il n'a droit à une compensation pour retard de longue durée que s'il a au moins soixante minutes de retard à l'arrivée à Ostende et dans une gare située dans la Zone Bruxelles.

Conformément à l'article 54 des Conditions de Transport, une Carte Train, valable entre deux ou plusieurs gares, permet de voyager sur l'itinéraire demandé et d'entamer, d'interrompre et de terminer le voyage dans toutes les gares situées sur cet itinéraire, sans la moindre formalité. En clair : pour une Carte Train Trajet Ostende/Zone Bruxelles, la gare de destination n'est pas par définition Ostende ou une gare située dans la Zone Bruxelles.

Au vu de l'article 54 des Conditions de Transport, le motif invoqué par le Groupe SNCB pour refuser la demande de compensation du client est donc infondé et le médiateur lui demande de réexaminer la demande de compensation.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB déclare que le médiateur confond les articles 34 et 54 des Conditions de Transport.

Le Groupe SNCB renvoie également à l'article 73 des Conditions de Transport, qui stipule qu'une Carte Train Trajet est délivrée entre deux gares, points d'arrêt non gardés ou points frontière.

Il en conclut que le client ne peut réclamer une compensation pour retard de longue durée que s'il a au moins 60 minutes de retard à l'arrivée dans les deux gares mentionnées sur sa Carte Train.

Le médiateur présume que le Groupe SNCB, lorsqu'il évoque l'article 34 dans sa réponse, fait référence au § 1 de cet article, qui explique ce qui suit sous le titre « Annulations de trains et retards prévisibles » :

§1. Si un train est annulé ou si la SNCB peut, par expérience, prévoir objectivement que le point de destination défini dans le contrat de transport sera atteint avec plus de 60 minutes de retard, le voyageur peut, dans les conditions énoncées au §3 ci-dessous :

- exiger le remboursement des frais de transport pour le voyage (ou la partie du voyage) qui n'a pas été effectué ou qui a été effectué mais qui est devenu sans aucun intérêt, ainsi que le retour gratuit jusqu'à la gare de départ du voyage, ou

- poursuivre son voyage à la prochaine occasion, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à sa convenance.

Le client réclame toutefois une compensation pour un retard effectif de 60 minutes tel que visé au § 4 de l'article 34, qui stipule ce qui suit :

Retards effectifs d'au moins 60 minutes

§4. Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au §2 ci-dessus, la SNCB accorde une compensation forfaitaire de 100% aux voyageurs victimes d'un retard de 60 minutes au minimum. Seule la partie du prix du transport qui correspond au voyage aller sera remboursée si le titre de transport est également valable pour le voyage de retour et que celui-ci s'est effectué comme prévu.

Conformément à l'article 34 §4, le client demande une compensation parce qu'il accusait un retard d'au moins 60 minutes à l'arrivée dans une gare située sur son trajet et dans laquelle il pouvait terminer son voyage, comme indiqué à l'article 54 (Article 54: Itinéraire: les Cartes Train valables entre deux ou plusieurs points permettent de voyager, par le trajet demandé (= trajet taxé), et de commencer, interrompre ou terminer le voyage dans n'importe quelle gare située sur cet itinéraire, et ce sans formalité).

Il n'est indiqué ni dans les articles cités par le Groupe SNCB ni dans les autres articles des Conditions de Transport que le voyageur ne peut solliciter une compensation pour retard de longue durée que s'il a au moins 60 minutes de retard à l'arrivée dans l'une des deux gares mentionnées sur sa Carte Train.

Le client satisfait aux conditions énoncées à l'article 34 §4 et voyage conformément à l'article 54 et à l'article 73 (Article 73 Conditions particulières de la Carte Train Trajet) :

§1. La Carte Train Trajet est émise entre 2 gares, points d'arrêt non gardés ou points frontière.

§2. Des billets de validation peuvent être obtenus pour une semaine, 1, 3 ou 12 mois.

§3. La Carte Train Trajet valide permet d'effectuer un nombre illimité de voyages sur l'itinéraire mentionné sur la carte train.

§4. En cas d'irrégularité, les dispositions de la Partie 4 « Irrégularités » sont d'application.

L'article 34 §4 ne précise pas que le client peut uniquement demander une compensation pour les deux gares mentionnées sur sa Carte Train.

C'est pourquoi le médiateur émet l'avis suivant :

« Comme le client satisfait, pour ses demandes de compensation 167053, 167054, 167308, 167831 et 168822, aux conditions imposées en vue de l'obtention d'une compensation pour retard de longue durée, le Groupe SNCB finit par accepter ces demandes et accorde au client l'indemnisation à laquelle il a droit ».

Comme d'après le Groupe SNCB, le client se base sur les données fournies par RailTime pour introduire des demandes de compensation et non sur les retards réellement subis, il ne réserve pas de suite favorable à l'avis du médiateur.

2012/1935 En raison de la suppression du train du 8 octobre 2011, le client est contraint de prendre un taxi pour arriver à temps à l'aéroport.

Le Groupe SNCB présente ses excuses et renvoie vers son site qui indique que les demandes de compensation pour un retard de plus de 60 minutes doivent être introduites dans un délai de 15 jours calendrier après la date du voyage.

Le Groupe SNCB prétend que le client a négligé de le faire.

Le client a subi des désagréments en raison de la suppression du train. L'accompagnateur a fait le nécessaire pour que le client atteigne l'aéroport à temps en appelant un taxi.

Le client a envoyé une demande de compensation par courriel à l'adresse « compensations@sncb.be » le 11 octobre 2011, c'est-à-dire dans le délai prévu de 15 jours. Le client n'a reçu aucune réponse et s'adresse au médiateur.

Après que sa demande fut refusée, le client a réagi et a fourni comme preuve la copie du courriel envoyé le 11 octobre 2011.

La proposition de conciliation se formule ainsi : « Le Groupe SNCB octroie au client une compensation pour les désagréments du 8 octobre 2011, conformément aux règles en vigueur en la matière. »

Le Groupe SNCB accepte de rembourser les deux billets au client, mais uniquement le trajet en train et pas la redevance Diabolo (obligatoire vers l'aéroport de Bruxelles National).

Ce supplément ne constitue pas *stricto sensu* une hausse de tarif que le Groupe SNCB aurait décidé d'imposer. Celui-ci est juste chargé de sa perception. Il s'agit de la réalisation d'un accord passé entre l'Etat fédéral, le Groupe SNCB et des partenaires privés.

Les deux autres voyageurs, qui ne pouvaient à l'origine pas présenter leur titre de transport mais bien leur preuve de paiement de leur achat en ligne, n'ont pas été compensés.

Le médiateur réagit. Le Groupe SNCB affirme que tout voyageur qui voyage vers ou de l'aéroport doit payer le supplément. Cette redevance sert à financer une partie du

Diabolo et vu que l'entreprise ferroviaire ne l'a pas perçue, elle ne peut pas la rembourser.

Selon l'article 12 de la *Loi du 30 avril 2007 portant dispositions urgentes concernant le chemin de fer*, le supplément Diabolo est défini comme une « redevance Diabolo » qui est perçue « sur chaque voyage en train au départ ou à destination de l'aéroport ».

Cette redevance passager est par nature une rétribution pour l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire de / vers l'aéroport.

Dans un arrêt concernant un différend à propos de la réquisition d'argent pour un parking par la ville de Verviers, la Cour de Cassation donne la définition suivante du concept de « rétribution » : il s'agit d'une redevance que l'autorité réclame pour une prestation ou un avantage dispensé dans l'intérêt personnel de quelqu'un. Le montant de la redevance doit présenter un lien raisonnable avec le service livré ; sinon, la redevance acquiert le caractère d'une taxe.¹

Selon C. REDANT², le terme « rétribution » est défini, dans la doctrine et la jurisprudence en général, comme l'indemnité équitable réclamée par l'autorité en raison d'un avantage individuel qu'un bénéficiaire (celui qui paye l'indemnité) a retiré d'un service de l'autorité auquel il a volontairement fait appel.

L'exigence qui voudrait que le bénéficiaire ait volontairement fait appel au service livré par l'autorité n'est ici pas rencontrée ; au contraire, il ressort du dossier que le client, en raison de la suppression du train prévu, a délibérément choisi de ne pas le faire parce qu'il ne serait jamais arrivé à temps pour son vol.

Le Groupe SNCB refuse de mettre en application la conciliation car les voyageurs ne possédaient plus leur titre de transport mais seulement la preuve de leur achat d'un ticket en ligne.

Après s'être enquis auprès du service compétent du Groupe SNCB, le médiateur fournit un numéro OPA (numéro de commande de l'achat en ligne) qui correspond au montant indiqué sur l'extrait de compte confié par le client. Il s'agit d'une preuve manifeste que le client possédait bien un titre de transport valable.

Le médiateur argumente ainsi dans son avis :

Considérant que la « redevance Diabolo » introduite dans la loi du 30 avril 2007 et qui est perçue « sur chaque voyage en train au départ ou à destination de l'aéroport » est une rétribution ;

Que le client déclare de manière incontestable qu'il n'a pas effectué le parcours en train, en raison de la suppression du train prévu ;

Qu'en regard de la rétribution demandée pour le train supprimé, il n'y a pas de prestation livrée pour laquelle une rétribution est prévue ;

Que dans ce dossier, la condition, issue de la doctrine et de la jurisprudence, qui voudrait que la personne invitée à payer la redevance ait bénéficié d'un avantage personnel de la prestation pour laquelle une rétribution est demandée, n'est pas satisfaite ;

¹ L. LEMOINE, "Retributie of belasting?", *BinnenBand*, januari 2000; 21-23

² C. REDANT, "Wat verstaat men onder het begrip "retributie"? Een analyse van wetgeving, rechtspraak en rechtsleer in het licht van de grondwet", *T.F.R.* 2003; 95-107; "Bibliotheek milieurecht en ruimtelijke ordening", *Larcier*; 173.

Que le client peut fournir la preuve du paiement d'un titre de transport ;

Que l'arrangement proposé semble équitable aux yeux du médiateur.

Le Groupe SNCB rembourse à l'un des couples les titres de transport dans leur intégralité (y compris donc le supplément Diabolo), en raison des désagréments subis le 8 octobre 2011, et à l'autre couple les titres de transport dans leur intégralité (y compris donc la redevance Diabolo) au regard du numéro OPA.

Le Groupe SNCB accepte l'avis du médiateur et rembourse intégralement les titres de transport non utilisés aux deux couples.

2012/3071 Sur son formulaire de compensation pour cause de retards fréquents, le client demande que le montant de la compensation soit versé sur son compte bancaire. Le Groupe SNCB refuse cette demande et crédite le portefeuille électronique du client.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB renvoie à l'article 17 §2 du Règlement CE 1371/2007. L'article stipule qu'une compensation peut être payée sur le compte bancaire du client si ce dernier en fait explicitement la demande.

Le Groupe SNCB signale également que pour une compensation relative à des retards fréquents, les dispositions du Contrat de gestion sont d'application. Selon lui, il y est précisé que la compensation pour retards répétés doit être versée sur le portefeuille électronique.

Dans le Contrat de gestion conclu entre l'Etat belge et la SNCB, l'article 33 stipule que pour les perturbations répétées ou systématiques, les compensations suivantes sont d'application :

- pour un minimum de 20 retards de plus de 15 minutes sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 25 % par retard ;
- pour un minimum de 10 retards de plus de 30 minutes sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 50 % par retard.

Le Contrat de gestion ne dit pas que la compensation accordée en cas de retards répétés doit être versée sur le portefeuille électronique du client.

L'article 34 §20 des Conditions de Transport stipule toutefois que sur demande explicite du voyageur, la SNCB effectue le remboursement ou l'indemnisation en espèces selon les modalités choisies par la SNCB, c'est-à-dire soit par virement, soit par crédit, soit en espèces.

Il n'est précisé nulle part que cette disposition s'applique uniquement aux demandes de compensation pour retards de longue durée.

Au vu des articles repris dans le Règlement européen et des Conditions de Transport, le médiateur juge logique que le Groupe SNCB réponde favorablement à la demande du client et verse sur son compte bancaire la compensation relative à ses retards répétés.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB signale que les §1 et 2 de l'article 17 du Règlement CE 1371/2007 ne peuvent pas être considérés indépendamment l'un de l'autre.

Le Groupe SNCB indique également que les dispositions dudit Règlement sont uniquement d'application si le retard est supérieur ou égal à 60 minutes.

Il fait aussi savoir que le Contrat de gestion prévoit une formule de compensation plus favorable que l'article 17 du Règlement européen.

Ce dernier précise que les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l'indemnisation.

Le point 2 de l'article 17 du Règlement indique que l'indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en espèces à la demande du voyageur.

Le règlement de la SNCB en matière de dédommagement est fixé à l'article 34 de ses Conditions de Transport.

Au moment où le client a demandé de verser sur son numéro de compte sa compensation pour retards répétés, le §20 de l'article 34 des Conditions de Transport du 1er février 2012 était d'application.

De nouvelles Conditions de Transport, qui entreraient en vigueur à partir du 1er avril 2012, ont été annoncées au Moniteur Belge le 13 mars 2012.

Ces nouvelles Conditions de Transport sont restées inconnues (visiblement aussi au sein du Groupe SNCB) et étaient donc *de facto* inapplicables, jusqu'à leur publication le 20 septembre 2012.

En conséquence, il a été convenu entre le Collège des médiateurs et le Groupe SNCB que les dernières Conditions de Transport entreraient seulement en vigueur à partir du 20 septembre 2012.

Etant donné que le client répond aux conditions imposées par l'article 34 pour ce dossier, le médiateur émet l'avis suivant :

« Comme le client a explicitement demandé que le montant de la compensation soit versé sur son compte bancaire et qu'il répond aux conditions fixées à l'article 34, le Groupe SNCB consent à verser la compensation pour retards répétés sur le numéro de compte indiqué. »

Le Groupe SNCB accepte l'avis du médiateur.

2012/3112 et 3564 Le train est suroccupé et le client, en possession d'un titre de transport première classe, ne peut s'asseoir. L'accompagnateur de train n'effectue aucun contrôle pour signaler aux voyageurs avec un titre de deuxième que les voyageurs de première ont priorité pour une place assise. Le client demande le remboursement de la différence de prix entre un billet de première et un billet de seconde classe.

Le Groupe SNCB informe le client sur son parc de matériel et lui explique que s'il peut fournir une preuve qu'il n'a pu faire usage de son titre de transport de première classe (à obtenir auprès de l'accompagnateur de train), la différence de prix lui sera remboursée.

Le client n'est pas d'accord et demande s'il est possible de réserver avec garantie une place. Le Groupe SNCB répond que, nonobstant sa première lettre, aucun remboursement de différence de prix ne peut plus avoir lieu. Il n'est pas possible de réserver des places.

Selon le médiateur, le client a payé pour un service (la première classe) dont il n'a pu jouir. Dès l'embarquement, ce train semblait suroccupé. Le Groupe SNCB reconnaît que le train était occupé à plus de 100 %. De la plainte, il ressort (a) que le compartiment de première classe n'a pas été formellement déclassé, (b) que les voyageurs avec un titre de seconde se sont appropriés cette voiture sans autorisation, et (c) que l'accompagnateur de train n'est pas intervenu pour défendre les attentes légitimes du client.

Celui-ci n'a ainsi pas pu profiter du service pour lequel il a dépensé un surplus substantiel.

Dans le passé, certaines clauses des conditions de transport ont été examinées par la Commission des clauses abusives à la lueur des dispositions de la Loi sur les pratiques du commerce (l'actuelle Loi sur les pratiques du marché).

Le 6 juin 2001, cette Commission a émis un avis sur « certaines dispositions dans les Conditions générales de la SNCB pour le transport des voyageurs ».

La Commission a entre autres examiné si les raisons avancées dans l'ancien article 23 §1 pour le non-respect d'une obligation de la SNCB, tels que des perturbations ou des changements dans le service des trains, dispensent cette dernière d'exécuter une obligation constituant une des prestations principales du contrat. La Commission a estimé que c'était bien le cas, même en cas de suppression des voitures de première classe, étant donné qu'il s'agit également d'une caractéristique du contrat conclu, vu le supplément considérable payé à cette fin.

La Commission des clauses abusives a conclu que l'ancien article 23 §1 des Conditions générales de la SNCB était contraire aux articles 32.11 et 32.27 de la Loi sur les pratiques du commerce pour tous les cas visés.

Pour rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose la conciliation suivante : « Le Groupe SNCB rembourse la différence de prix entre la première et la seconde classe du voyage concerné. »

L'entreprise ferroviaire campe sur ses positions et réaffirme l'impossibilité de garantir une place assise.

Le médiateur estime que le Groupe SNCB s'en tire à bon compte :

- d'un côté, il laisse son client payer considérablement plus pour la première classe ;
- de l'autre côté, il rejette toute responsabilité lorsque le client lui fait remarquer qu'il n'a pas offert le service correspondant au surcoût.

L'entreprise ferroviaire se réfère – pas à juste titre estime le médiateur – à une clause d'exonération litigieuse de ses Conditions générales, qui mentionne un « manque de places » qui obligerait le voyageur à utiliser la seconde classe.

En outre, le Groupe SNCB manque à ses obligations en proposant une composition de train insuffisante et, alors qu'il sait qu'il peut sûrement s'attendre à des problèmes tels que ceux du client, en ne prenant aucune mesure pour y remédier.

Dans ce cas, il n'a pas été démontré qu'il y avait effectivement un « manque de places », c'est-à-dire que plus de voyageurs s'étaient présentés avec un titre de transport de première que de places assises n'étaient offertes dans le train.

Le client reproche au Groupe SNCB d'avoir « donné » gratuitement « sa » place de première à quelqu'un qui voyageait avec un titre de transport de seconde classe et que son personnel n'est pas intervenu à l'encontre des voyageurs qui se sont abusivement emparés d'une place (assise) en première.

La clause d'exonération dans les conditions de transport n'est pas destinée à couvrir un tel comportement.

- Considérant que le client a payé un surcoût considérable pour un service ;
- Qu'il n'en a pas profité ;
- Qu'il ne peut être question ici de « manque de places » en première classe ;
- Que personne n'est intervenu à l'encontre des voyageurs qui se sont emparés d'une place (assise) en première sans autorisation ;
- Que l'arrangement proposé semble équitable.

Le médiateur émet l'avis suivant : « Le Groupe SNCB rembourse la différence de prix entre la première et la seconde classe du voyage concerné ».

Le Groupe SNCB s'est plié à cette demande.

2012/3231 En mars 2012, un groupe de scouts composé d'enfants et d'adultes veut se rendre à Watermael. Pour ce faire, le responsable décide d'opter pour le service de réservation groupe du Groupe SNCB. Il lui en coûte donc 152€ pour l'aller-retour.

Si le retour s'est passé sans encombre, il n'en a pas été de même pour l'aller. Celui-ci est rendu impossible suite à une interruption totale de la circulation des trains entre Ottignies et Bruxelles causée par un bris de caténaire sur le chantier RER. Interruption qui durera plusieurs heures.

Un service de bus est mis en place mais le groupe ne peut en bénéficier car, selon le guichetier de la gare de départ, ils sont trop nombreux. Le responsable n'a alors d'autre choix que de solliciter les parents pour que le groupe arrive à bon port dans un délai raisonnable.

Le client introduit une demande de remboursement pour service non fourni. En réponse, le Groupe SNCB lui propose un geste commercial équivalant à 10% des 76€ réclamés, montant généralement octroyé lorsqu'il survient un problème dans la réservation. De plus, il ajoute ne pas avoir failli à sa mission de transport en mettant en place un service de bus.

Non satisfait de cette proposition, le client s'adresse à nous.

Une proposition de conciliation est alors émise. Celle-ci met l'accent sur le fait qu'il ne s'agit pas d'un dysfonctionnement dans la réservation des places assises mais bien d'un manquement dans le transport du groupe et qu'il est donc logique que, n'ayant pas acheminé le groupe à sa destination, le Groupe SNCB n'en retire aucun bénéfice et rembourse les 76€ payés pour ce service.

Il refuse et maintient qu'il n'a pas manqué à ses obligations dans l'acheminement du groupe étant donné que celui-ci aurait pu atteindre sa destination malgré un retard conséquent.

Suite à ce refus, le médiateur émet un avis qui insiste sur le fait que si le client avait décidé d'attendre que la situation sur le rail soit rétablie (seule solution proposée par le membre du personnel sur place), le groupe serait arrivé à destination plusieurs heures après l'heure prévue sur la réservation, ce qui en soit aurait constitué un grave manquement dans la réalisation du contrat puisque les heures figurant sur le bordereau de réservation n'auraient pas été respectées (art. 9 §2 des Conditions de Transport)

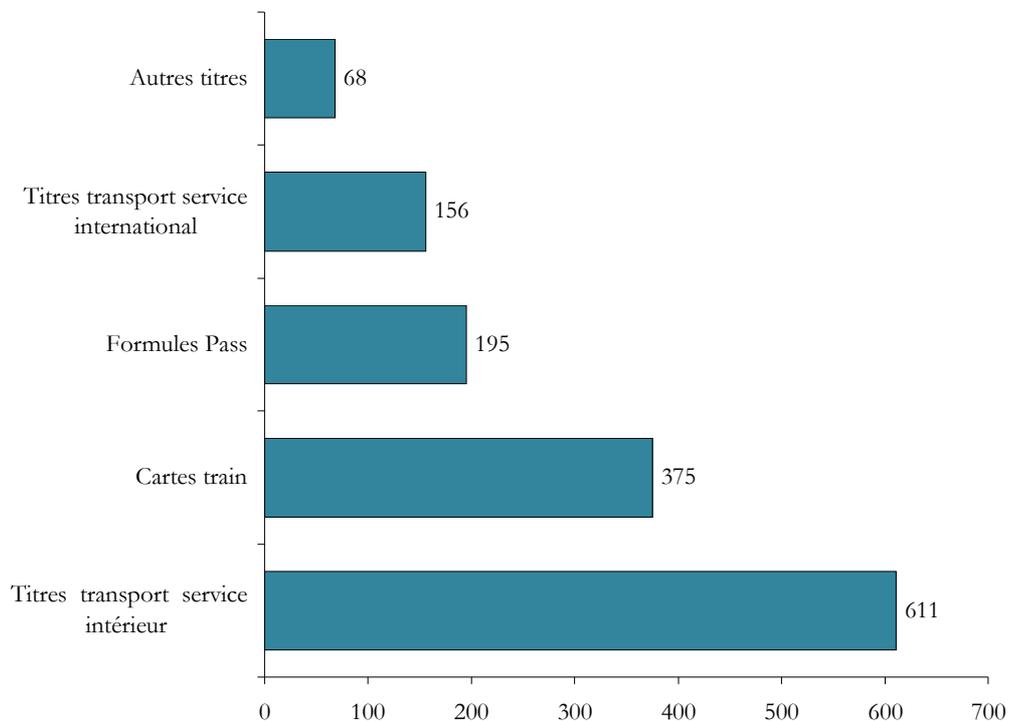
L'avis a été suivi et le Groupe SNCB a remboursé la somme correspondant à la partie du contrat non fournie.

1.2. TITRES DE TRANSPORT

Avec 1.405 dossiers et 36,1 % du nombre total de plaintes, cette catégorie constitue le second groupe en importance. Ces plaintes concernent des problèmes relatifs à l'acquisition ou à l'utilisation de :

- titres de transport en service intérieur ;
- cartes train ;
- formules Pass ;
- titres de transport internationaux ;
- autres titres de transport.

Plaintes par catégories



En 2012, 611 plaintes ont été enregistrées concernant des titres de transport intérieur.

Le Groupe SNCB offre à ses clients la possibilité d'acheter des titres de transport via son site internet. Tant que tout se déroule sans problème, cela constitue une manière simple, rapide et sûre d'acquiescer un billet.

Mais l'expérience montre que, lorsqu'un problème surgit avec un Ticket Online (TOL), le Groupe SNCB rejette entièrement la responsabilité sur le client et n'adopte pas une attitude commerciale.

Le Groupe SNCB exhorte ses clients, aussi par les médias, à faire de plus en plus usage de ses services en ligne pour acheter des titres de transport. Il le fait notamment en proposant des produits promotionnels disponibles uniquement en ligne.

Mais d'autres conditions de transport sont toutefois d'application. Le client ne peut ainsi pas demander le remboursement de titres de transport non utilisés. Le médiateur estime qu'il n'est pas correct que le client paie l'addition lorsque cela se passe mal.

L'application Ticket Online a été ainsi conçue par le Groupe SNCB que la fraude est quasi impossible. Les billets sont nominatifs et la photo en arrière-plan qui apparaît sur le titre de transport change quotidiennement. Lors du contrôle dans le train, le personnel peut facilement constater si le TOL est bien présenté par l'utilisateur légitime.

Pourtant, l'entreprise ferroviaire refuse régulièrement le remboursement d'un billet non utilisé acheté via Ticket Online, même si la raison invoquée par le client est bien fondée.

Uniquement si le client dispose d'un billet d'échange (même trajet, même classe, date différente), le Groupe SNCB consent à une compensation.

Même lorsque de solides arguments viennent étayer la bonne foi du client, l'entreprise ferroviaire renvoie trop facilement vers les Conditions générales : billet non remboursable.

En 2012, le médiateur a ouvert 195 dossiers relatifs aux différents Pass.

Birthday Go Pass

Chaque jeune atteignant l'âge de 16 ans reçoit comme cadeau d'anniversaire un bon valeur qui peut être échangé à un guichet jusqu'à la fin du mois suivant celui de l'anniversaire, contre un Birthday Go Pass.

Si la personne n'échange pas le bon à temps, un duplicata peut être demandé dans le mois suivant la date extrême de validité. Au-delà de ce délai, le Groupe SNCB ne délivre plus de duplicata.

Le client reste fermement intéressé et fait le nécessaire pour obtenir le produit Go Pass. L'entreprise ferroviaire refuse cependant formellement de fournir un duplicata.

Chaque bon valeur dispose d'un code personnel et unique. Il est donc impossible qu'un client fraude en allant chercher plusieurs Go Pass. S'il vérifie, le Groupe SNCB peut parfaitement savoir si le Go Pass en question a déjà été remis ou non.

Cette offre, mise en place et financée par les pouvoirs publics, donne l'occasion au client de faire connaissance avec le train de manière positive.

Le Birthday Go Pass constitue donc un outil d'information qui a pour but de promouvoir le train chez les jeunes. Le refus de délivrance d'un duplicata ou d'un arrangement de même nature ne représenterait-il pas plutôt une publicité négative aux yeux de ce (futur) client ?

Buzzy Pazz

La ville de Gand offre à ses habitants écoliers (jusqu'à 12 ans) un Buzzy Pazz gratuit, grâce auquel ils peuvent faire usage sans frais des bus, trams et trains à l'intérieur du périmètre de la ville. Le Groupe SNCB se charge de l'envoi de ces documents de transport ; cela se fait sur base de listes fournies par la ville.

Pour l'année scolaire 2012/2013, un grand nombre d'ayant droits n'ont pas reçu de Buzzy Pazz parce que le Groupe SNCB a commis une erreur en manipulant les listes et a manqué d'envoyer une lettre à 2000 personnes.

Après intervention du médiateur et de la médiatrice de la ville de Gand, un arrangement a finalement été trouvé : les lettres manquantes ont été envoyées – accompagnées des excuses du Groupe SNCB – et ceux qui avaient entre-temps acheté d'autres titres de transport ont été remboursés.

Dans le cadre de l'enquête menée, des problèmes durant la gestion des données des nouveaux habitants qui se sont établis à Gand dans le courant de l'année scolaire ont été mis au jour : le processus de communication entre la ville et le Groupe SNCB a été revu.

Voyages irréguliers

Lors d'un contrôle à bord du train, le client qui, pour une raison ou une autre, est dépourvu de titre de transport valable se voit infliger un constat d'irrégularité (un C170). Il dispose alors de 14 jours calendrier, date des faits comprise, pour se régulariser en gare. Passé ce délai, une surtaxe de 200€ est finalement appliquée (voir infra).

Fin 2011, le Groupe SNCB a mandaté un bureau d'huissiers de justice pour récupérer les créances des clients qui n'avaient pas acquitté le montant des constats d'irrégularité créés à leur encontre.

Tout d'abord le Groupe SNCB a lancé toute une série de courriers relatifs à des amendes datant de 2005. Les clients concernés ont alors été avertis que le délai de prescription de 5 ans était atteint et que leur créance s'était dès lors éteinte.

Le bureau d'huissiers a ensuite eu pour mandat de continuer à récupérer les créances non touchées pas le délai de prescription.

Parmi les clients qui nous ont saisis de requêtes relatives aux mises en demeure provenant du bureau d'huissiers, un certain nombre d'entre eux ont pu prouver leur bonne foi, par l'intermédiaire du médiateur pour les voyageurs ferroviaires. Les enquêtes initiées par le médiateur ont pu attester par exemple que le client avait une carte train en ordre le jour du constat d'irrégularité ou encore que celui-ci avait été victime d'une usurpation d'identité.

Dans d'autres cas, le médiateur a pu confirmer que les faits retenus par le Groupe SNCB étaient pertinents et que les sommes étaient dues par le client : par exemple quand le client a bénéficié d'une mesure commerciale dont le montant devait être acquitté dans les 15 jours et que cela n'a pas été fait.

Lors de l'examen de certains dossiers il est apparu que certains constats avaient été créés pour des mineurs d'âge à l'époque et maintenant majeurs. Le médiateur a ouvert le débat sur ce sujet auprès du Groupe SNCB.

Les parents des mineurs ont-ils été prévenus à titre personnel du délit causé par leur enfant ? Cette obligation existe-t-elle légalement ? Lorsqu'un policier arrête un mineur qui a commis un délit, l'agent prévient les parents. Ces derniers, ainsi avertis, se trouvent de cette manière en état de mieux exercer leur devoir de surveillance et d'éducation. En effet, le but poursuivi est de réprimander ou punir, mais aussi et surtout de conscientiser le jeune afin de limiter la récidive. Toute la législation relative aux mineurs va d'ailleurs dans ce sens (cf. la réforme de la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse, à la prise en charge des mineurs ayant commis un fait qualifié d'infraction et à la réparation du dommage causé par ce fait). Le médiateur a relevé qu'il serait peut-être profitable pour tout un chacun que la procédure à l'encontre des mineurs en irrégularité à bord des trains s'inscrive dans cette optique.

A l'heure actuelle, le Groupe SNCB se limite à remettre un C170 au mineur, en espérant que celui-ci se comporte en personne raisonnable et responsable. Pourtant, la minorité constitue un des régimes d'incapacité reconnus par le Code Civil. Il ne peut par exemple pas contracter. La Justice reconnaît par ailleurs une distinction claire entre personne mineure et personne majeure : un mineur qui a commis une infraction ne sera pas sanctionné comme un adulte.

On a d'ailleurs pu remarquer que lors de l'établissement d'un C170, le Groupe SNCB respecte ce principe en appliquant une majoration de 30€ au mineur qui ne peut payer son voyage à bord, au lieu des 60€ pour un adulte. Force est de constater qu'au stade ultérieur, cette distinction disparaît et une même surtaxe de 200€ vient frapper chaque dossier non régularisé dans les délais impartis.

Dans la plupart des dossiers analysés par le service de médiation et relatifs à une irrégularité constatée dans le chef d'un mineur, les parents concernés ne nient pas leur responsabilité. Par contre, n'ayant pas été prévenus, ni par leur enfant (mineur !) ni par le Groupe SNCB, ils se sont retrouvés de fait dans l'incapacité de régulariser la situation avant l'application de la surtaxe forfaitaire de 200€. C'est pourquoi ils ont demandé à pouvoir aujourd'hui payer les montants initiaux des C170. La discussion est toujours en cours...

A titre d'information, le client qui reçoit un constat à bord du train dispose de 14 jours pour apurer sa dette mais aussi le cas échéant pour manifester son opposition à l'amende qui lui aurait été adressée. Le Groupe SNCB disposant, quant à lui en principe, selon le règlement européen de 30 jours¹ pour répondre au client, fixe donc un délai de 45 jours avant de lancer la procédure de recouvrement des sommes dues auprès du bureau d'huissiers.

Un papier n'est pas l'autre

Mi-septembre 2011, la SNCB a décidé de modifier, tout d'abord à titre de projet, le papier, le format et le lay-out de ses titres de transport. Une partie de la billetterie a donc subi un lifting et a été remplacée par des billets thermiques ATB. A ce stade, les billets ne sont donc plus pourvus d'une piste magnétique mais d'un code-barres au recto.

Le Groupe SNCB a motivé ce changement en invoquant tout une série de raisons plus ou moins valables et justifiées (par exemple : avantage financier ou environnemental). Mais ce nouveau support a vite eu pour effet d'entraîner une série de récriminations de la part de la clientèle détentrice de billets à compléter soi-même. En effet, il s'est avéré qu'après une utilisation « normale » du titre de transport, les inscriptions avec une encre indélébile s'effaçaient quand même.

Il est également apparu rapidement que les données reprises sur les billets de validation trimestrielles ou annuelles des cartes train ainsi que les données relatives aux abonnements de parking avaient tendance à s'estomper. Ce fait est probablement dû au frottement et à la qualité de la pochette dans laquelle se trouve le document est inséré.

¹ Règlement européen (CE) N°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007, article 27.2 : « Un voyageur peut déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire concernée. Dans un délai d'un mois, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse, laquelle doit lui être donnée dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de sa plainte. ».

C'est pourquoi en mars 2012, le Groupe SNCB a demandé aux accompagnateurs de ne pas inquiéter le client et de l'inviter à se rendre en gare afin d'échanger gratuitement le billet de validation concerné.

Depuis le 16 juillet 2012, une nouvelle version définitive du papier support a été choisie.

Titres de transport internationaux

Le 9 décembre 2012, le train à grande vitesse Fyra a remplacé les trains Benelux vers les Pays-Bas. Bien avant sa mise en œuvre, de nombreux voyageurs ont manifesté leur mécontentement.

L'exploitation du trafic à grande vitesse étant une activité commerciale et non subsidiée par les pouvoirs publics, les prix pratiqués sont des prix de marché, c'est-à-dire libres. Les revenus devant couvrir les frais, les prix du Fyra étaient plus élevés que ceux des trains Benelux. Même les abonnés SNCB n'ont pu emprunter le Fyra que moyennant le paiement d'un supplément de 4€ par trajet en deuxième classe. En outre, la gamme tarifaire n'a été connue que très peu de temps avant l'exploitation du Fyra. Enfin, les voyageurs se voyaient désormais obligés de réserver leur place et n'avaient plus la possibilité d'embarquer leur vélo.

La plupart de ces griefs ont trouvé leur « solution » avec l'arrêt pur et simple de l'exploitation du Fyra en Belgique. Désormais, et comme auparavant, les Pays-Bas sont accessibles par train ordinaire avec correspondances et par Thalys.

En matière de titre de transport international, les problèmes rencontrés restent identiques aux années précédentes : les prix avantageux ne sont souvent plus disponibles (principe du Yield Management) ; la transaction en ligne se révèle parfois problématique pour l'une ou l'autre raison (problème technique, erreur humaine) et le Groupe SNCB rechigne à rembourser ; les frais de dossier sont réclamés alors que le voyageur n'a parfois pas d'autre possibilité que de s'adresser à un guichet ou au Call Center pour certains produits spécifiques non disponibles en ligne...

AVIS « TITRES DE TRANSPORT »

2011/4511 Le client acquiert le 29 mars 2011 un billet en ligne pour voyager de Mol à Bruxelles le mercredi 30 mars. Il ne reçoit pas de confirmation par mail et réessaye le lendemain. La transaction échoue. Le client achète finalement un billet au guichet. Il contacte le Helpdesk car il n'a pas reçu de ticket par mail, malgré son paiement.

Le Helpdesk Homeprinting réagit seulement le 14 juin, après plusieurs courriels du client. De l'enquête menée, il appert que le client a commis une erreur lors de l'introduction de son adresse de courriel : il a noté ...@telenet.ne au lieu de ...@telenet.be. D'après le Helpdesk Homeprinting, le billet a été envoyé à une adresse de courriel erronée. Il ne peut pas prendre de décision et renvoie vers le Service clientèle.

Le Groupe SNCB explique que les titres de transport acquis par internet ne sont pas remboursés. Si le client lui transmet un nouveau titre de transport (le même trajet et le même prix), l'entreprise envisagera une compensation, à titre exceptionnel.

Le médiateur regrette de devoir constater que le Groupe SNCB refuse de rembourser le client sans un nouveau titre de transport. Aucun document du Groupe SNCB n'attire l'attention du client sur le fait que le nouveau titre de transport doit être fourni. Lorsque le Groupe SNCB, 5 mois après la date de l'achat, demande son titre de transport original au client, ce dernier ne le possède plus : il l'a rendu à son employeur.

Le Groupe SNCB constate que le client a attendu 3 mois avant de prendre contact. Cependant, le Helpdesk n'a aiguillé le client vers le Service clientèle que 3 mois après l'introduction de la plainte. Il est donc légèrement exagéré d'attendre du client qu'il possède encore son titre de transport original 3 mois plus tard, d'autant plus qu'il n'a jamais été mis en garde sur ce point.

Vu que le client a contacté le Helpdesk dès qu'il a remarqué l'erreur et qu'il a acheté un billet au guichet, il semble plus qu'équitable de le rembourser.

Le client admet s'être trompé en tapant son adresse de courriel mais se demande légitimement pourquoi le système de vente est dépourvu d'une fonction de contrôle, qui pourrait par exemple demander d'introduire deux fois une adresse de courriel, afin d'exclure toute erreur.

Le client réalise même un test et envoie un courriel à ...@telenet.ne : il reçoit immédiatement un message d'erreur. Le billet n'a donc effectivement pas atteint sa destination.

Enfin, le client n'a pas fait usage du titre de transport payé.

Le médiateur propose la conciliation suivante : « Le Groupe SNCB rembourse le titre de transport au client, en toute bonne foi. »

L'entreprise ferroviaire rejette la proposition car elle n'octroie aucune compensation sans titre de transport original.

D'après le médiateur, le Groupe SNCB reproche au client de ne pouvoir présenter son billet original mais il a émis cette requête trois mois après que le client eut contacté le Helpdesk. A aucun moment, il n'a été clairement expliqué au client qu'il devait présenter son nouveau billet acheté au guichet.

Le Groupe SNCB n'a pas pris en considération la possibilité d'éviter une erreur dans l'introduction d'une adresse de courriel par un processus de contrôle propre au système de vente.

Le médiateur constate également que l'entreprise ferroviaire ne réagit pas lorsqu'il reçoit un message d'erreur (en cas d'adresse électronique invalide).

- attendu que, nonobstant l'erreur de l'adresse de courriel, le client n'a pu utiliser le billet acheté en ligne ;
- que le client a fourni la preuve du remboursement par son employeur du nouveau billet acheté ;
- que le client n'a reçu aucun message d'erreur en tapant l'adresse de courriel erronée ;
- que le Groupe SNCB n'a pas prévu de processus de contrôle dans son système de vente en ligne ;
- que le Groupe SNCB a perçu de l'argent pour une prestation non rendue ;
- que la proposition de conciliation est équitable ;
- et que l'avis proposé est commercialement justifié.

Le médiateur rend l'avis suivant : « Le Groupe SNCB rembourse le titre de transport au client, en toute bonne foi. »

L'avis a été accepté par le Groupe SNCB, sous certaines conditions.

Après réception d'un billet de remplacement original, l'entreprise ferroviaire remboursera le billet acheté en ligne. Si l'employeur du client désire récupérer le billet original pour sa comptabilité, le Groupe SNCB le lui renverra après remboursement.

L'employeur refuse cette proposition car il n'a pas de garantie que le Groupe SNCB renvoie effectivement ce billet.

Le médiateur propose au client que son employeur fournisse une « copie conforme » du titre de transport original. Ce type de document présente des signes officiels, comme un cachet et une signature. De cette manière, la copie revêt la même force probante que l'original.

Le Groupe SNCB est finalement prêt à octroyer une compensation. Le client reçoit sur son compte bancaire le prix du billet, diminué de 4,80€ de frais administratifs.

2011/4634 La cliente voyage une fois par semaine de Kortenberg à Schaerbeek et achète chaque fois un billet au prix plein. Après seize semaines, le préposé au guichet lui propose une Key Card. Une Key Card est beaucoup plus avantageuse et si la cliente fait le compte, elle constate qu'en l'espace de seize semaines, elle a payé 38€ de trop.

Le Groupe SNCB fait savoir que le voyageur doit être au courant des produits et tarifs disponibles, et qu'il doit dès lors demander lui-même la formule la plus avantageuse au guichet.

Selon le Groupe SNCB, le préposé au guichet n'a pas à s'enquérir des intentions du client car cela porte atteinte à sa vie privée et entraîne une perte de temps inutile.

Le médiateur déclare que l'on peut attendre d'un préposé au guichet qu'il propose toujours le produit le meilleur marché au client et lui fournisse toutes les informations en temps opportun compte tenu de l'usage annoncé par le consommateur ou raisonnablement prévisible.

Il est fâcheux pour une entreprise prestataire de services qu'un client régulier apprenne trop tard qu'il aurait pu acheter un produit équivalent à un prix inférieur.

Conformément à l'article 90, §1 et 2 de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur du 6 avril 2010, est considérée comme une omission trompeuse :

- une pratique commerciale qui, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement ;

- une pratique commerciale par laquelle une entreprise dissimule une information substantielle visée au §1er, ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps, ou n'indique pas son intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte et lorsque, dans l'un ou l'autre cas, le consommateur moyen est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Afin de rétablir la relation de confiance entre la cliente et l'entreprise, le médiateur propose au Groupe SNCB de rembourser au client la différence de prix entre son billet au tarif plein et la Key Card.

Le Groupe SNCB rejette la proposition de compromis car le préposé au guichet a toujours vendu à la cliente le produit que celle-ci demandait et n'avait pas à l'interroger quant à ses intentions et à la fréquence de ses voyages.

Le médiateur conclut de la réponse du Groupe SNCB que les guichets ressemblent plutôt à des distributeurs automatiques de billets où l'agent fournit de manière quasi mécanique l'un ou l'autre produit demandé par le client.

Le Groupe SNCB dispose pourtant d'une application efficace, à savoir SEFORA. Grâce à cette application basée sur un formulaire de recherche particulièrement clair et succinct, le guichetier peut en un clin d'oeil proposer au client la formule de prix la plus

avantageuse. Le préposé au guichet doit alors s'informer des intentions du client (destination, aller-retour ou aller simple, fréquence des voyages, ...) et demander certaines données personnelles (âge, carte de réduction, ...).

Les informations que le voyageur communique au guichetier afin d'obtenir le tarif le plus avantageux ne portent certainement pas atteinte à sa vie privée.

Le médiateur constate une fois de plus que le Groupe SNCB se lave les mains de toute faute et ne tient pas compte de sa cliente.

Pourtant, il ressort clairement de la plainte que pendant seize semaines, la cliente a payé beaucoup trop cher pour ses déplacements « Schaerbeek/Kortenberg ». Si le guichetier connaissait les produits, ce que l'on peut attendre d'un vendeur, et avait utilisé SEFORA, elle aurait pu voyager à un tarif plus avantageux, à savoir avec une Key Card.

Le médiateur recommande au Groupe SNCB de rembourser à la cliente la différence de prix entre ses billets au tarif plein et le tarif Key Card.

Le Groupe SNCB est disposé à rembourser cette différence après réception des titres de transport originaux.

2011/4820 Le client se présente le 24 septembre 2011, à l'ouverture de la « kop de Kessel-Lo » (nouvelle entrée de la gare), à la gare de Louvain avec ses trois enfants (âgés de 11 et 8 ans). Ils voulaient faire un tour en train à vapeur. Les responsables disparaissent rapidement et donnent leurs (strictes) instructions à ceux qui restent (des jobistes, selon le client) : maximum 3 billets par personne. Après une demi-heure d'attente, le client retourne bredouille à la maison avec trois enfants déçus. Il aurait dû par principe exclure un des enfants de l'événement, ce qui paraissait infaisable. Le client avoue être très déçu. Cette situation aurait pu être résolue d'une autre manière.

Le Groupe SNCB explique qu'il a été surpris par le succès de l'action. La limitation à trois billets par personne était nécessaire d'après lui pour éviter que certains participants achètent un nombre important de tickets. Les responsables étaient à pied d'œuvre occupés dans l'atelier du train vapeur pour éviter des problèmes de retard. En cours de journée, la limite a été supprimée afin que chacun puisse en profiter.

Pour le médiateur, il est bien compréhensible de vouloir proposer à chacun une chance égale de participer lors d'un succès retentissant. Mais lorsqu'un père se présente avec ses trois enfants de moins de 12 ans, n'est-il pas juste de faire une exception ? Un seul ticket supplémentaire aurait dû être émis.

Personne dans l'assistance n'y aurait trouvé à redire. Comment peut-on laisser un enfant sur le côté ? Qui l'aurait surveillé ? Comment expliquer à un enfant de moins de 12 ans qu'il ne peut pas participer et les autres biens ?

Domage pour l'intéressé, la mesure a été supprimée et il n'y avait plus de limite. Comment le client aurait-il pu le savoir ? Il était déjà retourné à la maison avec trois enfants déçus. N'est-il pas question ici du peu de compréhension et d'empathie de la part de ceux qui distribuaient les tickets ?

Pour rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose dans sa conciliation d'offrir quatre billets cadeau à la famille.

Le Groupe SNCB explique qu'en raison de la grande affluence, imposer la limite de trois tickets par personne ne pouvait être évité. Le risque existait bel et bien que certains clients viennent chercher un grand nombre de billets gratuits, ce qui aurait empêché les autres d'en profiter. Il estime n'avoir commis aucune faute et trouve inutile la demande de billets cadeau, vu que les enfants de moins de 12 ans voyagent gratuitement.

Le médiateur comprend le risque qui existait. Mais après un certain temps, la limitation a été supprimée. Peut-être même restait-il encore des billets après la fin de l'action ?

Le client ne demandait pas « un grand nombre » de billets. Il était sur place avec trois enfants. Par un manque de réaction logique et / ou d'empathie de la part de ceux qui distribuaient les tickets, il n'a pu faire de voyage du tout. Vu qu'il ne pouvait pas savoir que la limitation allait être levée, il a dû s'en retourner.

Dès le départ de l'action, une erreur d'appréciation a été clairement commise et ensuite corrigée (nombre de tickets limité). Un client, avec trois enfants, qui s'est présenté spécialement tôt pour faire un voyage unique en train a été la victime de cette erreur. Le client a ensuite appris qu'une autre option a été choisie après son départ : plus de limitation du nombre de tickets distribués.

Ce serait un beau geste commercial de corriger le tir en offrant à la famille la possibilité de faire un voyage en train un autre jour.

Puisque deux enfants avaient 11 ans le jour de l'événement, il n'est pas impensable d'imaginer qu'ils ont désormais 12 ans. Il est bien sûr toujours possible de s'enquérir de leur âge.

Dans son avis, le médiateur répète sa proposition d'offrir des billets cadeau à la famille. Leur nombre peut être déterminé en fonction de l'âge actuel des enfants.

Le Groupe SNCB accepte d'offrir un billet aller-retour gratuit, à titre commercial. Après réception d'une pièce d'identité (carte d'identité ou carte SIS), il enverra également des billets aux enfants qui ont atteint l'âge de 12 ans.

2011/4966 La cliente demande au préposé au guichet de valider sa carte Campus à partir du dimanche 2 octobre 2011. Le guichetier effectue cependant la validation à partir du 3 octobre et remet le billet de validation erroné à la cliente. Cette dernière constate l'erreur le dimanche 2 octobre alors qu'elle s'apprête à compléter une ligne sur son billet de validation. Elle est contrainte d'acheter un billet pour son voyage (6,30€).

Le Groupe SNCB n'octroie aucune compensation car le client doit toujours vérifier le titre de transport qui lui est délivré.

Le préposé au guichet est doublement en faute : d'une part, il a mal validé la carte Campus et, d'autre part, il a remis le billet de validation à la cliente sans vérifier si la date était correcte.

Après avoir constaté l'erreur, la cliente l'a signalée à l'accompagnateur de train.

Le médiateur juge équitable que le Groupe SNCB rembourse à la cliente la différence de prix entre le billet qu'elle a dû acheter dans le train et un trajet effectué avec sa carte Campus.

Le Groupe SNCB rejette la proposition de compromis car d'après ses Conditions de Transport, il incombe au voyageur de vérifier, au moment de l'achat, si le titre de transport délivré correspond aux indications qu'il a données.

Le médiateur conclut de la réponse du Groupe SNCB que les guichets ressemblent plutôt à des distributeurs automatiques de billets où l'agent délivre « un » produit sans se demander s'il s'agit de celui qui convient au client.

Ne peut-on pas attendre d'un préposé au guichet qu'il parcoure le titre de transport demandé avec le client avant son émission afin d'éviter pareils problèmes ? Ou est-ce considéré comme une mission impossible au vu du temps limité (20 secondes en heures de pointe, dixit le Groupe SNCB) dont un guichetier dispose pour servir un client ?

Le médiateur s'en réfère à l'article 90, §1 et 2 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, qui stipule que l'omission d'une information essentielle dont le consommateur a besoin est considérée comme une omission trompeuse.

Il doit une fois de plus constater que le Groupe SNCB rejette toute responsabilité et ne tient pas compte de sa cliente.

Le médiateur recommande au Groupe SNCB de rembourser à la cliente la différence de prix entre le billet qu'elle a dû acheter dans le train et un parcours effectué avec sa carte Campus.

Après avoir reçu l'original du billet délivré à bord du train et une validation originale de la carte Campus, sur laquelle une ligne n'est pas utilisée, le Groupe SNCB rembourse le billet sous la forme de bons de compensation.

2011/5011 Le fils de la cliente a pris le train Louvain/Gand au retour du festival de Werchter. Dans le train, il a dû acheter un billet à 11,20€ parce qu'il n'a pu présenter immédiatement le ticket acheté à l'avance. L'accompagnateur de train aurait en outre émis des commentaires. La mère demande le remboursement de ce titre de transport supplémentaire. Le Groupe SNCB rembourse le billet « non utilisé », déduction faite des frais administratifs, comme le prévoient les Conditions de Transport. Le client n'est pas d'accord et souhaite un remboursement intégral.

Comme argument, le Groupe SNCB avance qu'une compensation n'est pas nécessairement un remboursement. D'après lui, l'article 2.2.1.5 de la partie 2 des Conditions de Transport est d'application et précise qu'en cas de remboursement d'un titre de transport non utilisé des frais administratifs sont retenus.

L'accompagnateur de train a posé un geste commercial en ne réclamant au client que le prix du voyage, sans frais supplémentaires (droit de confection ou amende).

D'après le médiateur, le client avait un billet valable, qu'il n'a pas retrouvé assez vite au goût de l'accompagnateur. Ce dernier aurait en outre fait des allusions sur l'apparent état d'ébriété du voyageur ; ce qui nous semble superflu.

Ensuite, le Groupe SNCB a remboursé le mauvais billet. Le client avait un titre de transport valable et demande le remboursement du billet acheté inutilement à bord du train et pas du billet « non utilisé ».

Le Groupe SNCB n'a visiblement pas examiné la plainte en profondeur. Ce n'est qu'à la demande du médiateur qu'une déclaration a été demandée à l'accompagnateur de train. Le 31 juillet 2012, ce dernier a déclaré ne plus pouvoir se souvenir de ce qui s'est passé un an plus tôt. Mais il propose toujours un arrangement au voyageur qui ne peut présenter de titre de transport : si le voyageur retrouve son billet dans un délai de 30 minutes, il annule sans problème le billet qu'il vient de confectionner. Mais dans ce cas précis, un problème se pose : le billet n'a été confectionné que 10 minutes avant l'arrivée à destination du voyageur. L'arrangement n'était donc pas d'application.

Pour rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose la conciliation suivante : « *Le Groupe SNCB rembourse intégralement le titre de transport délivré de manière injustifiée, offre une compensation supplémentaire et, surtout, présente ses excuses pour les désagréments.* »

Le Groupe SNCB rejette le compromis et avance que l'accompagnateur a déjà posé un geste commercial en ne comptabilisant au client ni droit de confection ni amende. Au moment du contrôle, le client n'était pas en mesure de présenter un titre de transport. Il a été compensé conformément aux règles en vigueur des Conditions Générales. Les frais supplémentaires ne peuvent jamais être compensés.

Il est regrettable de constater qu'il n'a pas été tenu compte du contenu de la plainte et du contexte dans lequel les faits se sont produits. Le client a signalé avoir présenté un titre de transport, mais pas assez rapidement selon l'accompagnateur de train.

Du fait que le Groupe SNCB n'a pas examiné la plainte en profondeur, il n'est désormais plus possible de se faire une image précise de ce qui s'est passé. Le client en est la victime.

Le point essentiel reste que le client possédait bien un titre de transport valable. Devoir attendre la fin des recherches d'un billet récemment acquis est le lot quotidien d'un tas d'accompagnateurs de train, qui réagissent de manière adéquate à cette situation. Cela arrive en outre à toutes sortes de voyageurs, jeunes comme vieux, hommes d'affaires ou voyageurs de loisirs. On ne peut porter de jugement sur la raison pour laquelle cela arrive. Au final, la seule question qui compte est de savoir si un titre de transport valable a pu être présenté ou non.

Le Groupe SNCB doit revoir sa position pour les raisons suivantes :

- parce que le client était bien en possession d'un billet valable ;
- que l'attitude de l'accompagnateur de train dépasse la mesure ;
- que le client demande le remboursement d'un titre de transport confectionné de manière injustifiée et qu'il n'aurait de facto pas dû acheter. Il ne demande donc pas le remboursement d'un billet « non utilisé » ;
- que le Groupe SNCB a négligé la plainte du client en ne l'examinant pas de près ;
- que l'arrangement proposé semble juste et commercialement justifié.

L'avis rendu par le médiateur est le suivant : « *Le Groupe SNCB rembourse intégralement le titre de transport délivré de manière injustifiée, offre une compensation supplémentaire et, surtout, présente ses excuses pour les désagréments.* ».

L'avis a été rejeté. Dans sa motivation, le Groupe SNCB soulève des éléments qui n'ont jamais été avancés dans le dossier. Une enquête et une déclaration sont demandées au Groupe SNCB.

Le dossier est rouvert. Le Groupe SNCB présente ses excuses pour les désagréments et offre un billet cadeau deuxième classe en compensation des frais administratifs retenus.

2011/5422 Le 21 octobre 2011, un C170 est établi car le fils du client a complété sa carte Campus à l'aide d'un crayon. Contrairement à la réglementation en vigueur, non seulement le billet de validation a été confisqué mais également la carte mère.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB expose les modalités d'utilisation de la carte Campus ; vu l'attitude agressive du voyageur, il n'est pas disposé à poser un geste commercial et l'amende de 61,70€ est maintenue. Les billets achetés en attendant la récupération de la carte mère confisquée ainsi que les frais de confection d'un duplicata de celle-ci ne sont pas remboursés : la carte mère se trouverait dans un tel mauvais état qu'elle en serait devenue inutilisable.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que l'accompagnateur n'est pas intervenu parce que la carte mère aurait été en mauvais état mais parce qu'une mauvaise ligne (a) a été complétée sur le billet de validation à l'aide d'un crayon (b).

La carte mère ne devait donc pas être confisquée ; et en raison de cette confiscation, le voyageur a été obligé d'acheter d'autres billets en attendant la restitution du document en question. Il semble logique au médiateur que le Groupe SNCB ramène le prix des trajets au tarif Campus (0,65€/trajet). La carte retenue n'a pas été soumise à l'examen du médiateur, de telle sorte qu'il ne peut se prononcer sur l'état dans lequel le document se trouvait et ne peut que supposer que cela ne devait pas être si terrible que cela puisque l'accompagnateur ne s'en est pas scandalisé et qu'il n'a réagi que parce que le billet de validation avait été complété au crayon.

Dans ce contexte, il faut également mettre en avant le fait qu'utiliser un crayon (ou une encre délébile) ne constitue pas une fraude en soi – il n'a pas été prouvé dans ce dossier que l'encre délébile a bel et bien été effacée et que la ligne a été réutilisée par la suite - et que le Groupe SNCB n'a pas non plus été lésé – la ligne complétée au crayon ayant été effectivement payée.

Le médiateur propose de décompter de l'amende les prix des billets et du droit de confection pour le duplicata.

Cette proposition a été rejetée par le Groupe SNCB :

- 1- la carte mère se trouvait dans un tel état qu'elle ne pouvait, de fait, plus être utilisée ; un duplicata pouvait immédiatement être obtenu, de sorte que le client n'aurait pas dû acheter chaque jour des billets.
- 2- la ligne litigieuse du billet de validation a été remplie à l'aide d'une « encre effaçable » et présentait en outre des traces de gommage.
- 3- le comportement du voyageur à l'encontre de l'accompagnateur de train est inacceptable, d'autant plus que l'incident a pour origine un voyageur dont le titre de transport n'était pas en ordre et qui en a été informé.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que, dans un premier temps, la discussion ne portait pas sur le (trop) mauvais état de la carte mère (qui n'est mentionné ni sur le C170 ni sur le rapport d'agression) mais que cet élément n'est apparu qu'après plus de 3 mois. En outre, cette « constatation » ne repose exclusivement que sur la déclaration de l'agent de contrôle, puisque la carte mère confisquée n'a pas été retrouvée.

D'après les conditions de transport en vigueur, une carte mère ne peut être confisquée qu'en cas de fraude, par exemple lorsque l'identité de l'utilisateur ne correspond pas au nom repris sur le document.

Si la carte mère était effectivement totalement inutilisable, l'on peut légitimement se demander comment l'accompagnateur a pu constater que l'utilisateur et le propriétaire de la carte étaient la même personne.

Est-il impensable que la carte mère présentant des « signes d'usage intensif » fût confisquée en représailles au comportement – effectivement inconvenant - du voyageur ?

Il en va de même pour n'avoir pas informé le voyageur qu'il pouvait immédiatement obtenir un duplicata de la carte mère confisquée auprès de n'importe quel guichet. Conformément à la loi sur les pratiques du commerce, le consommateur est en droit d'obtenir, à temps, une information correcte, même s'il devait tout savoir ou pourrait lui-même retrouver l'information.

Si le voyageur avait pu disposer à temps d'une information correcte, il n'aurait pas acquis de simples billets mais se serait directement muni d'un duplicata : ceci constitue une preuve indirecte d'un manque de communication par le verbalisant / vendeur.

Comptabiliser les billets vendus au tarif Campus nous semble donc équitable et justifié.

Vu que la carte mère ne devait pas être confisquée (sauf si une preuve contraire devait intervenir), il revient au Groupe SNCB de prendre à sa charge les frais de confection du duplicata.

Les constatations techniques ne font pas l'objet de discussion : le billet de validation n'était pas complété selon les règles en vigueur.

Il n'est pas non plus question de défendre l'attitude du voyageur.

Lorsque l'on détermine une sanction, il faut tenir compte de la personne à qui elle va s'appliquer : un étudiant est probablement à charge de ses parents et ce n'est en définitive pas lui qui en fait les frais. Concernant les montants à payer dans le cadre du dossier « voyage irrégulier », nous les laissons à l'appréciation sage et commerciale de l'entreprise.

Le Groupe SNCB suit l'avis : il accepte de décompter les billets achetés au tarif Campus (0,65€/trajet) dans l'attente de la délivrance du duplicata et de rembourser le droit de confection de ce dernier.

Le client reste redevable envers le Groupe SNCB d'une somme de 47,60€.

2011/6682 Le 12 novembre, le client achète 3 réservations pour un voyage vers Strasbourg dont l'aller est prévu le 24 décembre et le retour le « lendemain de Noël ». Le 18 décembre, il achète les billets, eux, valables du 24/12 au 23/01.

Au retour de Strasbourg le 26 décembre, il se rend compte que les places qui lui étaient attribuées sont occupées par d'autres personnes. C'est alors qu'il remarque que ses réservations sont valables pour le lendemain, le 27/12.

Cette erreur a pour conséquence que les trois voyageurs sont restés debout durant près d'1h30, jusqu'à Metz où les sièges se sont enfin libérés.

Le Groupe SNCB estime qu'il est impossible de reconstituer le dialogue établi entre le client et le vendeur. Celui-ci prend position pour son agent et rejette intégralement et systématiquement la faute sur l'acheteur, qui est son client. Il est pourtant recommandé à l'agent de vente de relire les données reprises sur le billet qu'il va émettre avant de conclure la transaction.

Ceci n'a apparemment pas été fait dans le cas qui nous occupe. Du côté du client, il a fait preuve d'une légitime confiance envers le guichetier qui lui avait délivré ses réservations.

Le Groupe SNCB confirme que si le paiement est effectué par le client, c'est qu'il est alors conforme à son souhait et qu'il accepte implicitement les conditions de dates, d'heures, etc.

Lors de l'examen des titres de transport, il est clair que les billets émis ont bien été utilisés pour le retour le 26 décembre 2011 (pince du PAT à l'appui), qui est effectivement le lendemain de Noël.

Dans ce cas, il ne peut donc y avoir une suspicion de fraude du client, qui aurait voulu anticiper le retour de son voyage. Dans le cas présent, l'octroi d'une compensation constituerait un geste visant à fidéliser le plaignant. Un geste pourrait être de nature à inciter le client à effectuer un nouveau voyage, ce qui serait bénéfique pour toutes les parties. C'est pourquoi le Groupe SNCB a été invité à offrir une compensation à hauteur du prix de la réservation achetée par le client.

Cet avis a été refusé par le Groupe SNCB qui invoque que le client avait du temps pour vérifier ses documents de voyage et l'opportunité de faire modifier la réservation qui posait problème.

2012/0296 Le client achète via Ticket Online 29 billets Shopping pour le « Plongeon du Nouvel An » le 7 janvier 2012 à Ostende. En raison des mauvaises conditions météorologiques, l'événement est déplacé au 21 janvier. Le client demande dans un premier temps au Groupe SNCB de modifier la date de ses billets Shopping.

Comme la manifestation est finalement annulée, le client sollicite le remboursement des 29 billets inutilisés.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'après réception des billets de remplacement originaux ou des numéros OPA, il décidera s'il peut encore accorder une compensation.

Comme l'événement prévu a été annulé, le client n'a bien entendu pas acheté de billets de remplacement et n'a donc pas fait usage de ses titres de transport.

Par conséquent, le médiateur propose dans son compromis que le Groupe rembourse les billets non utilisés moyennant une retenue pour frais administratifs.

Le Groupe SNCB précise qu'il ne peut pas faire de geste commercial sans disposer des billets de remplacement : les billets achetés via Ticket Online ne sont pas remboursables et il n'est pas responsable de l'annulation.

En fournissant une telle réponse, le Groupe SNCB apporte la confirmation qu'en cas de problème concernant Ticket Online, il n'adopte pas une attitude commerciale et reporte entièrement la responsabilité sur le client.

Refuser de rembourser les billets Shopping non utilisés du client n'est pas la meilleure manière de promouvoir Ticket Online. Cet incident n'incitera certainement pas les personnes qui prennent l'initiative d'acheter eux-mêmes leurs billets via internet à utiliser cette application.

Le Groupe SNCB devrait tenir compte du fait que ces jeunes âgés de 15 à 26 ans sont des clients potentiels ; il serait préférable qu'il inspire confiance à ce groupe cible car ce sont ses activités futures qui sont en jeu.

Parmi ces jeunes, certains ont peut-être fait pour la première fois connaissance avec le Groupe SNCB. Le médiateur ose espérer que l'attitude de ce dernier ne les dissuadera pas de voyager encore en train.

Pour regagner leur confiance, le médiateur recommande que le Groupe SNCB consente à un arrangement commercial et rembourse les Tickets Online non utilisés moyennant la retenue de frais administratifs uniques pour l'ensemble des billets (et non par billet).

Le Groupe SNCB rembourse les billets Shopping non utilisés sous la forme d'un bon de compensation, mais compte 4,80€ de frais administratifs par numéro OPA.

2012/0301 Le 20 janvier 2012, la cliente demande, via le service de médiation, un plan d'apurement pour un certain nombre d'amendes.

Le 10 juillet 2012 (plus de 5 mois plus tard), le Groupe SNCB signale qu'il a proposé, en date du 3 février 2012, un arrangement global de 204,50€ pour 8 trajets en train effectués entre le 17 juillet 2011 et le 3 décembre 2011 ; la cliente n'y aurait pas réagi.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer qu'il a été saisi du dossier par la cliente le 18 janvier 2012 ; le Groupe SNCB en a été informé le 20 janvier 2012. Par après, le Groupe SNCB a visiblement proposé un arrangement global à la cliente, sans en avertir le médiateur.

Nous protestons contre cette manière de faire : la non information du médiateur a mis en péril la défense des droits de la cliente.

L'entreprise ferroviaire a joué « cavalier seul » et ne peut s'en sortir, presque 6 mois après l'introduction de la plainte par les canaux appropriés, qu'en informant le médiateur que la plaignante n'a pas suivi sa proposition.

Le médiateur propose que le Groupe SNCB offre une nouvelle fois la possibilité à la cliente de clôturer ces dossiers contre un paiement de 204,50€ et de donner une chance au plan de paiement proposé par la cliente (50€ par mois).

Le Groupe SNCB a rejeté ce compromis : à la demande de la cliente, le 19 janvier 2012, un arrangement à l'amiable a été proposé mais celui-ci n'a pas été honoré.

Le Groupe SNCB s'excuse pour le fait que la proposition ne soit pas parvenue jusqu'au médiateur ; l'intention n'était pas de l'évincer.

Dans son avis, le médiateur retrace les démarches entreprises envers le Groupe SNCB et restées sans réponse. La cliente en fut à chaque fois tenue au courant, au même titre que le Groupe SNCB.

La cliente a exposé son problème au médiateur le 18 janvier 2012.

Conformément aux dispositions prises avec le management du Groupe SNCB, le dossier a été transmis le 20 janvier 2012 au bureau d'organisation de la SNCB Holding (qui intervient comme point de contact), en demandant à recevoir une copie de la réponse du Groupe SNCB dans le délai prévu d'un mois ainsi que de tous les éléments de l'enquête. La réception du dossier nous fut confirmée par le bureau d'organisation.

Nous n'avons pas reçu de réaction de la part du Groupe SNCB dans le délai d'un mois qui a suivi et nous avons donc formellement introduit la plainte le 20 février 2012 : le Groupe SNCB a été informé du fait que, à partir de cette date, la plainte devait être traitée conformément au protocole d'accord conclu avec le Groupe et que toute la correspondance devait désormais transiter par le médiateur. La plaignante en a elle aussi été avertie.

Aucune réaction ne vint et un premier rappel fut envoyé le 8 mars 2012. La cliente en a été informée.

Idem les 10 avril 2012, 9 mai 2012 et 11 juin 2012 (quatrième rappel).

Le 10 juillet arrive enfin une réaction du Groupe SNCB : le médiateur reçoit la copie d'une lettre adressée à la plaignante, document qui reproche à celle-ci de n'avoir pas honoré un plan d'apurement de plusieurs dettes, raison pour laquelle le dossier a été transmis à un bureau d'huissiers de justice.

La lettre du Groupe SNCB adressée à la cliente le 10 juillet 2012 comporte la mention : « *Nous avons reçu votre plainte via le Service de Médiation* ». Dans cette lettre, surgit également l'information que le Groupe SNCB a visiblement fait une proposition (sans que le médiateur y soit impliqué) et que la plaignante n'y aurait pas réagi.

Dans la lettre de refus de la proposition de conciliation, le Groupe SNCB « *s'excuse que l'arrangement à l'amiable ne nous (le médiateur) soit pas parvenu* », et que celui-ci ne nous ait jamais été soumis.

La plaignante non plus n'a pas réagi à la proposition du Groupe SNCB mais cela n'a rien d'étonnant : elle a exposé son problème en première instance au médiateur, a reçu confirmation que sa plainte a été prise en charge et qu'elle serait tenue au courant du développement de la procédure et elle a reçu chaque mois un courrier l'informant qu'aucune solution n'était encore intervenue (car le Groupe SNCB refusait de faire connaître son point de vue) et elle savait donc bien que nous nous occupions de son cas.

Le législateur donne au client non seulement le droit de s'en remettre au médiateur mais le protège aussi en suspendant tous les délais de paiement, le temps de l'examen du dossier par le médiateur.¹

¹ « *Si la plainte du voyageur ou de l'utilisateur est déclarée recevable, toute procédure engagée à l'encontre de ce dernier et ayant le même objet est suspendue par l'entreprise ou le gestionnaire ferroviaire qui l'a initiée. La suspension court dès la saisine du médiateur jusqu'à l'achèvement de sa mission, sans que ce délai ne puisse dépasser quatre mois.* » Loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses, Titre 2, Art. 15, Moniteur Belge du 10 mai 2010, p. 25779.

Dans ce cas, le Groupe SNCB n'a clairement pas suspendu les délais et cette méconnaissance des droits du voyageur ne sera pas annulée par un simple mot d'excuse.

Le Groupe SNCB doit remonter le temps et en revenir au 18 janvier 2012, date à laquelle la plainte a été introduite auprès du médiateur.

Celui-ci recommande au Groupe SNCB de reprendre le dossier des mains du bureau d'huissiers de justice et de proposer à nouveau le plan de paiement, cette fois via son intermédiaire.

En outre, le Groupe SNCB est invité à s'excuser formellement d'avoir méprisé les droits prévus par le législateur ainsi que la protection du voyageur. Il serait souhaitable qu'un geste commercial vienne appuyer ses excuses.

Le Groupe SNCB n'a pas encore répondu à l'avis.

2012/0339 La cliente a acheté des billets pour le trajet de Gand à Essen avec des Eco-chèques et de Essen à Rotterdam par carte bancaire. Elle a remarqué que le prix ne correspondait pas avec celui trouvé sur internet (montant supérieur). Dans le train, elle constate avoir reçu un billet pour Amsterdam et avoir effectivement payé trop. A son retour de voyage, elle demande un remboursement.

Lors de l'introduction de sa plainte originelle, la cliente a fourni comme preuve matérielle la réservation de son hôtel à Rotterdam.

Le Groupe SNCB rétorque qu'il est de la responsabilité du voyageur de vérifier les titres de transport au moment de l'achat. Par après, il n'est plus possible de savoir comment s'est déroulé le dialogue et l'entreprise ferroviaire ne souhaite pas faire une exception à ses conditions d'après-vente.

Le médiateur fait remarquer que le billet ne présente aucun signe (trace de marqueur par exemple) qui prouverait que l'agent au guichet a parcouru les données du billet avec la cliente.

Faire reposer toute la responsabilité du contrôle final sur les seules épaules du client n'est ni correct ni commercial. L'employé au guichet est expert en la matière et l'on ne peut attendre du client qu'il connaisse tous les produits. Un guichetier peut aussi commettre une erreur lors de l'introduction des données dans l'ordinateur.

La cliente fournit à la SNCB la preuve que le voyage ne devait pas se poursuivre au-delà de Rotterdam.

Afin de rétablir la relation de confiance entre la cliente et l'entreprise, le médiateur propose la conciliation suivante : « *A titre commercial, le Groupe SNCB rembourse à la cliente la somme payée en trop sous forme de bons.* »

Le Groupe SNCB reste sur sa position en expliquant que la cliente, d'après l'article 5 des GCC-CIV/PRR – « Obligation des voyageurs », est responsable du contrôle des titres de transport au moment de l'achat. Si elle n'avait pas négligé de contrôler ses tickets, l'employé au guichet aurait immédiatement pu corriger l'erreur. En d'autres termes, la négligence de la cliente quant à cette vérification constitue la seule faute à l'origine du prix trop élevé qu'elle a payé.

Par après, il n'est plus possible de reconstituer le dialogue qui s'est tenu au moment de la réservation et l'absence de marquage sur les tickets ne prouve aucunement que le guichetier n'a pas parcouru les titres de transports avec la cliente.

Le médiateur argumente en répondant que le Groupe SNCB continue à mettre en avant les obligations de sa cliente mais oublie de mentionner ses propres devoirs.

Il est exact d'avancer que le client se déclare d'accord avec les Conditions générales en achetant son titre de transport, mais il revient au Groupe SNCB de présenter ces dernières au client au moment de l'achat. C'est le cas lors d'une vente par internet mais pas lors d'une vente directe ou par l'intermédiaire du Contact Center.

Le Règlement 1371/2007 Chapitre VII Information et Application, article 29 Information des voyageurs sur leurs droits mentionne :

1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyagistes informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyagistes peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne et mis à leur disposition.

Si la cliente avait été informée de sa responsabilité du contrôle final du produit livré, l'erreur ne se serait pas produite. Pour éviter tout problème ultérieur, il serait judicieux de mettre en place un système qui prouve de manière indéniable que toutes les données utiles ont été parcourues avec le client.

Le Groupe SNCB part toujours du principe que le client commet une erreur mais jamais un de ses agents. Pourtant à eux aussi cela peut arriver. Mais pas d'après l'entreprise ferroviaire.

L'employé du guichet, en raison du bruit environnant, a pu mal comprendre la destination finale. Il faut avouer que la confusion est possible entre Rotterdam et Amsterdam.

La cliente s'est informée en gare d'Anvers sur les étapes à entreprendre pour récupérer le montant payé en trop. Et là encore elle a été mal informée : on lui a expliqué qu'elle devait faire apposer sur son billet un cachet en gare de Rotterdam qui indiquerait « Client n'a pas voyagé au-delà de Rotterdam ». A Rotterdam, personne ne connaît cette procédure...

Au vu de ces faits, le médiateur émet l'avis suivant : « *A titre commercial, le Groupe SNCB rembourse à la cliente la somme payée en trop sous forme de bons.* »

L'avis est rejeté par l'entreprise ferroviaire.

Le Groupe SNCB renvoie au CIV, au Règlement 1371/2007 et à ses Conditions de transport, qui indiquent que le client est obligé, dès réception, de vérifier si son titre de transport correspond à ses souhaits.

L'entreprise de transport n'a pas l'intention de modifier les modalités du contrôle final car il n'y pas de plainte à ce sujet dans la majorité des dossiers de vente en trafic international. Les chemins de fer néerlandais auraient dû mentionner sur le billet sa non-utilisation, ce qui aurait permis un éventuel remboursement.

2012 / 0349 Un groupe de jeunes gens sur le chemin de l'école embarque à Saint-Denis-Bovesse (ligne 161) à bord d'un train de pointe. A Rhisnes (la station suivante), le flux des voyageurs qui embarquent les pousse dans la voiture de première classe. A Namur (gare suivante et destination finale), ils se font contrôler. Comme leur titre de transport était valable pour la deuxième classe, les 7 jeunes se voient chacun infliger un C170.

Les parents réagissent et écrivent au Groupe SNCB, qui décide de réduire le montant légalement dû au prix du surclassement majoré des frais administratifs.

Les parents ne se satisfont pas de cette mesure commerciale et font appel au médiateur.

La proposition de conciliation mettant l'accent sur le fait que les jeunes gens n'ont jamais été sanctionnés auparavant pour s'être retrouvés indûment en première classe – ce qui tendrait à prouver qu'ils ne sont pas coutumiers du fait – et que l'occupation du train ce jour-là était de 93 % en seconde classe (ce qui signifie qu'il restait moins de 20 places libres, réparties sur un train de près de 100 mètres de long) demandait le classement sans suite des sept dossiers d'irrégularité. La proposition a été rejetée.

L'avis émis reprenait les mêmes arguments et a finalement été suivi...

2012/0707 Le 14 décembre 2011, le client achète, via Ticket Online, un billet aller-retour « Bruxelles-Central / Bruxelles-National-Aéroport ». La date prévue de départ était le 15 décembre, avec un retour le 20.

Le 20 décembre, son billet est contrôlé et il apprend que son titre de transport n'était valable qu'en date du 15. Il doit déboursier 5,20€ pour un nouveau billet valable.

De retour à son domicile, le client a cherché à comprendre ce qui avait bien pu (mal) se passer lors de la réservation en ligne : il a constaté que le site induit en erreur. Il téléphone également au service général de renseignements (02.528.28.28) : son interlocuteur lui apprend, d'une part, qu'il n'est pas possible d'effectuer un aller et un retour à des dates différentes avec un billet aller-retour et, d'autre part, que la problématique rencontrée par le client est bien connue du Groupe SNCB et que des modifications au site internet seraient souhaitables.

Suite à sa plainte, le Groupe SNCB accepte de rembourser 5,20€ (partie non utilisée du billet A/R) mais déduit 4,80€ de frais administratifs...

L'avis fait remarquer que le Groupe SNCB, bien informé de la problématique, n'a pris aucune mesure pour y remédier. Il est un fait que le module de vente de titres de transport sur internet peut induire les voyageurs en erreur : une mention attirant l'attention du client sur le fait que les trajets aller et retour d'un billet A/R ne peuvent avoir lieu que dans la même journée, à savoir la date de validité imprimée sur le billet, ou une remarque mentionnant que le client doit acheter deux tickets séparés si la date du retour diverge de celle de l'aller seraient profitables à chacun, tant au voyageur qu'au Groupe SNCB.

En outre, le médiateur avance que le client a déjà acheté d'autres billets A/R sur le site internet (élément qu'il est possible de prouver en effectuant une recherche dans l'historique des ventes) en les utilisant de la manière qui lui est désormais reprochée et que jamais le personnel de contrôle ne l'a jusqu'ici sanctionné ou même simplement informé de ce qu'il conviendrait de faire lors d'un prochain achat.

Le Groupe SNCB est invité à rembourser intégralement la partie non utilisée du billet aller-retour (soit 5,20€), sans déduction des frais administratifs, ou à lui offrir un billet cadeau, et à modifier le module de vente de titres de transport par internet dans le but de supprimer toute équivoque, d'informer les clients de manière claire et compréhensible et, in fine, de se conformer à la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (Moniteur Belge du 12 avril 2010).

Le Groupe SNCB rejette l'avis, estimant qu'un geste commercial a déjà été posé (NDLR : le remboursement de 40 centimes...) pour amenuiser les désagréments consécutifs à la maladresse du voyageur.

2012/1036 Le 17 février 2012, la cliente a acheté en gare un voyage aller Bruxelles/Paris et le 20 février 2012 dans une autre gare le voyage retour. Elle a dû payer deux fois les frais de dossier de 7€ et elle n'est pas d'accord.

Selon le Groupe SNCB, la cliente a dû se rendre à deux reprises au guichet car, au moment de la réservation du voyage aller, il n'était pas encore possible de réserver le voyage retour. Selon l'entreprise ferroviaire, les frais de dossier sont comptabilisés par dossier : dans ce cas-ci, on parle de deux dossiers parce que les voyages aller et retour ont été réservés à des dates différentes.

Ces frais de dossier couvrent l'aide personnelle apportée par le collaborateur au guichet (ou au téléphone). Ceux-ci sont apparus pour alléger les coûts croissants de distribution.

Lorsque le client se présente à deux moments distincts, il fait appel deux fois à l'un de ces collaborateurs. Le Groupe SNCB ne veut ni éluder ces doubles frais, ni modifier la réglementation actuelle.

L'entreprise ferroviaire explique que la cliente aurait pu acheter ses tickets en ligne pour éviter de payer ces frais administratifs.

Le médiateur estime qu'il n'est pas juste de comptabiliser deux fois les frais de dossier à la cliente qui s'est vu imposer des limitations par les délais de réservation et le Yield Management. Lors de la réservation du voyage aller, un dossier a été créé et elle a clairement déclaré qu'il s'agissait d'un voyage aller-retour. Le client qui veut s'assurer de son voyage en train au meilleur tarif est puni en devant payer deux fois des frais de dossier. Un client qui attend, et qui payera sans aucun doute plus cher, ne payera qu'une seule fois les frais de dossier pour son voyage aller-retour. Ceci n'est pas un traitement honnête et équitable des voyageurs.

Pour rétablir la relation de confiance entre la cliente et l'entreprise, le médiateur propose la conciliation suivante : *« Le Groupe SNCB rembourse les seconds frais de dossier et adapte la réglementation relative à la double comptabilisation de ces frais. »*

Le Groupe SNCB refuse et persiste à prétendre que les voyageurs qui se présentent à deux moments distincts à un guichet font appel à deux reprises à l'un de ses collaborateurs et doivent donc payer deux fois les frais de dossier.

La cliente avait la possibilité d'éviter ces frais en réservant son voyage en ligne.

Le médiateur ne suit pas ce raisonnement. La cliente s'est basée sur l'information reçue du premier employé à qui elle s'est adressée pour son achat, c'est-à-dire que les frais de dossier ne sont comptés qu'une seule fois dans un même dossier.

La cliente n'a reçu qu'un seul numéro de dossier, le code DNR. Pour le voyageur, ceci représente clairement un seul dossier. Le code PNR, donné par le système de vente par trajet, n'est pas fourni au client. La face technique du système de réservation du Groupe SNCB n'est pas connue de la cliente et n'est donc pas d'application.

Le médiateur se base sur les points suivants pour émettre un avis :

- attendu que le Groupe SNCB a compté des doubles frais de dossier pour une seule personne, pour un voyage aller-retour ;
- que la cliente ne peut pas être victime de son souhait de voyager à un tarif bon marché ;
- que l'information relative aux frais de dossier a été donnée par un expert (vendeur Groupe SNCB) ;
- que le Groupe SNCB impose de fait des frais supplémentaires à une partie de ses voyageurs ;
- que le compromis proposé semble équitable et commercialement justifié.

« Le Groupe SNCB rembourse les seconds frais de dossier et adapte la réglementation relative à la double comptabilisation de ces frais. »

Le Groupe SNCB reste sur ses positions. Le client doit effectuer sa réservation et son achat via internet pour éviter ces frais. Aucune démarche ne sera entreprise pour modifier la réglementation actuelle.

2012/1235 Le fils de la cliente a reçu un constat d'irrégularité. Il possède une carte train Tielt/Gand et remplit après le départ de Tielt, à bord du train, son Rail Pass pour Gand/Alost. Alors qu'il est en train d'écrire, encore avant Gand, l'accompagnateur de train confisque le Rail Pass sans tenir compte du fait que le client était bien en possession d'une carte train Tielt/Gand et était parfaitement en droit de remplir son Pass pour le trajet Gand/Alost. Le client reçoit une amende (prix du parcours Tielt/Alost majoré de 60€) et conteste.

Le Groupe SNCB constate, à la vue du Rail Pass, que celui-ci a toujours été complété à partir de Tielt. Lors du contrôle, le client a présenté le Pass non complété et pas sa carte train. L'agent a réglementairement rempli un constat d'irrégularité.

Le Groupe SNCB est prêt à ne demander que le prix du trajet aller-retour, majoré de 7,70€ de frais administratifs et de tenir compte de la valeur résiduelle du Rail Pass confisqué. Le client serait remboursé de la somme de 8,30€.

Le médiateur n'est pas d'accord car le client a reçu un constat d'irrégularité pour avoir rempli son Rail Pass durant le trajet, mais d'un point de vue technique, le trajet indiqué sur le Pass n'avait pas encore débuté. Le client disposait de plus d'une carte train pour le trajet Tielt/Gand.

D'après la fiche-produit du Rail Pass, une prolongation de parcours est autorisée et, en plus, une nouvelle ligne du Pass peut être complétée.

A l'examen d'une copie du Rail Pass, le médiateur remarque que :

- ni la gare de départ ni celle d'arrivée n'apparaissent sur le Pass. La SNCB ne peut déduire des précédents parcours que le client avait l'intention d'inscrire le trajet Tielt/Bruxelles ou Alost ;
- la comparaison des écritures permet d'affirmer que le client n'est pas celui qui a inscrit les quatre précédents voyages.

Le service des cartes train confirme que le voyageur était bien en possession d'une carte train valable le jour du constat pour le trajet Tielt/Gand.

Le médiateur fait à nouveau remarquer au Groupe SNCB que, d'après la fiche-produit du Rail Pass qui indique clairement qu'une prolongation de parcours est autorisée, une nouvelle ligne du Pass peut être complétée dans le train.

Au vu de ces données, le médiateur estime que les deux constats d'irrégularité doivent être annulés puisque le client a suivi de manière totalement conforme la réglementation relative à son titre de transport, qu'on lui a compté la ligne en question du Rail Pass et une ligne pour le retour et que la valeur résiduelle lui est remboursée.

Le Groupe SNCB revoit sa décision et est prêt à accepter la ligne litigieuse du Pass, majorée de 7,70€ de frais administratifs, et la même chose pour le voyage retour. Il est tenu compte de la valeur résiduelle.

Pour rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose la conciliation suivante : « Le Groupe SNCB annule les deux constats d'irrégularité puisque le client a respecté les conditions générales relatives à son titre de transport. Le Groupe SNCB compte au client le trajet du Rail Pass ainsi qu'une ligne pour le retour et rembourse la valeur résiduelle du titre de transport. Tout cela sans frais administratifs supplémentaires puisque les constats n'auraient pas dû être établis. »

Le Groupe SNCB rejette la conciliation et rappelle que le client a présenté un Rail Pass non complété au moment du contrôle, et pas sa carte train. Le constat a été établi de bon droit.

Même le constat établi pour le voyage retour était une conséquence du non respect des conditions de transport durant le voyage aller.

Le Groupe SNCB est prêt à ne réclamer qu'une seule fois les frais administratifs et à rembourser la somme de 21,90€, dès réception du numéro de compte du client.

Le médiateur n'est pas satisfait et argumente que le client, au moment de la rédaction du constat d'irrégularité par l'accompagnateur de train, était en règle selon les conditions de transport en vigueur. Il a une carte train valable pour le trajet Tielt/Gand et il peut, après son embarquement à Tielt, compléter son Rail Pass pour prolonger son voyage, conformément à la fiche produit correspondante.

Le Groupe SNCB est d'avis que le client devait montrer sa carte train au moment du contrôle, mais rien ne prouve qu'il ne l'ait pas fait. L'accompagnateur de train a rédigé un constat d'irrégularité en se basant sur ce qu'il a vu. Le client était en train de remplir un Pass dans le train et l'accompagnateur le lui a confisqué. A partir de là, cela n'intéressait plus le contrôleur de savoir si le client possédait un titre de transport valable ou pas. D'après la plainte du client, les faits se sont déroulés ainsi.

Le Groupe SNCB pourrait accorder au client le bénéfice du doute, d'autant plus qu'il n'avait plus le temps de compléter sa gare de départ, c'est-à-dire Gand.

L'entreprise ferroviaire part toujours du principe que le client est en tort, et jamais l'un de ses agents. Pourtant, même eux peuvent commettre une erreur. Mais même confronté à des situations de doute fondé, le Groupe SNCB n'envisage pas cette possibilité.

Le client possède une carte train valable, pourquoi paierait-il une seconde fois le même trajet ?

Le médiateur émet l'avis suivant : « Le Groupe SNCB annule les deux constats d'irrégularité puisque le client a suivi de manière totalement conforme les conditions générales relatives à son titre de transport. Le Groupe SNCB compte au client le trajet du Rail Pass ainsi qu'une ligne pour le retour et rembourse la valeur résiduelle du titre de transport. Tout cela sans frais administratifs supplémentaires puisque les constats n'auraient pas dû être établis. »

L'avis fut rejeté par l'entreprise, qui n'était pas prête à annuler les deux constats et à ne compter qu'une seule fois pour les deux dossiers la somme de 7,70€ pour les frais administratifs.

2012/1339 Début 2012, la cliente reçoit un grand nombre de mises en demeure et de rappels pour des amendes à partir de juin 2010. Dans la plupart des cas, l'identité a été établie sur base d'une carte SIS. La cliente, qui suit encore des cours, s'étonne du fait que les amendes mentionnent surtout des trajets différents de celui qu'elle réalise quotidiennement. Elle ne s'était pas rendue compte de la perte de sa carte SIS et en signale la perte par une déposition à la police. L'internat fournit au Groupe SNCB une liste de présences qui laisse apparaître que la cliente se trouvait dans l'institution les jours concernés par les irrégularités.

L'entreprise ferroviaire signale que les constats ont à chaque fois été établis sur base d'un document officiel. Elle remarque que la déclaration de perte de la carte SIS n'est intervenue qu'en mars 2012. Le dossier complet a été transmis au bureau d'huissiers de justice.

Le médiateur rétorque que la cliente a formellement déclaré ne pas avoir réalisé la plupart des voyages. Elle n'a remarqué la perte de sa carte SIS que lorsqu'elle a reçu les courriers des huissiers (d'où la déclaration de perte en 2012).

Le médiateur pose une question : « *Quelle est la valeur officielle d'une carte SIS comme pièce d'identité ?* »

C'est un document qui sert surtout à recueillir des données en rapport avec la sécurité sociale. Il ne comporte aucune photo, donc tout un chacun peut la présenter. Il n'y a aucune preuve que la personne qui a effectué le voyage et remis la carte SIS en est bien le titulaire légitime.

Pourquoi la cliente n'a-t-elle pas reçu de lettres plus tôt ? Pourquoi avoir attendu un an ? La cliente aurait pu réagir plus rapidement (déposition auprès de la police – déclaration de perte / utilisation abusive de sa carte SIS).

Tous ces éléments permettent légitimement de douter que la cliente ait bien réalisé ces voyages et suggèrent qu'une autre personne (ou plusieurs personnes) ait pu présenter la carte SIS comme pièce d'identité pour voyager gratuitement.

Dans la conciliation, le médiateur propose au Groupe SNCB de classer les amendes pour lesquelles l'identité a été établie sur base de la carte SIS, car, non seulement, celle-ci ne constitue pas un document officiel par lequel l'identité du détenteur peut être prouvée de manière officielle et que, en outre, suffisamment d'éléments du dossier laissent à penser que cette carte a pu être utilisée abusivement.

Le Groupe SNCB réagit seulement le 15 juin (13 jours trop tard) à la conciliation du 25 mai. Il explique que ses services attendaient encore des pièces justificatives qui devaient être fournies par la cliente.

L'entreprise ferroviaire rejette la proposition :

1. Le PV établi par la police est incomplet car il mentionne la perte d'une carte Campus.
2. Le numéro de la carte SIS n'est pas indiqué dans le PV.
3. Au PV se trouve annexé un document de la mutualité « attestation de perte d'une carte SIS » qui porte une date postérieure à un certain nombre d'infractions.
4. Il y a discordance entre, d'un côté, la date de réservation d'un séjour en Turquie et, de l'autre côté, les jours de travail repris sur le document d'un secrétariat social.
5. L'attestation de la mutualité qui remplace temporairement la carte SIS n'était valable que jusqu'au 26/03/2011 compris, en remplacement de la carte dont question dans le PV de la police.
6. 54 infractions ont été enregistrées avant la déclaration de perte de la carte SIS. « Ces voyages ne sont par conséquent pas contestables ».
7. Le PV de la police n'a été établi que bien après la déclaration de perte auprès de la mutualité.

Les arguments du médiateur sont les suivants :

Concernant le rejet de la proposition de conciliation par le Groupe SNCB :

1. La mention de la disparition d'une carte Campus dans le PV de la police : il s'agit probablement ici d'une erreur matérielle dans le rapport du rédacteur du PV ; d'un autre document, il appert que l'intéressée a présenté sa carte Campus et a demandé à ce qu'une copie en soit annexée au PV.
2. Le PV de la police ne mentionne pas le numéro de la carte SIS perdue : comment doit-on s'y prendre pour connaître le numéro d'une pièce que l'on ne possède plus ? Ce n'est que par la suite que la mutualité a fourni les éléments nécessaires.
3. Pourquoi la disparition de la carte SIS n'a-t-elle pas été signalée plus tôt? On ne constate qu'on ne l'a plus (perte, vol, ...) qu'au moment où l'on en a besoin (pharmacie, hôpital, mutualité...).
4. Que la cliente se fût trouvée en Turquie ou au travail n'a pas grande importance : elle était en tout cas à ce moment-là ailleurs que dans le train.
5. L'attestation de la mutualité est toujours valable pour un temps limité, c'est-à-dire le temps nécessaire pour la création d'une nouvelle carte et son envoi. Deux mois constituent le délai de validité maximal d'une attestation provisoire et celui-ci est généralement appliqué.
6. Voir les points 3 et 7.
7. La perte / la disparition de la carte SIS n'a pas été immédiatement rapportée à la police. Ce fait ne doit pas être signalé à la police : la carte SIS n'est pas une pièce d'identité mais un document de la mutualité qui reprend le statut relatif à la sécurité sociale de l'intéressé (affiliation à une mutualité – statut – règles de remboursement...). En cas d'indices d'usage frauduleux du document disparu, une déclaration de perte et un dépôt de plainte contre X auprès de la police sont obligatoires. Le client a bien déposé plainte à la police dès qu'il y a eu suspicion d'usage frauduleux.

Arguments généraux :

Le formulaire C170 vaut au départ comme Pro Justitia (PJ), par lequel l'accompagnateur de train – en tant qu'agent investi d'un mandat de police - conformément aux dispositions légales en la matière, signale au Procureur du Roi qu'il a constaté qu'une certaine personne est contrevenu à l'une des règles qui forment la « *police des chemins de fer* » ; cette information a lieu en vue d'une éventuelle poursuite de l'intéressé(e) devant le tribunal compétent.

Le PJ doit satisfaire à un certain nombre de critères : en plus d'une description claire des faits reprochés, avec mention des règles enfreintes (loi, AR...) et les preuves matérielles de l'infraction (comme le billet ou la carte confisquée), l'auteur des faits doit également être identifié de manière indubitable.

En Belgique, seuls la carte d'identité électronique et certains extraits d'actes ont valeur de pièces d'identité officielles (voir : www.belgium.be). A côté de cela, d'autres pièces officielles présentant une photographie sont généralement acceptées : permis de conduire ou passeport.

La carte SIS ne sert pas à identifier une personne : elle ne comporte ni la photo ni l'adresse du détenteur et elle ne peut être lue que par les instances qui interviennent dans le domaine de la sécurité sociale. Sans pièce d'identification officielle supplémentaire, il est impossible de contrôler si la personne qui présente la carte SIS est la même (ou non) que celle dont l'identité est reprise sur la puce.

Si le Groupe SNCB accepte tout de même la carte SIS comme carte d'identité alternative, il le fait en connaissance de cause.

En effet, pour pouvoir (faire) identifier une personne sans pièce d'identité valable, il existe dans notre pays des procédures qui peuvent (doivent) être suivies ; si le Groupe SNCB ne suit pas ces procédures, il le fait à ses propres risques.

Conclusion :

1. Le médiateur ne doute pas que « quelqu'un » a réalisé un certain nombre de voyages irréguliers, mais le Groupe SNCB a été négligent en ne faisant pas identifier le voyageur en question selon les règles de l'art.
2. Le dossier présente suffisamment d'indications qui laissent penser que la cliente N'EST PAS la personne qui a voyagé en irrégularité.

Dans son avis, le médiateur propose de classer les dossiers sans suite.

Bien que le médiateur ait achevé son enquête en émettant un avis, le Groupe SNCB continue de réclamer encore des documents et des résultats d'examens supplémentaires.

Depuis le 21 mars 2010, plus de 80 dossiers ont été établis au nom de la cliente. Ses parents n'ont reçu que deux ans plus tard un certain nombre de mises en demeure.

Le dossier ayant été introduit le 23 mars 2012, le Groupe SNCB a déjà eu 4 mois pour récolter et réclamer les pièces importantes.

Les preuves que les parents essaient de présenter sont remises en question, même la déclaration de la mutualité est mise en doute. Si les dossiers avaient été immédiatement et correctement suivis en 2010, ce dossier circonstancié n'existerait pas.

Le dossier évoque une possible nonchalance de la cliente à l'égard de ses documents officiels, comme sa carte SIS.

La seule question qui subsiste au final est de savoir si une carte SIS constitue une preuve probante de l'identité de quelqu'un. Aucune réponse n'a été formulée à ce propos jusqu'à aujourd'hui par le Groupe SNCB.

Le 5 juillet 2012, le médiateur a émis un avis. Comme il y est dit : « *En effet, pour pouvoir (faire) identifier une personne sans pièce d'identité valable, il existe dans notre pays des procédures qui peuvent (doivent) être suivies ; si le Groupe SNCB ne suit pas ces procédures, il le fait à ses propres risques.*

Le médiateur ne doute pas que « quelqu'un » a réalisé un certain nombre de voyages irréguliers, mais le Groupe SNCB a été négligent en ne faisant pas identifier le voyageur en question selon les règles de l'art.

Le dossier présente suffisamment d'indications qui laissent penser que la cliente N'EST PAS la personne qui a voyagé en irrégularité. »

Les questions encore posées au médiateur ou (concomitamment) directement aux parties concernées (voir les données sur le document de la mutualité) tombent désormais en dehors de la procédure légale menée.

Conformément à cette procédure légale et suivie, et par laquelle le Groupe SNCB a eu l'occasion de requérir les éléments nécessaires et d'argumenter, le médiateur demande de facto une réponse motivée et une décision.

La réponse ne nous est pas encore parvenue.

2012/1717 Le client exprime son mécontentement car il ne peut pas payer avec des bons de compensation à bord du train.

Le Groupe SNCB explique que seuls les guichets acceptent les bons de compensation pour cette opération.

Le bon de compensation est un moyen de paiement qui permet au client d'acheter chaque produit SNCB du trafic intérieur ; il est délivré au client par le Groupe SNCB à titre de compensation ou de remboursement.

Sur le bon, il est déjà mentionné que celui-ci peut exclusivement être utilisé pour l'achat d'un produit SNCB du trafic intérieur ayant une valeur au moins égale à celle du bon.

Le médiateur ne voit donc pas le moindre argument permettant de justifier le refus du bon de compensation comme moyen de paiement dans les trains du service intérieur.

Il propose le compromis suivant :

« Dans les trains du service intérieur, le Groupe SNCB accepte le bon de compensation comme moyen de paiement pour l'achat d'un produit SNCB du trafic intérieur dont la valeur est au moins égale à celle du bon ».

Dans sa réponse, le Groupe SNCB signale que l'accompagnateur exerce principalement une fonction de sécurité et est responsable du bon déroulement des opérations à bord.

D'autre part, il exerce également une fonction de contrôle et dans ce cadre, il peut effectuer des opérations de vente. Selon le Groupe SNCB, celles-ci ne peuvent être effectuées qu'en espèces ou avec « carte bancaire », et ce afin de limiter la perte de temps.

Le Groupe SNCB n'est pas disposé à accepter les bons de compensation comme moyen de paiement dans le train car cela nécessite des formalités administratives supplémentaires plus longues et ne cadrent donc pas avec les tâches principales d'un accompagnateur de train.

Le médiateur présume que le Groupe SNCB, lorsqu'il indique que les paiements à bord du train ne peuvent être effectués qu'en espèces ou avec « carte bancaire », veut dire « carte de crédit ». A moins qu'il soit entre-temps devenu possible pour les voyageurs de payer à bord du train au moyen de cartes de débit.

D'après le médiateur, le fait d'accepter les bons de compensation à bord du train n'entraîne pas de formalités administratives supplémentaires et certainement pas de perte de temps.

En revanche, en ce qui concerne les réquisitoires (contre remise d'un réquisitoire correctement complété dans le train, l'accompagnateur peut délivrer un billet valable entre les gares belges ou des points d'arrêt non gardés, pour la date et pour la classe de véhicule mentionnées sur le formulaire), il s'agit effectivement d'une opération fastidieuse.

Lorsqu'il reçoit un bon de compensation, l'accompagnateur n'a pas plus de travail qu'avec des billets de banque ou des pièces de monnaie. Le paiement au moyen d'une carte de crédit et le comptage des billets de banque et/ou pièces de monnaie prendront même probablement plus de temps que la prise en charge d'un bon de compensation.

La seule chose à effectuer par l'accompagnateur est de vérifier que la valeur du bon de compensation est au moins égale au prix du titre de transport à délivrer.

Le bon de compensation est un moyen de paiement sûr qui est octroyé au client par le Groupe SNCB à titre de compensation ou de remboursement.

En autorisant ses clients, qui ont déjà vécu une expérience déplaisante, à n'échanger leurs bons de compensation qu'au guichet, le Groupe exclut les personnes qui n'habitent pas à proximité d'une gare dotée de guichets. Par conséquent, ces clients ne peuvent pas utiliser la compensation qu'ils ont reçue à la suite d'un problème rencontré avec le Groupe SNCB.

Comme le médiateur ne trouve donc pas le moindre argument pouvant justifier le refus du bon de compensation comme moyen de paiement à bord, il recommande que le Groupe SNCB l'accepte comme tel.

Le Groupe SNCB maintient sa position et n'accepte pas de bons de compensation comme moyen de paiement dans les trains du service intérieur.

2012/1863 Le 4 octobre 2010 à 23h30, la cliente achète un billet via Ticket Online pour un voyage qu'elle va effectuer le lendemain de Bruxelles à Anvers, et elle l'enregistre sur sa carte d'identité. En recevant sa confirmation d'achat, la cliente constate que son billet est valable le 4 octobre et non le 5.

Lors du contrôle dans le train le 5 octobre, l'accompagnateur remarque que le billet de la cliente n'est plus valable. La cliente explique la situation ; l'agent propose un nouveau billet moyennant des frais forfaitaires d'un montant de 12,50€.

Le 8 octobre 2010, la cliente dépose plainte auprès du Groupe SNCB et envoie son bulletin de régularisation original via bpost.

Comme la cliente ne reçoit aucune réponse du Groupe SNCB, elle lui rappelle les faits à deux reprises par e-mail.

En désespoir de cause et après avoir attendu en vain une réponse pendant un an et demi, la cliente se tourne vers le médiateur le 28 avril 2012.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'il a seulement reçu la plainte de la cliente le 8 mai 2012 et qu'il ne peut pas lui accorder une compensation car il n'est pas en possession du billet de remplacement.

La cliente a acheté le 4 octobre 2010 à 23h30 un titre de transport pour un voyage prévu le 5 octobre. Apparemment, il y a eu un problème lors de la réservation et le billet a été enregistré le 4 octobre 2010.

Vu l'heure de réservation du billet, il est impossible à la cliente de prendre le train ce jour-là et de se rendre le soir même à Anvers.

Ce n'est que lorsque la cliente, après être restée sans réponse du Groupe SNCB pendant un an et demi, prend contact avec le médiateur que le Groupe SNCB demande à celui-ci, dans son courrier du 29 mai 2012, d'examiner le titre de transport original de la cliente.

Le médiateur juge cette demande inopportune compte tenu du fait que la cliente s'est d'abord adressée au Groupe SNCB et lui a transmis son titre de transport original, c'est-à-dire son bulletin de régularisation.

La cliente satisfait à toutes les conditions posées par le Groupe SNCB en vue du remboursement. La cliente a fourni au Groupe SNCB son billet de remplacement (bulletin de régularisation) ainsi que sa preuve d'achat via Ticket Online.

La cliente n'y est pour rien si son billet original n'est pas arrivé ou s'il a été égaré par le Groupe SNCB.

En conséquence, il est équitable que ce dernier rembourse intégralement le bulletin de régularisation.

A titre de compensation, il offre à la cliente des bons de compensation d'une valeur totale de 8,40€.

La valeur des bons de compensation correspond à la valeur du billet acheté par la cliente via Ticket Online moins 4,80€ de frais administratifs.

Le Groupe SNCB assure une prestation de vente et accepte de l'argent pour un service qu'il ne peut plus fournir. Au moment où la cliente achète le billet Bruxelles/Anvers et où le Groupe SNCB accepte la transaction, il n'existe plus aucune possibilité d'utiliser le produit acheté.

Il s'agit ici d'une erreur de la cliente, qui souhaitait un billet pour le jour suivant. Toutefois, la responsabilité du problème qui est survenu ne lui incombe pas exclusivement.

Conformément à l'article 4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales du produit et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible.

Concrètement, cela signifie que le Groupe SNCB devait signaler au client potentiel qu'il n'y avait plus de trafic ferroviaire pour l'itinéraire demandé au moment de l'achat du titre de transport.

La cliente argue ensuite que n'importe qui comprendrait d'emblée qu'elle a agi en toute bonne foi et n'avait aucune intention de frauder. Elle expose le problème à l'accompagnateur de train, qui lui impose non seulement l'achat d'un nouveau billet, mais lui fait également payer un montant forfaitaire de 12,50€.

D'après le médiateur, le montant forfaitaire n'est pas équitable et doit dès lors être remboursé.

Le Groupe SNCB est aussi à l'origine du problème ; il délivre un billet qui ne peut plus être utilisé par la cliente. Selon le médiateur, il n'est par conséquent pas correct que le Groupe SNCB facture des frais administratifs lors du remboursement.

Pour cette raison, le médiateur émet l'avis suivant :

« Le Groupe SNCB rembourse intégralement à la cliente le montant forfaitaire de 12,50€ et le billet délivré à tort et non utilisé ».

Le Groupe SNCB accepte l'avis du médiateur.

2012/1909 La cliente, une dame de 77 ans, se présente à la gare d'Anvers-Central. Elle demande le tarif le plus avantageux, précise qu'elle a une carte de réduction et qu'elle rentre dimanche. L'agent au guichet lui vend un billet Week-end (20,40€).

Son étonnement fut grand lorsqu'elle remarqua que son amie voyageait avec un billet Senior. En effet, on lui conseilla d'acheter deux billets de ce type (pour l'aller et le retour). Si on lui avait recommandé la même chose, la cliente aurait pu économiser 10€. Elle demande donc le remboursement de la somme payée en surplus.

Le Groupe SNCB répond qu'il est effectivement permis d'acheter deux billets Senior pour effectuer l'aller et le retour mais qu'il ne peut rembourser la différence de prix car aucun formulaire C6 n'apparaît dans le dossier. D'après l'entreprise ferroviaire, la cliente aurait dû le savoir, puisque l'information se trouve dans les Conditions générales.

Le médiateur fait remarquer que l'agent de contrôle, qui a marqué de sa pince le billet week-end, n'a pas expliqué à la cliente qu'elle avait besoin d'un formulaire C6 pour demander le remboursement de la différence de prix, pas plus que l'agent au guichet qui a accepté le dossier d'ailleurs. Pourtant, on reproche à la cliente de ne pas connaître les Conditions générales. N'est-ce pas en premier lieu aux agents du Groupe SNCB de les connaître et d'en informer par la suite la cliente ?

La cliente a reçu par trois fois une information erronée ou incomplète :

- l'agent au guichet ne lui a pas proposé la formule la plus avantageuse ;
- l'agent de contrôle ne l'a pas informée du fait qu'elle pouvait demander le remboursement à l'aide d'un formulaire C6 ;
- le guichetier qui a accepté sa plainte et l'a transmise ne l'en a pas informée non plus.

Le médiateur invoque la Loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché et la protection du consommateur (Moniteur belge du 12 avril 2010), Chapitre 2 : Information sur le marché, Section 1^{re} : Obligation générale d'information du consommateur, article 4 : *« Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales du produit et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible. »* Dans sa conciliation, le médiateur propose de rembourser la différence de 10 €.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'il ne peut accéder à la proposition :

- l'agent au guichet n'avait pas à s'enquérir de l'âge de la cliente : il revenait à cette dernière de mentionner qu'elle avait plus de 65 ans ;
- l'accompagnateur de train ne doit établir un formulaire C6 qu'à la demande du client.

Ces arguments n'ont pas de sens selon le médiateur. La dame en question a 77 ans et a demandé la formule la plus avantageuse. Elle a présenté au guichetier sa carte de réduction (Intervention majorée). Sur la carte mère de celle-ci se trouve la date de naissance. L'agent n'avait donc pas besoin de demander l'âge de la cliente : un simple regard à la carte de réduction aurait suffi. Cependant, il a omis de l'informer de la possibilité de voyager avec deux billets Senior, ce qui est pourtant autorisé d'après l'explication obtenue de l'entreprise ferroviaire elle-même.

L'accompagnateur de train a écouté toute l'histoire et a été témoin de l'agacement de la cliente, causé par le fait qu'elle a dû payer 10€ de plus que sa compagne de voyage. Pourtant, il n'a pas mentionné la possibilité d'un remboursement de la différence par l'établissement d'un formulaire C6. Comment un client peut-il savoir qu'un formulaire C6 est nécessaire ? On ne peut attendre d'un client qu'il connaisse de tels détails des Conditions générales ou qu'il les vérifie avant de débiter son voyage ! Ou bien un client doit-il automatiquement partir du principe que l'information fournie par un agent du guichet ou de contrôle puisse être inexacte ? En quoi consiste donc le rôle informatif des membres du personnel ?

Le médiateur renvoie à nouveau vers l'article 4 de la Loi sur les pratiques du marché et demande le remboursement de la différence de 10€.

Le Groupe SNCB, à titre commercial et sous réserve de principe, accepte de rembourser la somme demandée.

2012 / 2000 Le client acquiert un billet ticketless Paris-Nord / Bruxelles-Midi, en gamme tarifaire Semi-flex. La veille du voyage, il désire échanger son billet. Il se rend compte seulement à ce moment-là que le call-center auquel il doit s'adresser n'est disponible que de 9 à 20h (16h30 durant le week-end et les jours fériés). Comme il est plus de 20h, il se rend en gare internationale, sur conseil du site internet Thalys.fr.

Hélas, les agents sur place l'ont informé ne rien pouvoir faire.

Par après, le client a cherché une adresse électronique pour transmettre sa plainte mais ne l'a pas trouvée.

L'avis met en exergue la confusion qui peut naître, d'une part, de la présentation du produit Semi-flex (qui apparaît clairement sur la page "Offres et Services") et qui indique que l'échange du titre de transport est permis "une fois jusqu'à la veille du départ", sans autre forme de précision, et, d'autre part, la présentation du produit ticketless (en petits caractères en bas de la page "Offres et Services"), qui précise quant à elle qu'il faut passer par le call center pour un éventuel échange (avec mention du numéro d'appel et des heures d'ouverture).

L'attention du voyageur devrait être attirée sur les réelles modalités pratiques de son billet Semi-flex ticketless, qui se révèlent être différentes d'un Semi-flex papier ou d'un Semi-flex réservé à la Boutique RailEurope.

En outre, la *Directive 2011/83/EU relative aux droits des consommateurs* (JO du 22 novembre 2011 – à transposer en droit national pour novembre 2013) a l'intention d'améliorer l'information précontractuelle, en imposant notamment (par son article 8 § 2) aux sites internet qui vendent des billets de train l'obligation de fournir certaines informations (dont les conditions de validité, d'échange et de remboursement) aux voyageurs d'une manière claire et apparente, et directement avant qu'il ne passe leur commande. Dans le cas présent, ces informations n'ont été fournies hélas qu'après l'achat.

Le Groupe SNCB est invité à faire modifier le site internet de la société Thalys Int. de manière à fournir avant la finalisation des opérations d'achat des informations claires, évidentes et non interprétables des conditions d'échange de tous les types de billets proposés à la vente.

En outre, pour rétablir la confiance entre le voyageur et l'entreprise, Thalys Int. est invité à offrir un bon voyage de 10€ au client.

Le Groupe SNCB rejette l'avis, estimant que le voyageur en question était un habitué des services Thalys (un voyage par semaine) et que toutes les informations nécessaires lui avaient été fournies.

2012/2030 Via un bureau d'huissiers de justice, la cliente a reçu une mise en demeure relative à un voyage irrégulier effectué le 27 avril 2009. Elle ne possédait pas sa carte de réduction « Familles Nombreuses » sur elle. Son identité a été établie au moyen de sa carte SIS.

Le Groupe SNCB déclare que le formulaire de constat d'irrégularité (C170) invitait la cliente à présenter la carte de réduction oubliée dans les 14 jours. Elle ne devrait ainsi payer que 7,70€ de frais administratifs.

Cette version est en contradiction avec celle de la cliente ; celle-ci n'aurait reçu qu'un avertissement verbal et aucun document.

Dans son avis, le médiateur indique qu'il a été démontré précédemment que la cliente avait bien droit à la réduction « Familles Nombreuses ». Le 27 avril 2009, elle n'était cependant pas en possession de sa carte de réduction.

Il est difficile de déterminer avec exactitude si la cliente a effectivement reçu un « avertissement verbal » et si elle s'est vu remettre ou non dans le train un exemplaire du formulaire C170.

Lorsqu'elle a acheté au guichet un billet « Familles Nombreuses » le 27 avril 2009, elle n'a donc pas été en mesure de présenter sa carte de réduction. Le préposé n'a cependant posé aucune question et a délivré le billet demandé.

Si le guichetier avait accessoirement demandé à la cliente si elle possédait sa carte de réduction sur elle, ou s'il l'avait informée que le billet n'était valable qu'accompagné de la carte de réduction, la cliente aurait remarqué le problème avant le début du voyage et aurait ainsi eu le choix entre acheter un billet au plein tarif ou aller rechercher son document. Dans les deux cas, un constat d'irrégularité n'aurait pas été établi.

En intervenant de manière proactive, le préposé aurait affiché le comportement que le législateur attend d'un vendeur:

« Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales du produit et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible » (art. 4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur).

Le fait d'avoir la carte de réduction sur soi constitue une partie essentielle des conditions de vente, et il était logique et donc prévisible que la cliente utiliserait le billet acheté.

Au guichet, aucune question ou remarque n'a été formulée à son encontre.

Le Groupe SNCB déclare parfois que le préposé ne peut pas poser ce genre de questions car il s'agirait d'une atteinte à la vie privée du client.

Selon nous, cette position n'est pas correcte : en demandant la carte de réduction, le préposé au guichet se comporterait en effet comme attendu par le législateur. De plus, il s'agirait d'une application correcte du principe de précaution : veiller à ce que le client ne se retrouve pas en défaut plutôt que le sanctionner par la suite.

Toujours est-il que la demande pertinente, à savoir présenter la carte de réduction, a été formulée alors que le voyage avait déjà commencé.

Comme la cliente a bien droit à la réduction dont elle a bénéficié, le médiateur recommande de clôturer le dossier moyennant le paiement de 7,70€ de frais administratifs.

Le Groupe SNCB rejette l'avis et maintient la créance dont le recouvrement est réclamé via le bureau d'huissiers de justice.

2012/2102 Le client a acheté un billet en ligne à l'aide de sa carte d'identité électronique (E-ID). Dans l'accusé de réception reçu par courriel, il voit apparaître la mention E-ID mais ne comprend pas ce que cela signifie. Le client imprime le courriel et part s'informer en gare. L'employé au guichet examine le document et dit au client qu'il ne connaît rien à ce genre de billet et lui conseille d'acheter un nouveau titre de transport, au même prix.

Par après, le client demande un remboursement au Groupe SNCB en passant par une autre gare et fournit une copie de ses titres de transport mais personne ne lui signale que les originaux peuvent lui être demandés. Et il ne les a pas gardés.

Le Groupe SNCB répond qu'il a demandé au client ses documents originaux dans un délai raisonnable et que sans ces derniers, aucun remboursement ne peut être envisagé.

Le médiateur argumente : le point de vue du Groupe SNCB, selon lequel il ne PEUT procéder à un remboursement sans titres de transport originaux, va fondamentalement à l'encontre de l'article 38 §6 des conditions de transport : « la SNCB POURRA exiger la restitution des titres de transport originaux ».

Fournir les billets originaux n'est donc pas une condition sine qua non.

Lorsque l'entreprise ferroviaire mentionne dans sa réponse qu'elle ne PEUT pas octroyer de compensation, cela revient à dire qu'elle ne VEUT pas.

Le client n'a plus son titre de transport original en sa possession :

- la copie de son billet original a été faite en gare ;
- l'agent a rendu au client son document original et en a envoyé la copie au Groupe SNCB ;
- personne n'a informé le client du fait que les documents transmis ne suffiraient pas au traitement complet de son dossier et / ou qu'il pourrait lui être demandé par après de présenter le billet supplémentaire acheté.

Le médiateur propose la conciliation suivante : « Puisque le Groupe SNCB, d'après les conditions de transport, PEUT octroyer une compensation sans les titres de transport originaux, nous proposons qu'il le fasse. »

L'entreprise ferroviaire rejette la proposition du médiateur mais compense le client du titre de transport non utilisé, à titre commercial, en retenant 5€ de frais administratifs.

Lorsqu'il s'est présenté en gare, le client possédait un titre de transport valable, il est vrai enregistré sur sa carte d'identité électronique. Le billet que le client a dû acheter au guichet n'aurait pas dû être émis. L'employé du guichet ne savait pas de quel type de titre de transport il s'agissait et n'a pris aucune initiative, malgré les différents canaux informatifs disponibles. Chaque agent au guichet a accès aux fiches-produits, au Help desk commercial, à son chef immédiat et éventuellement à d'autres collègues dans les environs (grande gare).

L'agent du guichet est l'expert et l'on ne peut attendre du client qu'il connaisse tous les produits. L'agent peut certes lui aussi commettre une erreur et le client ne doit pas en être la victime.

Le Groupe SNCB part toujours du principe que le client est en tort et jamais un de ses agents. Même en cas de doute légitime, l'entreprise n'envisage pas l'erreur d'un membre de son personnel.

Le client s'est pourtant informé en gare sur la procédure à suivre pour être remboursé. Là aussi, il a reçu une mauvaise information : personne ne lui a expliqué que ses titres de transport originaux pourraient être réclamés par le Groupe SNCB. Apparemment, la procédure n'est pas suffisamment connue dans les gares.

Le médiateur émet l'avis suivant : « Le Groupe SNCB rembourse intégralement au client le titre de transport qui ne lui a pas été délivré à juste titre. »

L'avis a été accepté par l'entreprise ferroviaire. Après le paiement de 0,80€, le client a reçu un bon de compensation supplémentaire de 5€, soit le prix du billet émis inutilement.

2012 / 2564 Les clients se présentent au guichet « vente internationale » d'une grande gare bruxelloise pour y acquérir des billets TGV pour le 18 mai 2012. Le guichetier leur propose un départ à 12h40, pour lequel les clients marquent leur accord.

Cependant, habitués du parcours, ils s'étonnent de l'absence de départ à 7h39 et demandent au guichetier de vérifier si cela est à mettre en relation avec le fait que le vendredi 18 mai était le vendredi de l'Ascension. Le préposé à la vente examine l'horaire proposé le samedi 19 mai sur cette même relation et leur confirme alors que le train de 7h39 circule toujours, hormis les jours fériés. Il imprime ensuite les billets (tarif Prem's et No Flex).

Ce n'est que la veille du départ supposé (le 17 mai) qu'ils se rendent compte de l'erreur commise lors de l'impression des billets : ils sont valables pour un voyage le 19 mai, au lieu du 18. Les clients se sont alors rendus à la gare la plus proche de leur lieu de villégiature pour acheter de nouveaux billets, au tarif plein cette fois, et remettre en vente les billets pour le 19 mai. A leur retour, ils demandent le remboursement des billets non utilisés.

Le Groupe SNCB rejettera leur demande, sous prétexte qu'il est impossible de reconstituer le dialogue qui s'est tenu entre les clients et l'agent commercial et qu'il leur revenait de contrôler les billets au moment de l'achat. En outre, ils avaient choisi des tarifs Prem's et No Flex, ni échangeables, ni remboursables.

Il est effectivement impossible de retracer le dialogue qui s'est tenu entre les clients et l'agent commercial. Toutefois, le récit de la conversation laisse à penser que les clients ont bien demandé la bonne date et qu'il s'agit manifestement d'une erreur du préposé à la vente, qui a consulté les horaires de deux dates différentes (les 18 et 19 mai) avant d'imprimer les billets.

D'autre part, les clients ont eu la courtoisie de remettre les billets à disposition du Groupe SNCB et ainsi de permettre leur revente, ceci alors que rien ne les y obligeait. Il serait juste et équitable d'en tenir compte.

Malgré les recommandations maintes fois exprimées par le médiateur, il faut regretter que l'agent commercial n'ait visiblement pas procédé à la lecture à haute voix des éléments principaux (gares de départ et d'arrivée, date du voyage, gamme tarifaire...) du titre de transport, c'est-à-dire du seul document qui "*fait foi (...) de la conclusion et du contenu du contrat de transport*" (d'après les *Conditions de Transport de Groupe SNCB*) : il convient dans ce cas au minimum de partager les torts, considérant que tant le préposé à la vente que les clients auraient pu éviter la méprise.

Dans son avis, le médiateur invite aussi le Groupe SNCB à ne pas perdre de vue que les clients comptent parmi les plus fidèles d'entre eux.

L'entreprise ferroviaire était invitée à rembourser la différence de prix entre les billets du 19 mai (55 + 39 = 94€/personne) et ceux du 17 (71 + 79 = 150€/personne), soit la somme de 112€ (2 x 56€).

Dans sa réponse, le Groupe SNCB rejettera chaque argument mais offrira, à titre commercial et exceptionnel, 50€ en bons voyage. Au final, le seul élément qui a plaidé en faveur des voyageurs dans cette navrante affaire est leur fidélité au Groupe SNCB.

2012/2591 Le 6 juin 2012, le client a commandé en ligne un billet Senior. Comme il a donné une adresse de courriel erronée, il n'a pas reçu le fichier PDF du ticket. Bien que le client en ait immédiatement informé le Groupe SNCB et ait commandé un nouveau ticket, l'entreprise refuse dans un premier temps de rembourser le premier ticket non réceptionné.

Par la suite, l'entreprise accepte de rembourser le ticket, diminué de 5€ de frais administratifs ; le client perçoit donc 0,30€ de retour.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur plaide pour la double introduction par le client de son adresse de courriel lors d'une réservation, ce qui permet d'en contrôler la correspondance. Cela existe, par ailleurs, sur la plupart des sites internet.

Le billet a été envoyé à une adresse de courriel qui n'existe pas et, bien que le serveur reçoive dans ce cas un message d'erreur, le Groupe SNCB n'en a visiblement cure.

Le médiateur propose d'aménager la procédure de réservation et de ne pas comptabiliser les frais administratifs dans ce dossier.

Le Groupe SNCB se contente de rappeler que, bien que les billets achetés en ligne ne soient en principe pas remboursables, il a déjà posé un geste commercial.

Comme l'entreprise ferroviaire ne répond pas à l'argumentation du médiateur, celui-ci la répète dans l'avis.

Le Groupe SNCB ne suit pas l'avis et maintient le prélèvement des frais administratifs sur le remboursement d'un billet en principe non remboursable.

2012/2592 Le client reçoit d'un bureau d'huissiers de justice une facture concernant quatre constats d'irrégularité impayés.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'il n'a pas retrouvé de paiements pour les constats concernés et qu'il a transmis les dossiers à l'huissier de justice.

Le client a plusieurs irrégularités à son actif et les a toujours payées dans les délais impartis. Certains de ces constats ont été réglés au guichet.

Le client prouve au moyen d'extraits de compte qu'il a chaque fois régularisé sa situation.

Le fait que des paiements n'apparaissent pas sur les extraits de compte ne signifie pas qu'ils n'ont pas été effectués. Le client a également la possibilité de se mettre en règle au guichet et ne reçoit pas systématiquement une preuve de paiement. En effet, il est déjà apparu lors du paiement au guichet que les procédures n'étaient pas claires.

Eu égard au fait que le client s'est toujours mis en règle, le médiateur demande dans sa proposition de compromis que le Groupe SNCB lui offre malgré tout la possibilité d'acquitter le montant indiqué sur les constats d'irrégularité.

Le Groupe SNCB ne retrouve cependant aucune trace de paiement.

Si le client n'est pas en mesure de prouver qu'il a payé les montants liés à ces constats, le Groupe SNCB demandera à l'huissier de justice de récupérer lesdits montants par voie judiciaire.

Comme le client n'est pas en mesure de présenter une preuve de paiement ou d'annulation, le Groupe SNCB part automatiquement du principe que le client n'a pas payé les montants dus.

Que se passe-t-il dans le cas où le client n'a pas reçu de preuve de paiement lorsqu'il a effectué le règlement au guichet et/ou lorsque le préposé au guichet ne clôture pas le dossier après paiement ?

Par expérience, le Groupe SNCB sait également que les procédures en la matière manquent de clarté, si bien que l'on ne peut affirmer catégoriquement que l'absence d'une preuve de paiement implique que l'on n'a pas payé au guichet.

Au vu de ce qui précède, il existe des raisons sérieuses de penser que le client a bien payé ses constats d'irrégularité.

Dans la longue liste des montants payés, les quatre dossiers en cause sont répartis entre différentes dates. Nous ne voyons pas pourquoi le client continuerait à déployer des efforts permanents pour payer et laisserait ces amendes de côté. La mère du client a déclaré que, durant les « années difficiles » de son fils, elle avait tout mis en oeuvre pour respecter ses obligations. Elle déclare que toutes les amendes ont été payées systématiquement par virement bancaire ou au guichet. En ce qui concerne ce dernier point, nous renvoyons aux constatations faites ci-dessus concernant la procédure, dont le médiateur a également discuté avec le management.

Le médiateur ne voit pas pourquoi le client n'aurait pas payé les montants dus dans le cadre de ces dossiers.

Même si la cliente maintient que tous les dossiers ont été payés, elle est disposée à verser le montant initial mentionné sur les constats d'irrégularité afin de tirer définitivement un trait sur la période difficile vécue avec son fils. Ce dernier ne s'est plus vu infliger la moindre amende depuis 2011. Cette volonté d'effectuer un nouveau paiement ne doit donc pas être considérée comme un aveu, bien au contraire.

Le médiateur émet l'avis suivant :

« Le Groupe SNCB offre malgré tout au client la possibilité de payer le montant initial indiqué sur les constats ».

Comme le client ne peut pas démontrer qu'il a réglé ses constats d'irrégularité, le Groupe SNCB reste sur sa position et le client doit payer intégralement le montant réclamé par l'huissier de justice.

2012/2799 La cliente a reçu, via un bureau d'huissiers de justice, un rappel pour un voyage irrégulier du 6 janvier 2011 (fin de validité d'une carte de réduction Familles nombreuses).

Bien que la cliente ait payé 7,70€, elle serait encore redevable de 200€.

Le 9 février 2011, le Groupe SNCB a proposé à la cliente un arrangement commercial (7,70€ de frais administratifs), qui devait être honoré dans les 14 jours. L'entreprise n'a reçu le paiement que le 8 avril 2011, et réclame désormais la somme totale.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que le dossier concerne une carte parentale de réduction pour famille nombreuse. Au contraire de la carte de réduction pour les enfants, qui n'ont droit à celle-ci que tant qu'ils sont à charge des parents et, pour ceux qui ont entre 18 et 26 ans, pour lesquels le droit à la réduction doit à chaque fois être confirmé, les parents bénéficient à vie de la réduction. Lorsqu'un parent présente une carte « périmée », cela ne signifie donc pas que l'intéressé a perdu ce droit. Ici, personne n'a été lésé et il n'est pas question d'une quelconque forme de fraude.

En outre, il n'est pas raisonnable que le Groupe SNCB reproche un délai dépassé (paiement dans les 14 jours) et y adjoigne immédiatement des sanctions alors que l'entreprise elle-même néglige le délai de réponse prescrit par la réglementation européenne (plainte introduite le 2 juillet 2012 par l'intermédiaire du médiateur – réponse le 7 septembre 2012...) et méconnaît la mission légale du médiateur en écrivant directement au client le 7 septembre 2012 – indépendamment de l'accord protocolaire conclu avec le Groupe SNCB sur le sujet. Dans la réponse au médiateur à cette même date, il n'est fait aucune référence à ce document.

Le médiateur propose de clôturer le dossier sans frais supplémentaires.

La proposition a été rejetée par l'entreprise ferroviaire : le nouveau billet de validation n'était valable qu'à partir du 15 janvier 2011 et ne couvrait donc pas la date de la constatation (6 janvier 2011). En outre, la cliente a payé les frais administratifs en retard (après réception d'une lettre de rappel).

Dans son avis, le médiateur rappelle à nouveau que le parent d'une famille nombreuse qui a satisfait une fois aux conditions a droit A VIE à la carte de réduction et à la réduction y afférente (voir art. 87§5 des Conditions de transport).

Cette réduction ne résulte pas d'une décision commerciale du Groupe SNCB mais d'une disposition pour raison sociale établie par le contrat de gestion et pour laquelle l'entreprise perçoit une compensation de l'Etat fédéral. Le Groupe SNCB n'a donc en rien été lésé.

Le nouveau billet de validation a pris effet au 15 janvier 2011, si l'on se rapporte à la date d'impression au guichet, mais il était techniquement possible et réglementairement autorisé (jusqu'à 30 jours) de lui faire prendre effet rétroactivement au 1^{er} janvier 2011. Le 15 janvier 2011, le dossier C170 était encore disponible en gare pour règlement (période de 14 jours après la constatation). Pourquoi ce dossier ne fut pas clôturé à ce moment là n'est pas clair.

La cliente n'aurait été alors redevable que des seuls frais administratifs (art. 148§2 des conditions de transport).

Ces frais ont entre-temps été payés et le médiateur propose dans son avis de classer le dossier sans suite.

Le Groupe SNCB rejette l'avis et s'en tient à la somme de 200€ réclamée par l'intermédiaire du bureau d'huissiers de justice.

2012/3101 Le 12 mars 2010, un formulaire C170 a été établi pour « *paiement ultérieur* » (2,70€ pour le trajet + 7,70€ de frais administratifs). Le portefeuille du client a été volé et ce dernier n'avait plus d'argent pour payer un billet immédiatement. Alors que d'après l'accompagnateur de train, il devait recevoir sous peu un courrier à cet effet, il n'a reçu qu'une mise en demeure (portant sur un montant de 202,70€) via un bureau d'huissiers.

Le Groupe SNCB maintient sa créance et présente une copie des lettres de rappel des 9 avril 2010 (10,40€) et 26 mai 2010 (202,70€), qui sont cependant rédigées toutes deux en français.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur souligne que les mises en demeure ne sont pas valables d'un point de vue juridique car elles sont rédigées dans une autre langue que la langue de la région ; il propose de ne facturer au client que la somme initiale de 10,40€.

Cette conciliation est refusée par le Groupe SNCB : le formulaire C170 a été établi conformément à la législation linguistique en vigueur - si le client avait besoin d'informations supplémentaires, il pouvait prendre contact avec le Groupe SNCB.

Dans son avis, le médiateur signale qu'en envoyant la lettre de rappel du 9 avril 2010, le Groupe SNCB poursuivait clairement un objectif : donner la possibilité au client - qui n'avait pas encore réagi au C170 établi - d'acquitter le montant indiqué (10,40€) ; à défaut de paiement, le montant dû serait majoré et recouvré via d'autres canaux.

Comme précisé précédemment, cette mise en demeure n'a aucune valeur légale car elle est rédigée dans une autre langue que la langue régionale ; elle doit donc (tout comme le courrier du 26 mai 2010) être considérée comme nulle et non avenue.

L'objectif du Groupe SNCB était clairement de ne pas envoyer le dossier « plus haut », mais d'obtenir un règlement « amiable ». Il est regrettable que ses bonnes intentions aient été réduites à néant par un vice de forme, et le médiateur recommande de proposer à nouveau au client le même règlement amiable (paiement du montant mentionné sur le C170, à savoir 10,40€), cette fois dans la langue prévue par la loi.

Le Groupe SNCB rejette l'avis : le formulaire C170 était rédigé dans la langue de la région et la loi ne l'oblige pas à envoyer des rappels.

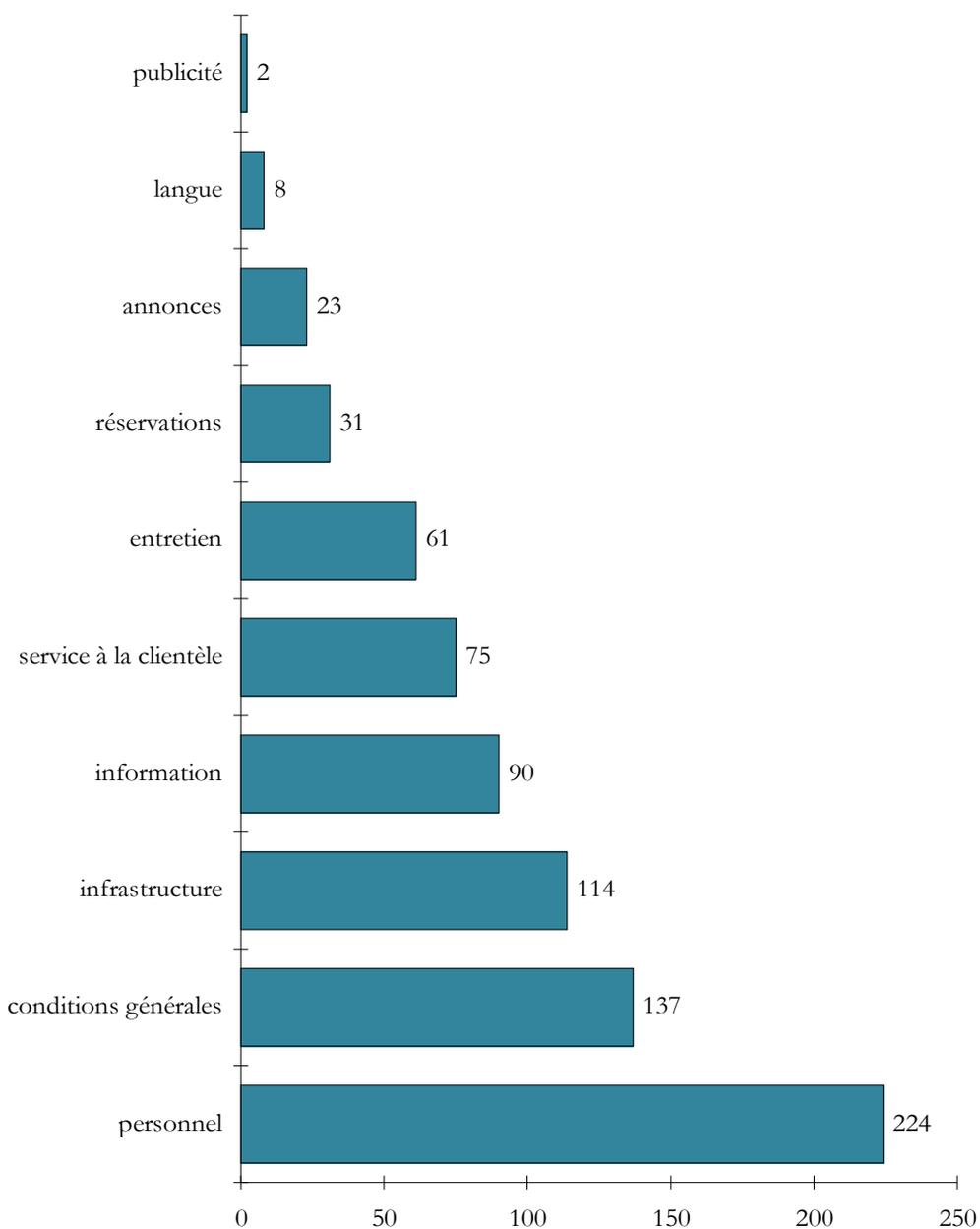
1.3. QUALITE DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

Dans 765 cas, le client a jugé la qualité du service offert insuffisante.

Ce groupe représente 19,6 % du nombre total de plaintes.

En terme de volume, la qualité du service offert à la clientèle constitue le troisième groupe le plus important.

Plaintes par catégorie



Dans 224 de ces dossiers, le client a fait des remarques sur le comportement d'un membre du personnel, sur son travail, sur ce que l'intéressé a fait (ou pas) ou dit (ou pas).

En soi, ce nombre important de plaintes n'entre pas en contradiction avec l'excellente cote d'appréciation que le client attribue au personnel durant les enquêtes périodiques de satisfaction – voir ailleurs dans ce rapport annuel – le personnel présent et visible en gare et dans les trains est après tout le premier (et aussi trop souvent le seul) point de contact auquel le client peut s'adresser en cas de problèmes pour obtenir des informations, de l'aide ou des renseignements sur son voyage. Lorsque le résultat obtenu ne rencontre pas les attentes espérées, des mots durs pleuvent (trop) vite, tels que incompetent, impoli, grossier, indifférent, ... même lorsque le collaborateur fait vraiment de son mieux pour obtenir l'information souhaitée ou pour délivrer le billet demandé.

Classique est la perception de l'attitude inadéquate (selon le client) de l'accompagnateur de train qui signale une faute / erreur lors du contrôle des titres de transport, lorsqu'il fait payer un supplément ou rédige un PV (formulaire C170). Le voyageur est pris de panique, surtout lorsqu'il pense agir correctement et estime être dans son bon-droit, et le contrôleur est directement visé, bien souvent de manière totalement injuste parce que l'intéressé faisait simplement son travail et ne pouvait pas ne pas intervenir.

Bien entendu, il existe également un certain nombre de véritables fautes professionnelles : le guichetier délivre un billet erroné ou refuse catégoriquement de fournir une information, le conducteur néglige un arrêt prévu ou marque l'arrêt au-delà du quai, l'accompagnateur « disjoncte », le personnel de gare brille par son absence sur le quai au moment où le client a vraiment besoin de lui (information, personnes à mobilité réduite ou en provenance d'un pays étranger, ...).

Le Groupe SNCB explique à chaque fois qu'il exige de tous les membres de son personnel une attitude correcte, aimable et amène envers le client, qu'il fournit des efforts pour former ses agents tant dans le domaine des connaissances professionnelles que comportementales. Il présente ses excuses au client et répare son dommage (moral) au moyen d'un remboursement et / ou d'un billet Cadeau.

Les Conditions de Transport ont fait l'objet de 137 plaintes : le client remet en cause certaines clauses ou en a sa propre interprétation (sensée). Il faut avouer que les Conditions de Transport présentent quelques imprécisions, étourderies ou double sens.

Aussi, le Groupe SNCB opte-t-il pour une interprétation défensive, et donc souvent non commerciale, de certaines clauses du Règlement 2007/1371 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Le point de vue du Groupe SNCB n'est pas non plus toujours partagé par l'autorité de surveillance dudit Règlement et/ou les instances européennes.

Le client qui espère une compensation pour un retard ou un service (partiellement) non rendu ou un remboursement (d'un billet erroné ou non utilisé, soit totalement soit partiellement) rencontre parfois des difficultés inutiles. Le Groupe SNCB a souvent des exigences injustes : présentation des pièces originales (dans une époque où le digital règne), documents par lesquels l'accompagnateur déclare que le billet n'a pas été utilisé (C6), attestations pour ceci, preuves pour cela, ..., en bref : beaucoup de démarches et d'échange de courriers pour de très petits montants le plus souvent. Vu qu'en plus des frais administratifs de 5€ sont déduits, il ne reste bien souvent qu'une petite somme, voire rien du tout. Il est aussi irritant de se voir réclamer des données dont le Groupe SNCB dispose en interne, ou bien un document que le client aurait dû demander à un membre du personnel comme preuve de ceci ou cela, alors que le client ne pouvait se douter de l'existence d'un tel document (par exemple le C6). Enfin, il est extrêmement rare qu'un remboursement soit exécuté sur le compte bancaire du client : en principe, il reçoit un bon de Compensation, un coupon dont la valeur sera déduite d'un prochain achat. Ce bon ne peut être utilisé qu'à un guichet et est donc totalement inutilisable par le groupe toujours plus important des clients qui exécutent leurs achats par internet et font placer leur billet online sur leur carte d'identité électronique.

Les plaintes concernant l'infrastructure (gare, PANG, train) et son entretien appartiennent à ce groupe « qualité du service offert à la clientèle » : problèmes avec les portes des trains, les ascenseurs, les escaliers mécaniques ; des bosses et des fosses sur les quais et les parkings des gares, des dalles non scellées, nettoyage insuffisant des installations, éclairage défectueux ou manquant (ce qui peut augmenter le sentiment d'insécurité), abris inexistant, insuffisants ou rendus inutilisables par un acte de vandalisme. Du fait de la configuration du Groupe ferroviaire en trois entreprises, ce n'est bien souvent pas une sinécure de découvrir quelle est l'entité compétente pour l'installation concernée. Bien souvent, au sein de la même gare, tant l'opérateur SNCB que le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel et la SNCB-Holding se partagent une partie de l'infrastructure. Mais dès que l'on expose le problème à la bonne personne, la situation est rapidement prise en main.

Depuis l'entrée en vigueur du Règlement 2007/1371, la personne à mobilité réduite (PMR) dispose d'un droit clair à une assistance avant, pendant et à la fin de son voyage en train. La réglementation européenne prévoit qu'un rendez-vous soit convenu 48 heures à l'avance. Le Groupe SNCB demande 24 heures. Même lorsque la PMR, en raison de certaines circonstances, introduit une demande moins longtemps à l'avance, celle-ci sera prise en compte dans la mesure du possible (obligation de moyens) sans toutefois pouvoir garantir que tout se passera de la manière aussi fluide qu'espérée par le client.

Puisque l'on constate que le médiateur reçoit moins de plaintes à ce sujet (75 dossiers en 2012), on peut supposer que ce système fonctionne de mieux en mieux. Les points noirs restent la flexibilité de la procédure PMR (ou son manque de flexibilité) en cas de trafic perturbé ou lorsque le voyageur concerné modifie l'arrangement convenu ou que ce dernier doit être adapté en fonction des circonstances. En matière de service, il y a encore du pain sur la planche.

Dans certaines gares, il est techniquement impossible pour les utilisateurs de chaise roulante de prendre le train. Parfois, seule la voie principale peut être utilisée, moyennant la permission du gestionnaire de l'infrastructure Infrabel, qui doit alors mettre le trafic à l'arrêt sur une ligne fréquentée, ce qu'il n'est pas prêt à faire pour des

raisons de sécurité. Parfois aussi, des travaux dans la gare ou dans ses environs empêchent les utilisateurs de chaise roulante d'y accéder, ce qui ne les réjouit pas.

Bien que le Groupe SNCB rende disponible de plus en plus de canaux d'information et qu'il propose des moyens de communication modernes, le médiateur a reçu en 2012, 137 plaintes relatives au flux de l'information. Les voyageurs continuent de cibler la diffusion de l'information en cas de service modifié, trafic perturbé et durant les situations de crise. Il est bien souvent mal, ou trop tard ou pas du tout informé de ce qu'il se passe, ainsi que des perspectives et des alternatives qui s'offrent à lui. Les annonces semblent dans la pratique être très vite périmées et sont même parfois obsolètes au moment de leur diffusion.

Le client a pourtant justement bien besoin à ce moment-là d'une information fiable pour planifier la suite de son voyage et de sa journée et il réagit dès lors durement lorsqu'il est abandonné à son sort.

Lorsque le trafic est normal, Railtime se montre relativement fiable mais en cas de dérangement important, durant lequel des trains se trouvent à l'arrêt, Railtime donne une image faussée. Ainsi par exemple pour un train P qui n'est pas encore parti : le premier point de mesure n'étant pas encore dépassé, le retard n'est pas mentionné.

A propos des réservations de groupe, on retrouve toujours les mêmes plaintes sur la (trop) laborieuse procédure de demande et sur l'absence des places réservées ou leur occupation par d'autres voyageurs. Dans ces cas-là, le Groupe SNCB propose généralement un arrangement commercial sous la forme d'un remboursement partiel, même si celui-ci ne se passe pas toujours de manière très souple.

Informations utiles du Groupe SNCB

Renseignements

Renseignements téléphoniques et réservations	02/528 28 28
Pour les utilisateurs d'un téléphone à cadran ¹	02/555 25 25 (F) 02/555 25 55 (N)
Adresse électronique Telesales	telesales@b-rail.be
Info et réservations trafic international	070/79 79 79 (0,30 euro/min)
Thalys International (tarif interzonal)	070/66 77 88
Service clientèle Eurostar (tarif international)	+44 1777 77 78 79 02/400 67 76 (l'appel est transféré vers la Grande-Bretagne au tarif intérieur)
Sécurité. Numéro d'urgence gratuit	0800 / 30230
Cellule riverains Infrabel	0800 / 55000

Commander des voyages en groupe

Téléphone 02/528 28 28

Ou via www.belgianrail.be, cliquez sur : Service clientèle/Voyages en groupe.

Informations horaires/trafic perturbé

www.belgianrail.be

Cliquez sur Horaires & achat billets, choisissez ensuite une des propositions.

Informations horaires – Brochures en PDF – iPhone & Android app – Brochure horaire personnelle – Infos temps réel via SMS

Adresses Internet

Site francophone	www.belgianrail.be
Site néerlandophone	www.belgianrail.be
Suivre le trafic en temps réel	www.railtime.be
Site Mobile	m.sncb.be
Information sur les gares belges	www.go-mobile.be
Infrabel	www.infrabel.be
Votre assistant personnel Mobilité	www.scotty.be

¹ Uniquement pour les renseignements en service intérieur.

AVIS « QUALITE DU SERVICE A LA CLIENTELE »

2010/0330 Le 7 janvier 2010, le client avait l'intention de se rendre de Merchtem à Bruxelles Nord avec le CR1592 et de continuer ensuite jusqu'à Mortsel Liersesteenweg avec l'IR3119. Le CR1592 n'est jamais arrivé et aucune annonce n'a été diffusée en gare. Le client a appelé le Contact Center vers 21h20, et il lui a été conseillé de prendre le train de même 21h28 à destination de Termonde. Le client dénonce non seulement le manque d'information, mais aussi le fait que le bâtiment de la gare n'était pas ouvert. Le Groupe SNCB explique que le CR1592 a été supprimé le 7 janvier 2010 en raison d'un bris de rail sur le trajet aller du train. Le Groupe SNCB présente ses excuses au client mais refuse d'admettre que la gare était fermée. Le médiateur introduit une proposition de compromis car le client a déposé sa plainte le 16 janvier 2010 et n'a reçu une réponse partielle qu'en août 2010. Le client a réagi à cette situation inadmissible. Cette réaction a été transmise au Groupe SNCB le 9 septembre 2010. Après moult rappels (15), le Groupe SNCB n'a toujours pas répondu.

Le médiateur propose le compromis suivant : le Groupe SNCB complète la réponse communiquée au client et lui offre une compensation financière. Le Groupe SNCB signale que le client a déjà reçu une réponse à sa plainte, et qu'il n'est pas disposé à en faire davantage.

Il déclare enfin qu'il n'y a plus rien à ajouter à ce dossier de janvier 2010 et qu'il est par conséquent clôturé définitivement par ses services. Le médiateur a informé le client du problème survenu le 7 janvier 2010 en gare de Merchtem, conformément au courrier reçu du Groupe SNCB en août 2010. Le client y a réagi via Test Achats en déclarant qu'il était scandaleux qu'il n'existe pas de délai raisonnable dans lequel le Groupe SNCB est tenu d'apporter une réponse aux plaintes qui lui parviennent. Depuis lors, aucune explication n'a encore été fournie quant au fait que ce dossier traîne toujours ; en revanche, le médiateur a reçu des courriers portant d'autres références et destinés à d'autres clients.

Cette attitude peut difficilement être qualifiée de sérieuse. Le médiateur ne parvient pas à comprendre que le traitement d'une simple plainte traîne pendant plus de 30 mois, d'autant plus que la remarque du client concerne précisément les délais de traitement des litiges, jugés beaucoup trop longs...

De plus, en l'espèce, on a clairement fait fi des délais imposés par la législation européenne.

Donc, le médiateur émet l'avis suivant: «Le Groupe SNCB présente explicitement ses excuses pour avoir laissé traîner le dossier aussi longtemps et offre au client une compensation commerciale substantielle ».

L'avis est rejeté par le Groupe SNCB.

2011/4170 Le client utilise un billet Cadeau pour se rendre le dimanche de Courtrai à Mons selon l'itinéraire recommandé (via Lille-Flandres). Le client a consulté ce trajet sur le site SNCB/routeplanner. Il doit acquitter un supplément de 8€ à bord du train.

D'après lui, ce supplément n'est pas mentionné sur le site.

Le Groupe SNCB l'informe que le billet Cadeau est uniquement valable sur le trajet intérieur. Le site internet se limite à mentionner le prix que les clients doivent payer. Le système ne peut pas savoir quel client voyagera avec quel type de billet.

Le client a recherché un trajet intérieur à l'aide d'ARI et pour ce jour-là, l'application lui propose chaque fois le trajet Courtrai/Mons avec correspondance à Lille-Flandres. Le dimanche, toutes les relations entre Courtrai et Mons sont proposées via Lille-Flandres. Le Groupe SNCB reçoit une copie de cet écran.

Le médiateur a l'impression que le site communique des informations erronées aux voyageurs. Il n'est pas possible de se rendre de Courtrai à Mons avec les seuls trains du service intérieur. Il n'est dès lors pas correct que le client soit la dupe de l'affaire, d'autant plus que dans ARI, les informations relatives à l'utilisation d'un billet sont limitées (conseil : cet itinéraire n'est pas autorisé avec n'importe quel titre de transport (plus d'info)).

Le médiateur propose le compromis suivant: « Le Groupe SNCB rembourse au client le supplément de 8€ ».

La proposition est rejetée par le Groupe SNCB :

- sur le site SNCB, il est indiqué à côté du trajet que l'itinéraire ne peut pas être emprunté avec n'importe quel titre de transport ;
- à côté de Lille-Flandres, on trouve la mention (F) de France ;
- il est clair que le client ne circulera pas sur le réseau belge et qu'un autre titre de transport est nécessaire ;
- avec le bon Cadeau, le client peut choisir librement sa destination compte tenu des restrictions qui y sont liées.

D'après le Contrat de gestion, le Groupe SNCB joue un rôle sociétal important pour les missions de service public.

L'une de ces missions est le transport transfrontalier de voyageurs. On entend par là le transport assuré par les trains du service ordinaire pour la partie du trajet national non couverte au titre du point 1 et jusqu'aux gares situées sur les réseaux voisins définies à l'article 24 du contrat de gestion.

D'après cet article, le Groupe SNCB assure les dessertes transfrontalières jusqu'aux premières gares situées après la frontière avec des trains du service ordinaire. Lille fait partie de ces gares.

Le Contrat de gestion stipule que les tarifs intérieurs sont d'application au trafic transfrontalier, et ce jusqu'à la première gare après la frontière.

Le client a donc bien respecté l'esprit du billet ; il a emprunté des trains du service intérieur, en d'autres termes, des trains circulant selon l'horaire intérieur.

Le client a été induit en erreur par les informations mentionnées sur le site. Lorsqu'il a choisi le trajet Courtrai/Mons et effectué une recherche sur les trains circulant le week-end, le client a constaté que la seule possibilité dont il disposait était de passer par Lille-Flandres.

Le client ne voulait léser personne. Les trains qu'il a empruntés font l'objet d'un supplément tel que stipulé dans le Contrat de gestion.

- Comme le client a suivi l'avis mentionné sur le site de la SNCB ;
- Comme le billet Cadeau est valable pour un voyage entre des gares belges (points frontière exclus) ;
- Comme le client a voyagé entre deux gares belges, excepté les points frontières ;
- Comme la desserte de la gare de Lille-Flandres se fait avec des trains du type trafic intérieur ;
- Comme ces trains font l'objet d'un supplément en vertu du Contrat de gestion ;
- Comme le règlement recommandé semble équitable selon le médiateur ;

L'avis émis (« Le Groupe SNCB rembourse au client le supplément de 8€ qui lui a été facturé ») est refusé par le Groupe SNCB sur la base des références précitées aux conditions d'utilisation du billet Cadeau.

2012/0834 Comme il travaille à deux endroits différents, le client utilise deux cartes distinctes de 10 trajets pour un surclassement en première classe avec réduction de 75% (journaliste); les deux cartes coûtent le même prix (43€).

Le 14 février 2012, il complète la mauvaise carte ; il signale son erreur à l'accompagnateur et lui présente les deux cartes de 10 voyages. L'accompagnateur refuse de faire preuve de compréhension et sanctionne le client en établissant un formulaire C170. Après lui avoir remis sa carte d'identité, le client demande que l'agent s'identifie lui aussi et présente sa carte de légitimation ; comme l'accompagnateur refuse, le client prend une photo du verbalisant.

A Bruxelles-Midi, le client est invité à quitter le train par le service de sécurité ; des voyageurs se mêlent ensuite à la conversation et interviennent spontanément en faveur du client en tant que témoins.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB explique en détail les Conditions de transport et maintient son point de vue quant à l'irrégularité du voyage ; la valeur restante de la carte confisquée est décomptée. Un deuxième dossier (60€) est ouvert pour le retard de train que l'incident a engendré.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur souligne qu'en tant que journaliste, le client dispose d'une carte train gratuite en deuxième classe ; il bénéficie d'une réduction de 75% sur le surclassement.

Comme il voyage sur deux relations pour des raisons professionnelles, il possède une carte de 10 surclassements pour chacun des deux trajets.

Les deux cartes coûtent le même prix : 43€.

Le 14 février 2012, le client a complété la mauvaise carte.

Le client s'est aperçu de son erreur et en a informé l'accompagnateur de train. Celui-ci a réclamé la carte d'identité du client afin d'établir un formulaire C170.

Comme l'accompagnateur de train refusait de s'identifier, le client a voulu prendre une photo ; après quoi la situation a dérapé et s'est terminée par une intervention du service interne de sécurité et un retard de train.

Il est clair qu'il s'agit ici d'une erreur humaine et que le client n'avait nullement l'intention de frauder.

De plus, le Groupe SNCB n'a aucunement été lésé car le surclassement payé en complétant la « mauvaise » carte équivaut exactement à celui que le client aurait dû acquitter.

En outre, l'erreur a été constatée par le client en personne et immédiatement signalée à l'accompagnateur. Il est clair que l'agent devait faire « quelque chose », mais en l'espèce, une attitude plus orientée « client » se justifiait très certainement ; par exemple en lui faisant compléter une ligne de la carte *ad hoc* et en lui délivrant éventuellement un formulaire C6 pour motiver l'utilisation d'une ligne de la mauvaise carte.

D'un point de vue technique, il n'y a rien à dire concernant l'intervention de l'agent de contrôle.

Lorsqu'il calcule la somme due, par contre, le Groupe SNCB va trop vite en besogne en facturant au client, en plus d'un supplément de 60€, le prix plein pour le trajet Gand/Diegem en 1^{re} classe : il sait en effet que le client est journaliste et qu'il dispose en cette qualité d'une carte train gratuite et d'une carte de réduction pour surclassement. Il doit en tenir compte dans le décompte final.

Vu l'absence de la moindre intention de fraude et le fait que le Groupe SNCB n'a subi aucun préjudice, il serait équitable que celui-ci adopte aussi une approche commerciale pour le reste du montant dû.

Ce compromis est rejeté : l'accompagnateur a proposé au client de compléter une ligne de la bonne carte train trajet, mais il a refusé.

Le client a ensuite réagi d'une manière totalement inappropriée, de telle sorte que l'accompagnateur n'a eu d'autre choix que de procéder comme il l'a fait.

Selon le Groupe SNCB, le client est seul responsable du fait que la situation ait dégénéré.

Dans sa créance, le prix du trajet est toutefois ramené à 4,30€ (le tarif appliqué pour les journalistes avec réduction de 75%).

Dans son avis, le médiateur déclare que l'on ne peut affirmer aussi facilement que c'est le client qui a fait dégénérer la situation.

L'accompagnateur est en position de force par rapport au voyageur verbalisé : il est toujours investi d'un mandat judiciaire, ce qui implique que sa déclaration est considérée comme conforme à la réalité jusqu'à preuve du contraire.

L'accompagnateur dispose d'une carte de service comme preuve de sa compétence (mandat); le fait que le citoyen lui demande de s'identifier n'a en soi rien d'anormal. Le respect de la vie privée du verbalisant ne constitue pas un argument suffisant pour refuser d'accéder à une telle demande.

L'affirmation selon laquelle le Groupe SNCB identifie le verbalisant en fonction de la date et du numéro de train est bancale aussi :

- le verbalisé est lui aussi en droit de savoir qui le verbalise ;
- on rencontre chaque jour dans les trains, sur les quais, et dans les gares de nombreux accompagnateurs qui ne sont pas en service à ce moment-là (et qu'il n'est donc pas possible par la suite d'associer à un numéro de train), mais qui peuvent néanmoins être amenés à intervenir. La pratique montre que le Groupe SNCB ne parvient généralement plus à identifier ces agents ultérieurement.

La parole du citoyen ne pèse pas lourd face à celle d'un verbalisant investi d'un mandat et le citoyen a donc le droit de défendre sa cause avec les moyens disponibles.

Dans un tel contexte, il ne peut y avoir aucun inconvénient à ce que le verbalisé prenne une photo ou réalise un enregistrement pour étayer son dossier : en l'espèce, le droit à l'image et/ou la vie privée de l'agent ne fait pas le poids face au droit de défense du citoyen qui se trouve en position d'infériorité vis-à-vis du verbalisant.

Il va de soi que le citoyen peut exclusivement utiliser les informations obtenues (identité du verbalisant, photo, enregistrement, ...) dans le cadre de son dossier.

Pour que les choses soient claires : une utilisation en dehors de ce contexte (par exemple : diffusion de ces informations via des sites de réseaux sociaux) constituerait effectivement une atteinte à la vie privée qui pourrait amener le verbalisant et le Groupe SNCB (employeur) à aller en justice.

Pour autant que l'on sache, il n'en est nullement question dans ce dossier.

Le Groupe SNCB perçoit la demande comme si l'intervenant constituait une menace et comme si le fait de prendre une photo était une escalade de la situation justifiant l'intervention du service interne de sécurité.

Il va de soi que le citoyen - à condition que ces informations ou photos soient exclusivement exploitées dans le contexte du dossier - fait simplement usage de ses droits.

Il est trop facile de prétendre que l'escalade de la situation est uniquement imputable au client : si l'accompagnateur de train avait donné suite à la demande du voyageur et s'était identifié, s'il n'avait pas réagi de manière agressive (doigt devant l'objectif - appel à Securail) lorsque le verbalisé a fait usage de son droit de prendre une photo, il n'y aurait eu aucune escalade. A ce moment-là, les formalités relatives au constat d'irrégularité étaient d'ailleurs terminées, de telle sorte qu'aucun contact n'était plus nécessaire entre le voyageur et l'accompagnateur.

Le médiateur recommande de ramener l'incident à ses justes proportions (une simple erreur en complétant une carte) et de proposer au client, par respect pour ses libertés civiles, un règlement amiable.

En réponse à cet avis, le Groupe SNCB consent à ramener ses créances au prix d'un trajet au tarif « journalistes », majoré de 7,70€ de frais administratifs.

La ligne mal complétée par le client sur sa carte de 10 trajets n'est donc pas acceptée, mais aucune « amende » ne lui est infligée.

La valeur restante de la carte confisquée est décomptée, de telle sorte que le client se voit rembourser 0,90€.

Lors de l'incident, le client a pris une photo (non reconnaissable) du verbalisant ; le Groupe SNCB demande qu'il l'efface de son compte Twitter.

2012/1038 et 1864 Le client possède une Carte train et se rend habituellement à la gare de Denderleeuw en vélo. Pour les quelques fois par an qu'il prend sa voiture, il souhaite faire usage d'une carte de parking valable pour 10 accès. Cela n'est pas possible.

Le Groupe SNCB explique au client que B-Parking garantit une place de stationnement à Denderleeuw aux voyageurs en possession d'un abonnement 24h/24 et 7j/7.

Dans un dossier similaire, le médiateur avait reçu de la part du Groupe SNCB une réponse qui mentionnait : « Les voyageurs qui possèdent un abonnement ferroviaire ne peuvent pas acheter de carte d'accès. Nous travaillons avec des quotas, ce qui nous permet d'estimer combien de voitures peuvent stationner dans le parking. Les cartes d'accès ne sont prévues que pour les voyageurs occasionnels, car elles sont liées à certains produits ferroviaires spécifiques. *La carte Mobib sera lancée durant l'été et les abonnés pourront alors acheter des cartes 5 ou 10 accès. Le système sera adapté afin que les places de stationnement garanties restent assurées.* »

Lorsque le médiateur demande quand cette carte d'accès sera disponible pour les voyageurs, carte qui leur permettrait de bénéficier d'un tarif plus avantageux, B-Parking semble désormais ne plus disposer d'aucune information officielle à ce sujet.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose la conciliation suivante : « Le Groupe SNCB offre au client la possibilité, dans la période entre le délai promis (période estivale) et la mise en service effective de la carte, d'utiliser une carte 5 ou 10 accès pour stationner sur le parking à Denderleeuw en tant que voyageur occasionnel. »

Dans son courrier de refus, le Groupe SNCB explique qu'aucune nouvelle date n'a encore été définie pour l'extension des tarifs pour le parking de Denderleeuw. Entre-temps, les tarifs généraux restent en vigueur et il ne peut y être fait exception pour un seul voyageur. Le Groupe SNCB ne peut donc accepter la conciliation proposée.

Dans son argumentation, le médiateur fait remarquer que le client, dans une réponse officielle, a reçu l'information selon laquelle le tarif qu'il souhaitait serait disponible à partir de l'été 2012. Mais la période est passée et aucune modification de tarif ou extension de celui-ci n'a eu lieu. Tout dépend de la mise en service de la carte Mobib. Le client n'a que faire de savoir de quoi cela dépend : il ne peut pas bénéficier d'un tarif préférentiel, qui lui a pourtant été annoncé officiellement disponible à partir de l'été.

Le Groupe SNCB répète qu'il ne peut procéder à une exception pour un seul voyageur. D'après l'information fournie dans une réponse antérieure, il existe d'autres tarifs pour ce voyageur.

Le client a une conscience écologique et il prend son vélo plutôt que sa voiture (ce qui se rapproche de la philosophie encouragée par le Groupe SNCB) : il y a une demande claire de ne pas être puni et privé d'un choix tarifaire pour cette raison. Ces voyageurs, en tant que détenteurs d'une Carte train, souhaitent pouvoir profiter d'une carte d'accès et ne pas être obligés d'acheter un abonnement de parking qu'ils n'utiliseraient presque pas.

A la lueur de ces arguments, l'avis suivant est rendu : « Le Groupe SNCB offre au client la possibilité, dans la période entre le délai promis (période estivale) et la mise en service effective de la carte, d'utiliser une carte 5 ou 10 accès pour stationner sur le parking à Denderleeuw en tant que voyageur occasionnel. »

L'avis a été refusé par le Groupe SNCB.

2012/1144 Le client achète deux B-Excursions pour le Zoo d'Anvers. Il se présente au guichet, accompagné de sa fille et de son chien. L'agent lui vend les billets et lui souhaite une bonne journée. Lorsque le client arrive à l'entrée du zoo, il apparaît que le chien n'y est pas admis. Le client doit rebrousser chemin et ne peut donc pas faire usage des billets achetés (deux B-Excursions et un billet pour le chien). Il estime avoir été mal informé et demande le remboursement des 46€ dépensés.

Le Groupe SNCB répond que l'employé au guichet n'a pas à savoir si les chiens sont autorisés à entrer au zoo. Il ajoute que cette information est clairement (« explicitement ») reprise sur son site internet. C'est au client à s'informer. A titre commercial, l'entreprise ferroviaire est prête (après que le client eut introduit une plainte auprès du médiateur) à offrir au client des bons d'une valeur totale de 20€.

Selon le médiateur, le Groupe SNCB adopte un point de vue intransigeant : « C'est au client à s'informer ». Il rajoute à un certain moment : « Ce n'est pas à l'agent du guichet d'informer le client sur ce point, il ne doit même pas le savoir. » Ce raisonnement est étrange, surtout lorsque l'on sait que, lors de l'introduction d'un B-Excursion pour le Zoo d'Anvers, apparaît dans le haut de l'écran de vente l'information « Chiens non admis » en lettres capitales. L'emplacement de cette information sur l'écran de vente doit bien avoir une raison...peut-être pour rappeler à l'agent d'informer les clients avec un chien que ce dernier n'y est pas autorisé.

Le médiateur renvoie vers la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du commerce et à la protection du consommateur, Chapitre 2 – Information du marché, Section 1^{re} - Obligation générale d'information du consommateur, article 4 : « *Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales du produit et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible.* »

Dans sa conciliation, le médiateur propose de compenser le montant total des billets (46€), que le client n'a pu utiliser en raison d'un défaut d'information.

Le Groupe SNCB reste sur son point de vue : le guichetier a fourni au client ce qu'il a demandé. Il ne pouvait pas savoir que le client allait au zoo avec son chien puisque le voyageur n'a rien dit ou demandé au guichet.

Le médiateur fait remarquer qu'une petite clochette aurait dû tinter à l'impression de trois billets pour Anvers (deux B-Excursions et un pour le chien) : le chien était partant. En outre, le premier écran de vente d'une B-Excursion renvoie de manière explicite vers cette disposition. N'est-ce pas la tâche de l'agent du guichet d'attirer l'attention du client sur ce point ? Sinon, pourquoi un tel message ?

Le Groupe SNCB ne prête pas attention à l'application de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du commerce et à la protection du consommateur, Chapitre 2 – Information du marché, Section 1^{re} - Obligation générale d'information du consommateur, article 4 (voir plus haut).

Le médiateur répète dans son avis la proposition de compenser le montant total des billets (46€), que le client n'a pu utiliser en raison d'un défaut d'information.

Le Groupe SNCB rétorque que les possesseurs de chiens savent « d'une manière générale » que les animaux ne sont jamais admis dans les zoos. Le guichetier n'avait pas à en être au courant. L'entreprise ne voit aucune raison de compenser intégralement le client. Sur le fait que l'information apparaît dans le système de vente, le Groupe SNCB ne fournit aucune explication.

2012/1441 Le client désire prendre le train 7015 pour voyager de manière directe jusqu'à l'aéroport. Le train passe à toute vitesse la gare de Waregem. Le client prend le train suivant, avec correspondance à Bruxelles-Nord, mais rate son check-in. Il doit racheter de nouveaux billets d'avion (974€) et le citytrip est amputé d'une journée, ce qui fait perdre au client une nuitée déjà payée (100,60€). Le client réclame un dédommagement pour les dommages subis.

Le Groupe SNCB reconnaît (après consultation de la fiche de circulation) que le passage sans arrêt en gare de Waregem était une erreur du conducteur.

En ce qui concerne le dédommagement, il renvoie vers les Conditions générales et explique que le client aurait pu se couvrir en contractant une assurance voyage. Vu que les autres entreprises de transport, comme les compagnies aériennes, octroient rarement une indemnisation qui excède le montant perçu, le Groupe SNCB n'est prêt qu'à compenser les billets de train Waregem/Bruxelles-National-Aéroport. Enfin, il présente ses excuses pour les désagréments.

Le médiateur fait remarquer que l'affirmation selon laquelle les autres entreprises de transport, comme les compagnies aériennes, octroient rarement une indemnisation qui excède le montant perçu n'est pas pertinente. Il est clairement question ici d'une faute du Groupe SNCB qui a entraîné un dommage au client.

Pour l'application de la responsabilité de la faute sur base des articles 1382 et 1383 du Code civil, il faut satisfaire à trois conditions :

- dommage : il faut qu'il y ait dommage
- faute : le dommage doit être la conséquence d'une faute
- lien causal : il doit y avoir lien causal entre le dommage et la faute. C'est une condition *sine qua non* ; le dommage doit être la conséquence d'une faute.

Le train 7015 n'a pas marqué l'arrêt en gare de Waregem par une « faute » du Groupe SNCB. Même avec le train suivant, arriver au check-in était très difficile et il est impossible d'établir si le client y aurait encore été accepté. Le client a subi un dommage. Il a dû acheter de nouveaux billets d'avion. Cela n'aurait pas été le cas si le conducteur s'était arrêté comme prévu à Waregem.

Pour rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose la conciliation suivante : le client se voit offrir une indemnisation équivalente au dommage subi (billets d'avion : 974€ + une nuit prépayée perdue : 100,60€).

Le Groupe SNCB renvoie vers la politique de compensation en cas de retard et précise qu'il ne peut accepter que le remboursement (partiel) du titre de transport non utilisé. Il se réfère au fait que le client devait se présenter à l'aéroport deux heures à l'avance. En ce qui concerne la perte d'une nuitée, il renvoie la responsabilité à la grève aux dirigeants du trafic aérien français. Pour le non arrêt du train, il offre un billet Cadeau.

Le médiateur fait remarquer que le fait de devoir être présent à l'aéroport deux heures à l'avance n'est pas le problème ici et n'est même pas pertinent. L'entreprise ferroviaire n'est pas compétente pour s'exprimer à ce propos et cette règle n'est plus la règle générale dans l'aviation depuis longtemps. Si le conducteur avait marqué l'arrêt à Waregem comme il est prévu dans l'horaire – sur lequel le client se base – il n'y aurait eu aucun problème. Le Groupe SNCB essaye ainsi de rejeter la responsabilité dans les mains du client. Ce n'est pas très élégant.

L'entreprise ferroviaire ignore la responsabilité de la faute sur base des articles 1382 et 1383 du Code civil, alors qu'il apparaît clairement que le client a subi un dommage par sa faute. Un billet Cadeau ne peut certainement pas être considéré comme une compensation pour les dommages réels rencontrés par le client, dommages qu'il peut prouver et pour lesquels il existe un lien évident avec la faute.

Que la nuitée perdue à l'hôtel à Valence puisse être imputée exclusivement à une grève des aiguilleurs du ciel en France dépend du moment où cette grève a précisément commencé. Le Groupe SNCB a-t-il étudié la question ? En tout cas, le vol que le client avait prévu de prendre a décollé à l'heure.

Dans son avis, le médiateur répète sa proposition d'octroyer au client une indemnisation équivalente au dommage subi (billets d'avion : 974€ + une nuit prépayée perdue : 100,60€).

Le Groupe SNCB conclut en expliquant qu'il ne peut compenser que les billets de train, déduction faite du supplément Diabolo, qui n'est pas remboursable. Le client accepte les bons d'une valeur de 25,80 €. Un billet Cadeau ne peut plus être proposé, car un dossier ne peut déboucher que sur un seul arrangement, selon le Groupe SNCB.

2012/2322-3248 et 3262 Les clients ont demandé à percevoir les compensations prévues pour retards fréquents sous forme d'un virement sur leur compte bancaire. Malgré leur requête, le Groupe SNCB leur a versé les montants en question sur leur portefeuille électronique.

Le Groupe SNCB a sciemment opté pour une possible liquidation en espèces des compensations pour retards, tant importants que fréquents, en rédigeant ses Conditions de Transport (édition de février 2012) et ses articles 34§20 et 45, qui stipulent de manière fort claire et qui ne souffrent d'aucune ambiguïté que "*sur demande explicite du voyageur, la SNCB effectue le remboursement ou l'indemnisation en espèces selon les modalités choisies par la SNCB, c'est-à-dire soit par virement, soit par crédit, soit en espèces*".

Les requêtes des clients s'inscrivant parfaitement dans le cadre réglementaire défini par les Conditions de Transport, elles doivent être honorées.

Les avis ont été suivis et les clients ont finalement perçu les compensations prévues pour retards fréquents sous forme d'un virement sur leur compte bancaire.

Une modification des Conditions de Transport a été annoncée dans le Moniteur belge du 13 mars 2012. Elle aurait été d'application à partir du 1^{er} avril 2012. Mais l'enquête du médiateur n'a pas permis de trouver ces nouvelles conditions. Ce n'est que le 20 septembre 2012 qu'elles ont été publiées et qu'elles sont donc opposables et d'application à cette même date. Pourtant, durant la période de mars à septembre, dans plusieurs dossiers, le Groupe SNCB a renvoyé vers ces Conditions générales (jusque là inexistantes) et à chaque fois le médiateur a dû intervenir.

2012/3002 Le 13 juillet dernier, la cliente et son compagnon voyageaient à bord de l'IC 516 entre Ostende et Liège. Peu avant Bruges, deux accompagnateurs de train se sont adressés de manière, semble-t-il, fort peu délicate à un voyageur, qui paraissait fort démuné. Gênée par cette situation, la cliente a demandé ce qu'il se passait. L'un des deux accompagnateurs lui a répondu de manière fort agressive. Après avoir proposé de payer le titre de transport du voyageur et essuyé un refus, la cliente est retournée s'asseoir.

En gare de Bruges, le premier accompagnateur est revenu auprès de la cliente et de son compagnon pour contrôler, pour la seconde fois, leurs titres de transport et prendre leurs identités. S'estimant dans son bon droit, la cliente n'a pas immédiatement voulu présenter sa carte d'identité. L'agent a alors fait appel au service de sécurité, qui est intervenu à Gand-St-Pierre. Finalement, un constat d'irrégularité a été dressé au nom de la cliente, pour avoir causé un retard de train.

A sa plainte, le Groupe SNCB a expliqué que le voyageur importunait depuis plusieurs jours les voyageurs par son odeur corporelle et qu'il était dépourvu de titre de transport valable. En outre, l'amende de 60€ infligée à la cliente a été confirmée.

La cliente a été heurtée par une situation qui se déroulait sous ses yeux et y a réagi de manière calme et posée : elle a adressé une question aux agents et a proposé de payer le titre de transport du voyageur démuné. Lorsqu'elle a compris que les agents n'étaient pas réceptifs à sa proposition, elle a repris place, docilement.

La situation était donc totalement apaisée et aurait d'ailleurs pu en rester là, sauf que l'un des agents a contrôlé pour la seconde fois les billets de la cliente et de son compagnon, alors qu'il les savait en ordre et donc dans l'unique but apparent de vérifier leur identité. D'aucuns pourraient reprocher à cet agent son manque de discernement. En outre, même un agent assermenté ne doit-il pas avoir un motif légitime pour procéder à un contrôle d'identité ?

Il est humainement difficile de reprocher à la cliente son souci du prochain. Dans bien des cas, et parfois même lorsqu'un agent du Groupe SNCB est pris à partie par un individu agressif ou mal intentionné, il serait heureux que les personnes présentes interviennent de la sorte, d'une manière ou d'une autre, afin de désamorcer ou d'éviter une situation conflictuelle. Au contraire donc, l'attitude de la cliente devrait être considérée comme recommandable en l'espèce : elle est intervenue posément et s'est ensuite éloignée pour éviter le conflit ouvert.

Le Groupe SNCB a été invité à abandonner les poursuites et à classer sans suite le constat d'irrégularité dressé dans des circonstances sujettes à controverse. Il s'y est refusé.

2012/3057 En juin 2012, un groupe composé d'enfants et d'adultes appartenant à un Patro veut se rendre à la mer. Par confort et par sécurité, la responsable décide, même si cela entraîne un coût supplémentaire, d'opter pour le service de réservation groupe de la SNCB.

Malheureusement, sur les 4 trains empruntés ce jour-là, 2 ne disposaient d'aucune place réservée, obligeant ainsi des participants à voyager séparément et debout.

Quelques jours plus tard, la responsable introduit une réclamation et demande le remboursement de 275,60€, soit la dépense supplémentaire engendrée pour la réservation groupe dont le calcul est d'une logique mathématique : 509,60€ (avec réservation) - 234€ (sans réservation avec formule Pass et billet) = 275,60€.

Le Groupe SNCB, en insistant sur le fait qu'il vend aussi bien des places assises que debout, lui propose à titre commercial des bons de compensation pour un montant de 25€, soit 10% du trajet retour.

Insatisfaite de cette réponse, la cliente sollicite l'intervention du médiateur.

Une proposition de conciliation est alors émise.

Celle-ci insiste sur le fait que la réservation n'a été effectuée qu'à 50%, soit 167 km sur 334 km et que celle-ci, pourtant censée garantir des places assises groupées (Conditions de transport, article 94 §10), a engendré une dépense supplémentaire de 275,60€. De plus, elle souligne que le Groupe SNCB est l'unique responsable de ce dysfonctionnement pour lequel il n'a proposé aucune solution.

Le médiateur demande donc, à défaut de rembourser la somme demandée par la cliente, d'octroyer la somme de 137,80€ soit les 50% de la réservation qui n'ont pas été assurés (254,80€) diminués de la moitié de la prestation fournie et ce, au tarif le moins onéreux (117€). Cette solution ne lésant personne puisque le Groupe SNCB et la cliente auront ainsi reçu (pour l'un) et payé (pour l'autre) le juste prix correspondant au service réellement rendu.

Le Groupe SNCB rejette la proposition. Bien que confirmant que « seules les personnes ayant payé le tarif groupe ont droit à une place assise réservée » (article 94§10), il indique qu'en vertu du §11 « tout manquement dans la réservation des places assises ne donne lieu à aucune indemnité ni remboursement ». Il accepte toutefois de compenser le voyage aller au même titre que le retour.

Cette réponse jugée non satisfaisante donnera lieu à l'émission d'un avis.

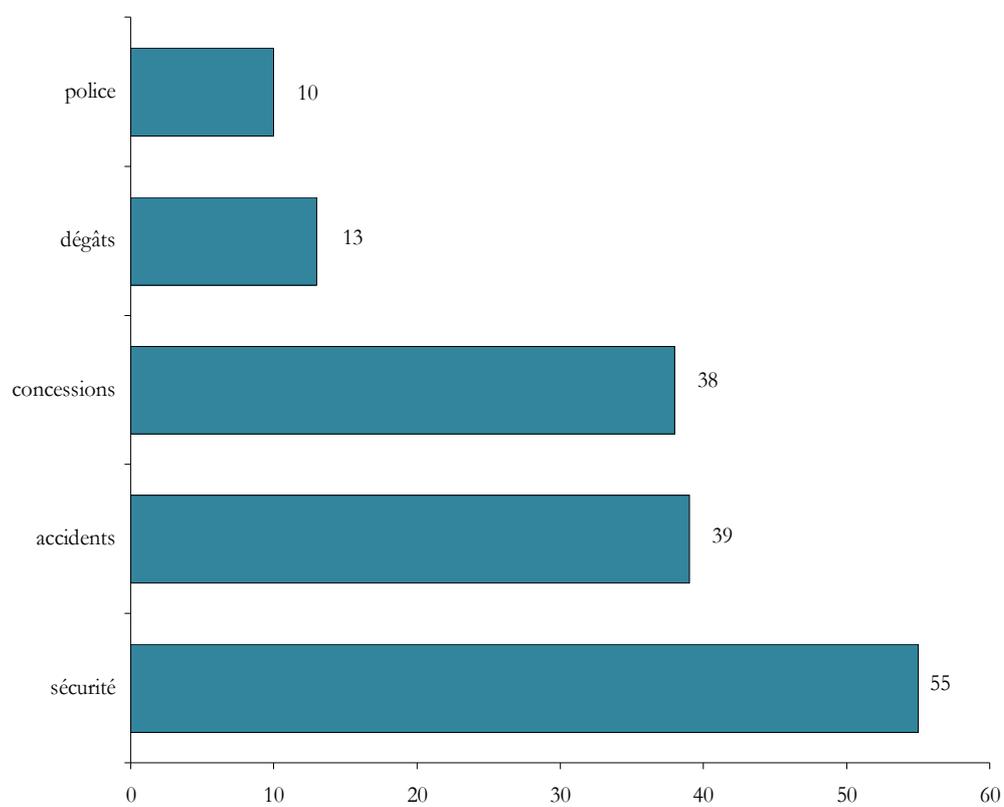
Celui-ci reprend l'argumentation soulevée dans la proposition de conciliation en appuyant sur le fait que le Groupe SNCB n'a trouvé aucune solution pour pallier le dysfonctionnement dont il est l'unique responsable. Que si effectivement « seules les personnes ayant payé le tarif groupe ont droit à une place réservée », l'accompagnateur aurait pu libérer des places occupées injustement. Ce qui aurait été compliqué à gérer pour lui alors que la non intervention ne portait pas à conséquence pour le Groupe SNCB puisqu'un paragraphe stipule que tout manquement dans la réservation des places assises ne donne lieu à aucune indemnité ni remboursement. Mention anti-commerciale dont le médiateur demandera à connaître la base légale... sans obtenir de réponse.

L'avis est toutefois suivi et le Groupe SNCB accepte de rembourser la somme de 137,80€ correspondant au service non fourni.

1.4. DIVERS

Cette rubrique comporte 155 plaintes (4 % du total).

Plaintes par catégorie



En 2012, le médiateur est intervenu dans 94 dossiers concernant des accidents et des situations dangereuses avec parfois des dommages matériels et/ou corporels. Les plaintes sont classées dans l'une ou l'autre catégorie en fonction du fait qu'il y a eu ou non un accident.

Comme les années précédentes, des plaintes relatives à des accidents « chroniques » (chutes dans les escaliers ou escalators, chutes en montant ou descendant du train, voyageurs coincés entre les portes du train) ont été traitées par le service de médiation. Le délai de traitement de ce type de dossier reste relativement long et ne donne lieu à une indemnisation que si la responsabilité du Groupe SNCB ne peut-être écartée par l'évocation du comportement d'un tiers ou de l'imprudence de la victime elle-même.

Le Groupe SNCB montre des efforts pour prévenir certains types de chutes (montée ou descente du train). En effet, il met progressivement en place une série de mesures telles que le rehaussement des quais, l'ajout d'un marche-pied supplémentaire aux voitures, l'annonce des voitures hors quai, ...

L'hiver rigoureux a vu également son lot de nouvelles plaintes concernant le non dégagement de certains quais, voies d'accès et parkings. Et même si le Groupe SNCB a déclenché son plan « Hiver » dès les premières températures négatives, les précautions ou actions prises se sont avérées, encore cette année, parfois insuffisantes provoquant chutes et mécontentement.

Le sentiment d'insécurité poussent aussi les clients à s'adresser au médiateur et ce pour des raisons fort diverses : train arrêté hors quai, gare mal fréquentée, porte du train restée ouverte pendant son déplacement, personne agressive dans le train, ... En règle générale, le Groupe SNCB tente de trouver des solutions (rapides) pour remédier à ces problèmes : partenariat avec la police, agents Securail en déplacement constant, enquête sur les dysfonctionnements avec sanctions si cela se justifie, ...

Paradoxalement, si certains clients se plaignent d'un manque de sécurité, d'autres trouvent le Groupe SNCB trop intransigeant à ce sujet. Les plaintes en la matière portent majoritairement sur l'interdiction de monter dans le train une fois le signal de départ donné, interdiction qui donne lieu à une amende si le client ne s'y conforme pas. Le client éprouve de ce fait un sentiment de frustration qui le pousse à se plaindre. Il est alors du devoir du médiateur de souligner l'importance de se conformer aux règles strictes de sécurité de la procédure de départ, règles dictées pour préserver non seulement l'intégrité physique de l'accompagnateur mais aussi du voyageur, qui ne se conformant pas à l'injonction du personnel d'accompagnement. Le Groupe SNCB reste intransigeant dans ce type de dossier, à raison.

Une nouvelle procédure de départ des trains sera par ailleurs mise en place à partir de 2015.

En 2012, 38 plaintes ont été reprises sous la dénomination « Concessions ».

Certaines plaintes relevant de cette catégorie touchent à l'insalubrité, l'inaccessibilité ou l'absence de toilettes dans certaines gares. Cependant, la grande majorité ont trait aux parkings des gares.

En ce qui concerne les parkings, il n'est pas toujours aisé pour le navetteur de savoir qui en est l'exploitant : la SNCB, la SNCB Holding, le B-Parking, un concessionnaire privé, une autorité (locale) ou encore un mixte des exploitants susmentionnés. Il est à noter que le tarif proposé varie selon l'exploitant et/ou l'utilisateur et que chacun applique sa propre réglementation qui peut grandement différer d'un endroit à l'autre.

Ce qui ajoute encore à la confusion est que le Groupe SNCB est parfois amené à délivrer des titres de stationnement pour des parkings dont il n'est pas l'exploitant (à Malines par exemple). En cas de problème, même si le client a acheté son titre auprès du Groupe SNCB, celui le renvoie vers l'exploitant se dédouanant ainsi de toute responsabilité.

En conséquence, on ne peut que conseiller aux futurs utilisateurs, avant de laisser leur voiture, de bien se renseigner sur l'exploitant, sur le règlement d'ordre intérieur, sur la tarification et sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier d'un tarif préférentiel.

Une partie des réclamations portent sur le tarif appliqué. En effet, certains clients se retrouvent obligés de payer le tarif plein du billet parce qu'ils n'ont pas entrepris les démarches nécessaires afin de pouvoir bénéficier du tarif préférentiel, dont les modalités peuvent différer d'un parking à l'autre. Donc, toujours se renseigner auparavant !

Enfin, d'autres difficultés, liées aux produits eux-mêmes, surgissent parfois. Les avis 2012/1038 et 1864, résumés dans le chapitre « Qualité du service à la clientèle », en sont une illustration. ,

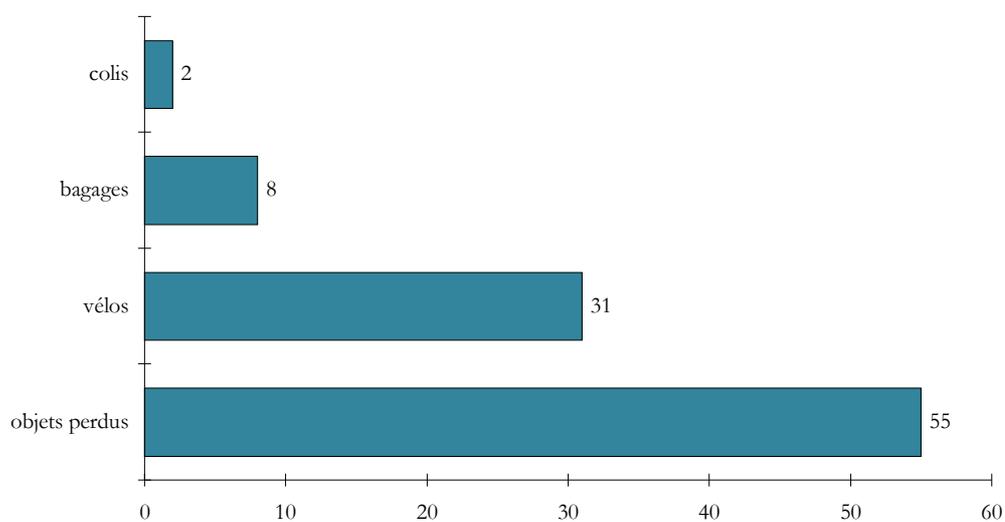
1.5. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 96 plaintes, soit 2,5 % du nombre total des plaintes.

Celles-ci concernaient :

- les objets perdus ou oubliés à bord des trains ;
- des problèmes lors de l'acheminement des vélos ;
- la perte ou l'avarie des bagages.

Plaintes par catégorie



Le Groupe SNCB exhorte ses clients à déclarer rapidement un objet perdu et à remplir aussi complètement que possible le formulaire de déclaration prévu à cet effet. La recherche de l'objet perdu commence dès la déclaration de perte.

Si l'objet est retrouvé, le Groupe SNCB prévient le client. Celui-ci peut alors venir récupérer son bien en gare moyennant le paiement de 4 € de frais administratifs.

Si l'objet n'est pas été récupéré dans un délai de 50 jours, l'entreprise ferroviaire en fait don à l'ASBL Les Petits Riens.

Cette année encore, le médiateur a constaté que parmi les objets qui n'ont pas été retrouvés, certains ont été retrouvés puis perdus à nouveau.

Un client qui égare un objet ou l'oublie dans le train ne peut le signaler que via le formulaire de déclaration.

Un agent au guichet ou un agent de surveillance sur le quai ne peut pas prendre contact avec l'accompagnateur de train.

Pourtant, le principe qui veut qu'au plus vite on intervient, au plus la chance est grande de retrouver l'objet perdu reste d'actualité.

Si le membre du personnel du Groupe SNCB informé pouvait immédiatement prendre contact avec, par exemple, l'accompagnateur du train concerné, la chance de pouvoir récupérer l'objet serait importante.

La gestion des objets perdus n'est pas simplement un service à la clientèle mais aussi une mission confiée par le législateur. Le Groupe SNCB doit gérer les objets perdus en bon père de famille et les rendre en bon état au client.

AVIS « BAGAGES, VELOS ET COLIS »

2010/3794 Un jour de mai, le client prend le train de Louvain à Ostende. Il laisse son vélo en dépôt auprès de l'agent de contrôle avec le billet vélo prévu à cet effet et portant la mention « Louvain – Ostende ». Une fois arrivé à Ostende, le client omet d'aller récupérer son vélo et rejoint immédiatement sa destination. Lorsqu'il se rend à la gare le lendemain pour savoir ce qu'il est advenu de son vélo, celui-ci semble avoir disparu. Il est conseillé au client de compléter un formulaire « Objets perdus », mais sa bicyclette n'est pas retrouvée. On lui annonce que l'on ne trouve nulle trace de son vélo, « *ni dans le système informatique ni dans le magasin* ».

Le client ne comprend pas qu'un vélo mis en « dépôt » dans un espace fermé puisse se volatiliser de la sorte.

Le Groupe SNCB déclare qu'il ressort de l'enquête que l'agent de contrôle concerné ne se souvient de rien. Dans la gare terminus, l'accompagnateur de train transmet « normalement » cette information au personnel de gare, ou bien elle est traitée par le personnel dans les faisceaux. Il ajoute qu'aucune procédure spécifique n'est prévue lorsqu'un voyageur ne vient pas récupérer son vélo.

Le médiateur propose une méthode visant à éviter pareilles situations (compostage et contrôle du billet vélo du client lors du retrait). Cela permettrait d'exclure toute discussion quant au fait qu'un vélo ait été retiré ou non. En l'absence de retrait, une procédure « Objets perdus » peut être lancée.

Le Groupe SNCB réagit comme suit :

« Un tel système n'est pas envisageable. L'accompagnateur n'a pas de temps à consacrer à cette tâche qui pourrait compromettre la ponctualité du service des trains. L'accompagnateur doit par ailleurs veiller à la sécurité à bord du train et dans ses environs. Si l'on applique le système proposé, ces deux tâches principales pourraient être négligées, et la sécurité ne pourrait dès lors plus être garantie ».

Le médiateur signale que la gare terminus du train était Ostende. Le temps nécessaire pour inverser le sens de la marche est de 18 à 19 minutes. Un délai suffisant pour remarquer qu'un vélo n'a pas été récupéré. Un délai suffisant également pour avertir le personnel de la gare qu'un vélo est resté dans le train. Malgré cela, un vélo donné en dépôt dans un espace fermé « disparaît », et sans que l'on retrouve de surcroît la moindre trace d'un dossier « Objets perdus ».

En guise de compromis, le médiateur propose d'offrir au client une indemnisation pour cause de négligence (pour avoir laissé sur le quai un vélo donné en dépôt sans surveillance et sans avertir quiconque).

Le Groupe SNCB rejette la proposition et fait endosser au client l'entière responsabilité de la disparition du vélo. Le client aurait dû se montrer plus vigilant et est responsable du chargement et du déchargement de son bien. D'après le Groupe SNCB, il a aussi introduit trop tardivement sa déclaration de perte.

Le médiateur rétorque qu'il s'agit simplement d'un client distrait. Peut-on tolérer qu'un objet oublié disparaisse sous prétexte que c'est le client qui en est responsable ? Ici, le vélo laissé à bord du train n'a pas été considéré comme un objet perdu. Le fait qu'un

vélo n'ait pas été récupéré devrait d'emblée entraîner le lancement d'une procédure identique à celle suivie pour les objets perdus. Le lendemain, le client a tout mis en oeuvre pour retrouver son vélo. Si celui-ci avait d'office été considéré comme un objet perdu, ce dossier n'aurait aucune raison d'être.

Dans son avis, le médiateur répète que le Groupe SNCB doit proposer une indemnisation au client pour cause de négligence, en ce sens qu'un vélo mis en dépôt a été laissé sur un quai sans surveillance et sans avertir quiconque.

Le Groupe SNCB indique qu'aucun vélo n'a été remarqué sur le quai. Des recherches ont été entamées, mais sans résultat. Par esprit commercial et sous réserve du principe, il est toutefois disposé à accorder une compensation après réception de la facture originale (106€).

2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIITS AUPRES DU MEDIATEUR

Conformément à l'article 11 §2, 1° de la loi du 28 avril 2010, les plaignants qui n'agissent pas en qualité d'« usagers » ne peuvent saisir le médiateur. Celui-ci se déclare donc incompétent.

Elles ont surtout trait aux nuisances sonores, consécutives à des travaux d'infrastructure, vibrations dues aux trains ...

Elles sont alors transmises aux services compétents pour examen.

QUATRIEME PARTIE

CONCLUSION

En cette vingtième année de travail du médiateur, les problèmes du chemin de fer, entre-temps devenus structurels, sont restés bien présents. La ponctualité s'est à peine améliorée (en 2012 : 87,2 % de trains à l'heure ou avec un retard de moins de 6 minutes sans neutralisation, contre 87 % en 2011) malgré les nombreux efforts et autres plans. De nombreux voyageurs se sont peu à peu résignés : les correspondances avec le train ou le bus sont très souvent incertaines. Le mécontentement est grand. La communication reste également problématique ; surtout quand le besoin est vif, le (bon) message n'arrive pas. Le problème du manque de places assises durant les heures de pointe est lui aussi bien connu.

En 2012, plus de deux ans après son entrée en vigueur, le Règlement européen 1371/2007 sur « les droits et obligations des voyageurs ferroviaires » s'est peu à peu imposé dans les échanges quotidiens entre le groupe ferroviaire et ses voyageurs. Le délai de réponse aux plaintes (30 jours en principe) et l'interprétation d'une série d'articles (principalement ceux que l'on retrouve dans le « Chapitre IV : retards, correspondances manquées et annulations », avec une attention spéciale aux articles traitant des compensations et de leurs modalités de paiement) restent des sujets de discussion. L'Organisme belge créé pour veiller à l'application de ce Règlement a entre-temps pris position sur certaines matières. Il semble que, comme dans le secteur aérien, quelques décisions judiciaires seront tout d'abord nécessaires afin d'éclaircir l'un ou l'autre point.

Au sein du Groupe SNCB lui-même, les prises de position n'ont pas toujours été claires. Ainsi, dans les Conditions générales du 1^{er} février 2012, il est apparu que les compensations seraient payées en argent à la demande du client, après un débat avec le médiateur sur le Règlement européen. Le 13 mars 2012, le Moniteur belge annonce que de nouvelles Conditions générales seraient d'application à partir du 1^{er} avril 2012. Le Groupe SNCB référerait à ces dernières pour, entre autres, désormais refuser toute compensation « cash ». Après moult insistances, il est apparu que ces Conditions générales n'étaient entrées en vigueur qu'à partir du 20 septembre seulement et, à la demande du médiateur, les dossiers qui faisaient référence à ces « nouvelles » Conditions ont été revus. Depuis cette date, les compensations pour retards fréquents ne sont plus octroyées sous forme d'espèces sonnantes et trébuchantes.

2012 n'a pas été une année facile pour le groupe ferroviaire, aussi en raison du débat sur la restructuration du Groupe SNCB en vue notamment de l'amélioration (de la qualité) du service à la clientèle, débat qui a atteint sa vitesse de croisière et qui a été tranché. Les préparatifs à la réalisation de cette restructuration vont bon train et les attentes sont grandes. Régulièrement, on entend la phrase « remettre le client au centre des préoccupations ». Le médiateur rappelle qu'il ne s'agit pas d'un slogan mais d'une méthode qui, à chaque moment et à chaque niveau, doit imprimer sa marque dans les concepts et l'approche opérationnelle. La restructuration peut se révéler un moment clé afin de l'intégrer pour de bon.

Il est connu que les entreprises et les organisations qui font face à des problèmes sérieux ou structurels ont tendance à s'enfermer dans leur propre logique et montrent peu d'enthousiasme à développer une (saine) communication avec le monde extérieur. Le médiateur en a fait l'expérience ces dernières années, crescendo.

La possibilité de transmettre les préoccupations réelles du voyageur au Groupe SNCB, surtout afin de chercher ensemble des solutions dans l'intérêt du client, a particulièrement été mise sous pression. C'est une regrettable constatation. 20 ans d'expérience et d'aide à la réflexion dans l'intérêt des voyageurs et de la mobilité ferroviaire peuvent pourtant être utiles.

Bruxelles, le 20 juin 2013

Jean-Marc Jeanfils,
médiateur

Guido Herman,
ombudsman

LE RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR POUR LES VOYAGEURS
FERROVIAIRES

Le rapport annuel est disponible en ligne à l'adresse :

www.ombudsmanrail.be

Le rapport annuel est envoyé :

aux ministre(s) compétent(s),

aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,

aux membres des Conseils d'Administration et

aux Administrateurs délégués des entreprises du Groupe SNCB,

au Service de Régulation du transport ferroviaire et de l'exploitation de l'aéroport de
Bruxelles-National.



LE MÉDIATEUR

Le médiateur pour les voyageurs ferroviaires Cantersteen 4 1000 Bruxelles

Tel:02 525 40 01 Fax:02 525 40 10 www.ombudsmanrail.be