



# OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES  
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

## Rapport annuel 2015

du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires





OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES  
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

# Rapport annuel 2015

du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires

Le rapport annuel est envoyé :  
au ministre compétent,  
aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,  
aux membres des Conseils d'Administration de la SNCB et d'Infrabel et  
aux Administrateurs Délégués des entreprises ferroviaires concernées et d'Infrabel,  
au Service de Régulation du transport ferroviaire et  
de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National.

L'article 16 de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses stipule que le médiateur doit annuellement faire part de ses activités.

Vous trouverez ci-après le vingt-troisième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015.

Pour des raisons écologiques et économiques, ce rapport n'est imprimé qu'en petit nombre. Il est aussi disponible sur notre site internet [www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be).



# Table des matières

<b>1. Avant-propos</b>	<b>7</b>
<b>2. Statistiques des plaintes</b>	<b>9</b>
2.1. Volume des plaintes	9
2.2. Motifs des plaintes	11
2.3. Résultats des interventions	12
2.4. Avis	13
2.4.1. Les différentes étapes du processus de médiation	13
2.4.2. Nombre d'avis rendus	15
2.4.3. Résultats	16
2.4.4. Evolution des avis	16
<b>3. Analyse des plaintes</b>	<b>19</b>
3.1. Retards	19
3.1.1. Plaintes relatives aux retards	19
3.1.2. Avis sur les retards : en résumé	28
3.2. Constats d'irrégularité	37
3.2.1. Plaintes relatives aux amendes	37
3.2.2. La compétence du médiateur en matière de constat d'irrégularité	38
3.3. Titres de transport	41
3.3.1. Plaintes relatives aux titres de transport	41
3.3.2. Ticket Online de la SNCB	41
3.3.3. Ticket Online (international)	44
3.3.4. B-Excursion	46
3.3.5. TOL : Conclusion	48
3.3.6. ITRIS	49
3.3.7. Avis sur les titres de transport	52
3.4. Tarif à bord	65
3.5. Automate de vente	70
3.6. Divers	70
3.6.1. Objets perdus	71
3.6.2. Personnes à mobilité réduite	72
3.6.3. Parkings	74
3.6.4. Voyager en groupe	76
3.6.5. Avis dans la catégorie divers	78
3.7. Autres dossiers adressés au médiateur	84
<b>Team</b>	<b>86</b>

Textes : équipe du service de médiation

Photos : © Groupe SNCB, © Shutterstock, © Michal Day (p. 13), © Pjil Beard (p. 15), © Roel Hemkes (p. 29, 39), © Timon91 (p. 32), © Simon Blackley (p. 36), © Sven Van Echelpoel (p. 40), © Bas Meijer (p. 47), © FaceMePLS (p. 60), © Alexander Hecq (p. 81), © Maurice Luimes (p. 85) ;

Portraits : © Mie Van Rensbergen

Conception : Nick Van Hee ; Impression : De Wrikker



# 1. Avant-propos

Bonne nouvelle pour l'équité en 2015 : le voyageur reconnu en irrégularité – ce qui n'en fait pas *ipso facto* un fraudeur invétéré – peut de nouveau faire entendre sa voix auprès de notre service. La suite demeure une affaire de dossier et de contenu, comme c'est le cas pour tous les autres types de plaintes. Vous lirez davantage de détails à ce sujet plus loin dans le présent rapport. Tout ça pour ça ...

2015 a aussi vu l'ouverture au public du Service de Médiation pour le Consommateur. Elle résulte de l'application d'une loi du 4 avril 2014, qui transposait elle-même la Directive européenne 2013/11/UE sur la résolution extrajudiciaire de conflits (mieux connue sous l'acronyme anglais « ADR » pour Alternative Dispute Resolution).

Ce nouveau service public autonome a fêté son premier anniversaire le 1er juin 2016. Avec nos collègues des services de médiation pour les Télécommunications, le Service postal, l'Energie, les Services financiers et les Assurances, nous y travaillons déjà depuis plus de 2 ans. L'ensemble de ces 6 services en constitue le Comité de direction et en assure aussi le financement (à côté d'un subside accordé par l'autorité fédérale).

Or, pour 2015 et 2016, notre service n'a pu respecter ses engagements en la matière. Pourquoi ? Selon le SPF « Mobilité et Transports », dont pour rappel nous dépendons administrativement depuis 2012<sup>1</sup>, il n'y a dans la législation nous concernant aucune base légale autorisant cette participation financière. Soit. Nous tenons toutefois à rappeler que l'indépendance d'action et de gestion de tout service de médiation est un des garants de sa crédibilité et de sa viabilité. Dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur ne reçoit d'instructions d'aucune autorité. En l'espèce, le SPF n'a pas à juger de l'opportunité de libérer tel ou tel montant disponible d'un budget, certes insuffisant à certains égards, mais approuvé.

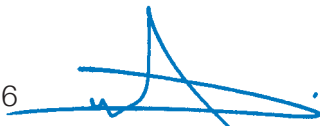
Il n'en demeure pas moins que la mise en œuvre de l'article 17 §6, 2e alinéa de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses - la loi instituant notre service - ébaucherait déjà peut-être une solution<sup>2</sup>.

D'une part, cette redevance appliquée à l'ensemble du secteur ferroviaire (comme elle l'est à l'instar de l'ensemble du secteur énergétique ou postal notamment), et non plus seulement à la SNCB et à Infrabel, rendrait le financement de notre service plus juste, plus transparent et, pourquoi pas, plus « suffisant ». Cela faciliterait aussi grandement notre reconnaissance par le SPF « Economie » en tant qu'entité ADR qualifiée au regard de la Directive européenne citée plus haut.

D'autre part, fort de cette base légale, le SPF « Mobilité et Transports » s'en trouverait « apaisé » et nous permettrait enfin d'apporter, comme nos collègues, notre pierre à l'édifice du Service de Médiation pour le Consommateur.

Ce n'est pas la première fois que nous plaidons pour la garantie de notre indépendance et pour l'instauration d'une redevance de médiation dans le secteur ferroviaire. Peut-être serons-nous entendus cette fois...

Bruxelles, le 1<sup>er</sup> juin 2016



Jean-Marc Jeanfils,  
médiateur



Cynthia Van der Linden,  
ombudsvrouw

<sup>1</sup> Arrêté royal du 24 octobre 2012 relatif au Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires, article 2 (MB du 13/11/2012)

<sup>2</sup> « Afin de couvrir les frais d'administration nécessaires à l'application de la présente loi et de ses arrêtés d'exécution, le Roi fixe le taux, ainsi que le délai et les modalités de paiement des redevances à percevoir à charge du secteur » (MB du 10/05/2010)





# 2. Statistiques des plaintes

## 2.1. Volume des plaintes

Au cours de l'année 2015, le médiateur a été saisi de 6.260 plaintes, dont 72 ont été considérées irrecevables pour diverses raisons (plainte anonyme, du ressort d'un autre collègue, données insuffisantes, etc.).

4.065 dossiers sont parvenus au service de médiation en première ligne et ont été transmis pour traitement à l'entreprise ferroviaire concernée. Parmi ceux-ci, 565 plaignants sont revenus à la charge suite à une absence de réponse ou à une réponse non satisfaisante. Au total, le service de médiation a traité 2.129 dossiers.

Ces 2.129 dossiers représentent dans les faits 2.536 personnes (1 pétition pour 407 signataires).

### Nombre de plaintes reçues

PLAINTES	2011	2012	2013	2014	2015
Néerlandais	5.247	4.425	4.242	3.658	5.155
Français	1.155	1.055	1.139	823	1.033
Total	6.402	5.480	5.381	4.481	6.188

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités durant les 5 dernières années :

DOSSIERS	2011	2012	2013	2014	2015
Néerlandais	4.405	3.124	1.994	1.134	1.565
Français	1.101	769	635	431	564
Total	5.506	3.893	2.629	1.565	2.129

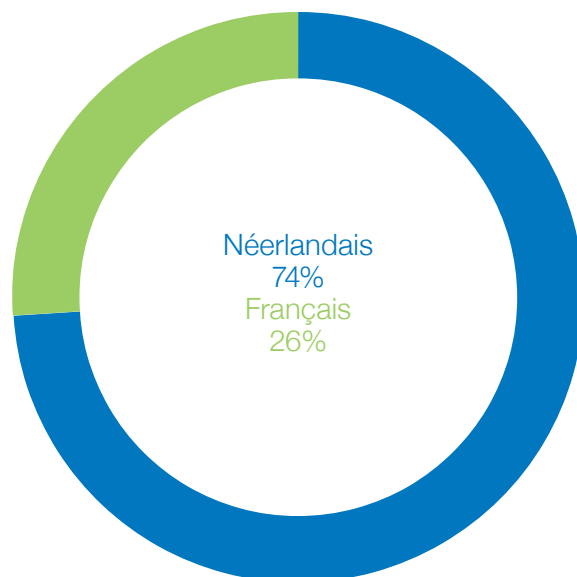
En 2015, nous avons reçu 38,1 % de plaintes en plus par rapport à 2014. Si l'on s'en tient aux plaintes traitées, nous constatons une augmentation de 36 %. La proportion entre le nombre total de plaintes reçues et les plaintes traitées est restée constante, avec respectivement 67 et 33 %.

L'accessibilité du service de médiation explique en grande partie le fait que de nombreux voyageurs nous adressent leur plainte en première instance. Dans certaines circonstances, pour certaines personnes, introduire directement une plainte auprès de l'entreprise ferroviaire ne semble pas simple. La SNCB s'efforce de canaliser toutes les plaintes et remarques à l'aide de formulaires web qui ne répondent pas toujours à la question ou ne rencontrent pas les besoins des clients : ceux-ci utilisent alors le service de médiation comme intermédiaire.

Ces 2.129 dossiers représentent dans les faits 2.536 personnes (1 pétition pour 407 signataires).

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons traité 79.466 dossiers, qui représentent au total 101.763 clients.

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS	NOMBRE DE CLIENTS
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 <sup>3</sup>	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
<b>TOTAAL</b>	<b>43.342</b>	<b>55.545</b>



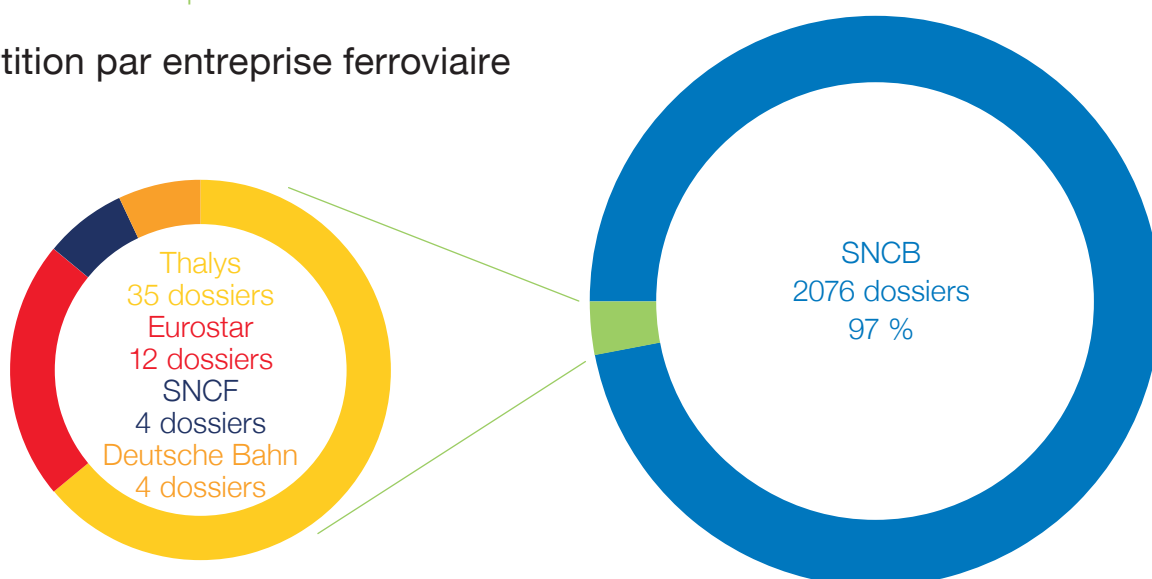
Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons traité 79.466 dossiers, qui représentent au total 101.763 clients.

## Dossiers 2015

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

- 1.572 dossiers néerlandophones
- 557 dossiers francophones.

## Répartition par entreprise ferroviaire



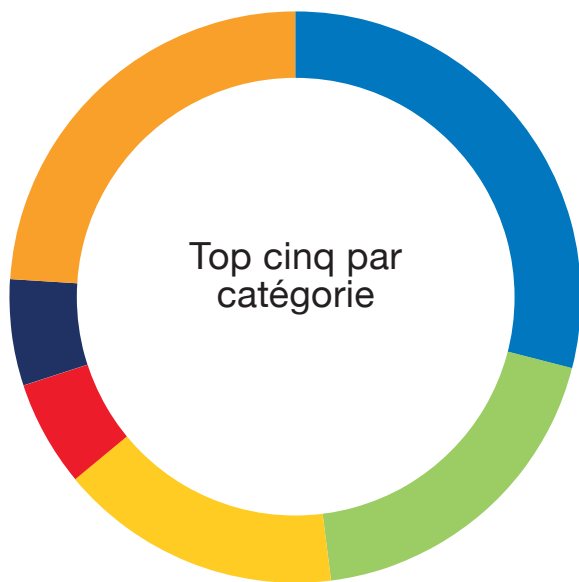
<sup>3</sup> Depuis 2011 : uniquement les plaintes en seconde ligne, conformément à la loi du 28 avril 2010.

## 2.2. Motifs des plaintes

Cinq catégories sortent du lot en 2015 :

- 623 retards
- 412 constats d'irrégularité
- 348 titres de transport
- 131 tarif à bord
- 129 automates de vente

Ce top cinq représente 77 % du nombre total de plaintes.



Les plaintes restantes abordent les sujets suivants :

- personnel et service à la clientèle
- horaires
- suppression de trains
- composition des trains
- annonces et information
- objets perdus
- réservation (groupes et voyages internationaux)
- personne à mobilité réduite
- parkings
- vélos
- divers (propreté, accidents, sécurité, réglementation, tarifs,...)

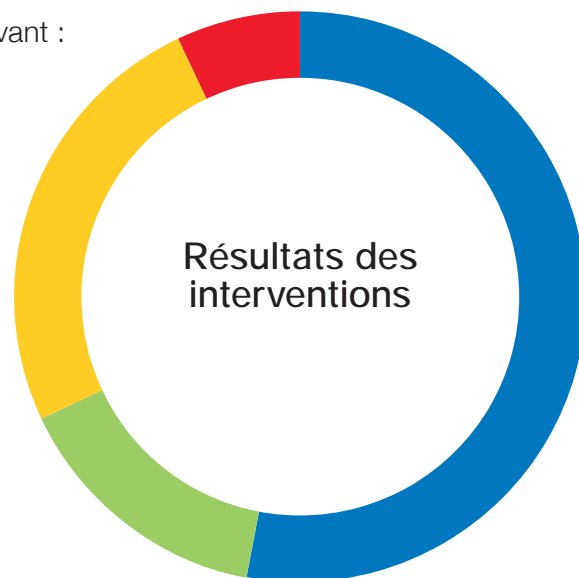
Les plaintes seront analysées par thème dans le présent rapport d'après leur ordre d'importance.

## 2.3. Résultats des interventions

Sur les 2.129 nouveaux dossiers introduits auprès du médiateur, 583 étaient toujours en traitement début mars 2016.

Les 1.546 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 827 ont obtenu satisfaction
- 233 ont obtenu partiellement satisfaction
- 385 n'ont pas obtenu de résultat
- 101 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur.



68,6 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

Dans 53,3 % des cas, l'entreprise ferroviaire a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou a donné une réponse que le client considère comme acceptable.

Dans 15,1 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

Dans 31,4 % des plaintes, l'intervention n'aboutit à aucun résultat, soit parce que l'entreprise ferroviaire n'a en aucune manière accédé à la requête (légitime) du client, soit parce que le processus a été arrêté durant la concertation.

**68,6 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction.**



## 2.4. Avis

### 2.4.1. Les différentes étapes du processus de médiation

Quand le médiateur reçoit une plainte, il tend d'abord, en vertu des prescriptions légales, vers un accord amiable entre l'entreprise ferroviaire 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 l'entreprise ferroviaire doit se prononcer dans les 9 jours. A défaut, la conciliation est réputée acceptée. Si l'entreprise rejette un compromis que le client aurait été susceptible d'accepter, le médiateur ré-examine 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.

## Au total, notre service a émis 83 propositions de conciliation dans le cadre des dossiers reçus en 2015.

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, l'entreprise ferroviaire dispose d'un mois pour prendre position.

### Proposition de conciliation

Les avis sont détaillés tout au long de ce rapport. Il nous a semblé également opportun de dire quelques mots sur les dossiers qui trouvent une issue favorable après une proposition de conciliation. Ce cas de figure a concerné 21 dossiers en 2015 :

- 2 ont été acceptés de facto car la réaction de la SNCB ne nous est pas parvenue dans le délai prescrit d'après le protocole d'accord (9 jours);
- 10 propositions de conciliation acceptées concernaient les retards :
  - 5 concernaient une demande de compensation pour retards fréquents rentrée tardivement (hors délai de 15 jours, date du dernier retard compris). Dans ces cas-là, lorsque la situation le permet bien entendu, nous évoquons l'article 6 du Règlement 1371/2007 : les obligations envers les voyageurs (dont la compensation des retards) ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport ;
  - les 5 autres dossiers se rapportaient à l'interprétation très restrictive que la SNCB a de ses propres règles (refus de l'entièreté d'une demande de compensation en raison d'une seule petite erreur du client ; remboursement du seul trajet aller alors que le voyageur a dû annuler son rendez-vous à cause d'un retard important ; refus d'une compensation car des trains plus rapides auraient pu mener le client à destination) ;
- 7 concernaient les titres de transport :
  - 2 dossiers traitaient du refus de l'accompagnateur de train d'accepter un ticket digital non imprimé ;
  - 3 d'un double achat effectué par le voyageur (mauvaise manipulation à l'automate de vente ou durant l'achat via le site web) ;
  - 1 cas étrange, où la SNCB a puni son voyageur parce qu'il avait agi de trop bonne foi. Ayant oublié son abonnement, il a acheté un billet avant d'embarquer. Lorsqu'il en a demandé le remboursement, la SNCB a répondu que, dans ce cas, il aurait dû embarquer sans titre de transport, acheter un billet au tarif à bord et en demander par la suite le remboursement au guichet. Heureusement, la SNCB s'est rendu compte que sa position allait envoyer un très mauvais signal à ses voyageurs et a accepté notre compromis ;
  - 1 plainte d'un voyageur qui a dû remettre la carte-mère de son abonnement et qui a été annotée au marqueur rouge par l'accompagnateur de train. Le voyageur ne voulait pas être considéré comme un fraudeur durant la période de validité de sa carte (maximum 5 ans) et a demandé le renouvellement sans frais de cette dernière ;
- 2 dossiers concernaient la grève du 15 décembre 2014 : les clients avaient payé à l'avance pour un service qui n'a pu être rendu.

Au total, notre service a émis 83 propositions de conciliation dans le cadre des dossiers reçus en 2015. Elles concernaient toutes la SNCB. A côté de ces 21 dossiers clôturés positivement après une conciliation, citons encore 2 dossiers pour lesquels les clients ont été partiellement satisfaits, 1 dossier

arrêté, 5 encore en traitement et 54 qui n'ont pas trouvé de résultat positif. Dans la majorité des cas, nous avons alors poursuivi la procédure en émettant un avis.

## 2.4.2. Nombre d'avis rendus

Le médiateur a émis 46 avis durant cette année :

- 36 ont été rendus en néerlandais ;
- 10 ont été rendus en français.

Cela signifie que dans 3 % des dossiers clôturés en 2015 un avis a été émis. Tous les avis formulés en 2015 ont été adressés à la SNCB.

Ceux-ci se répartissent comme suit, en fonction des problèmes traités :

- 27 étaient relatifs à des problèmes liés aux retards et aux compensations ;
- 15 avaient trait aux titres de transport ;
- 1 portait sur le personnel et la qualité du service ;
- 1 sur la composition des trains ;
- 1 sur la sécurité ;
- 1 sur les personnes à mobilité réduite



Comme l'indiquent les chiffres, dans 47,8 % des dossiers, la SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; elle a refusé de le faire dans 52,2 % des autres cas.

### 2.4.3. Résultats

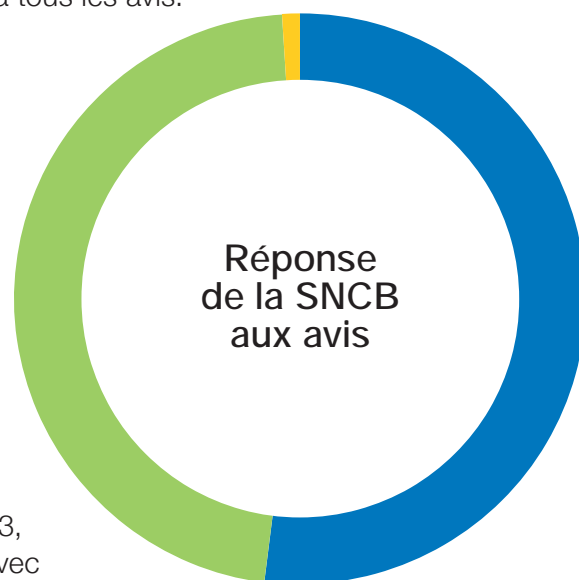
Début mars 2016, la SNCB avait fourni une réponse à tous les avis.

Parmi les 46 avis émis :

- 24 ont été rejetés par la SNCB ;
- 18 ont été suivis ;
- 4 n'ont été suivis que partiellement.

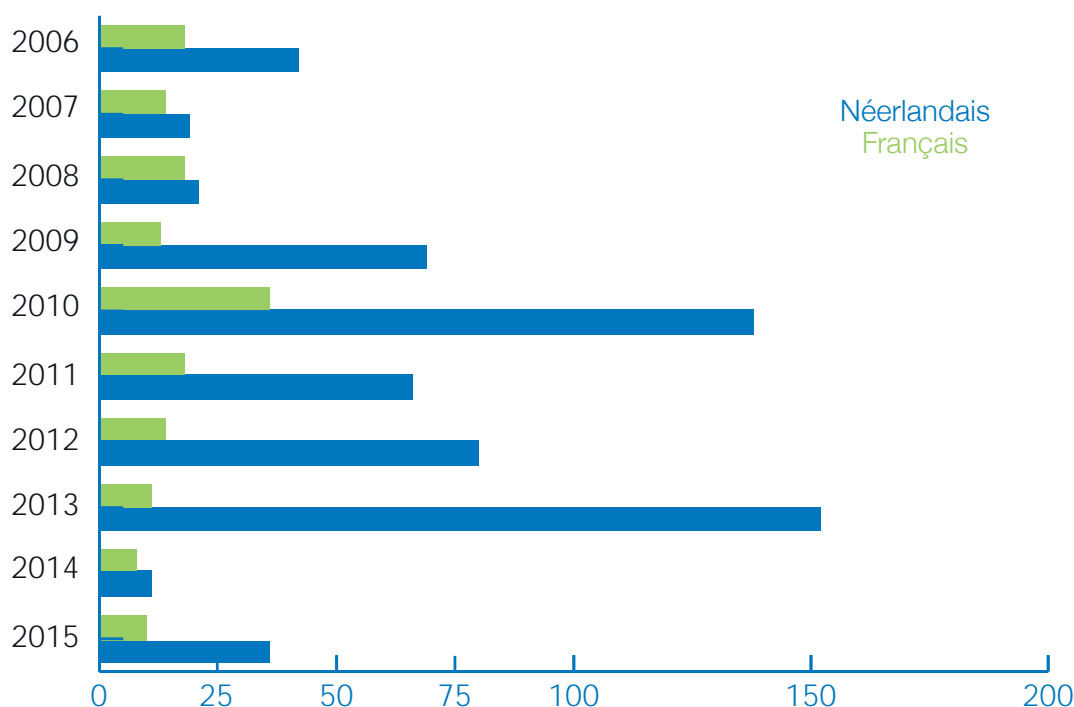
Comme l'indiquent les chiffres, dans 47,8 % des dossiers, l'entreprise ferroviaire a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; elle a refusé de le faire dans 52,2 % des autres cas.

L'an dernier, nous avons prudemment avancé que le service de médiation obtenait de meilleurs résultats dans sa collaboration avec la SNCB que les années précédentes (87,8 % d'avis rejetés en 2013, 71,8 % en 2012, 87,5 % en 2011). Nous constatons avec plaisir que cette tendance se confirme en 2015.



### 2.4.4. Evolution des avis

Le graphique montre l'évolution du nombre d'avis ces dix dernières années.









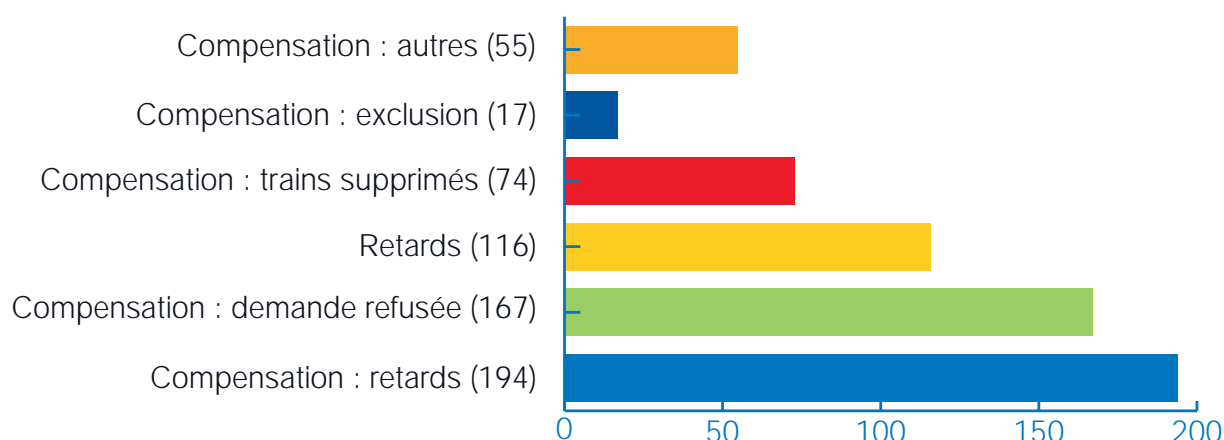
# 3. Analyse des plaintes

## 3.1. Retards

### 3.1.1. Plaintes relatives aux retards

Avec 623 dossiers, soit 29,26 % des plaintes, les retards constituent le groupe le plus important. Ces plaintes concernent tant les retards en eux-mêmes que le système de compensation mis en place pour indemniser les voyageurs qui en sont victimes.

#### Répartition des plaintes



#### Trains arrivant à destination avec maximum 5 min 59 sec de retard<sup>4</sup>

ANNÉE	SANS NEUTRALISATION	AVEC NEUTRALISATION	NOMBRE DE TRAINS PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT SUPPRIMÉS	RÉGULARITÉ PONDÉRÉE EN FONCTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS
2002	92,6 %	95,2 %	6.228	
2003	92,6 %	95,3 %	6.807	
2004	93,2 %	95,7 %	6.909	
2005	91,9 %	94,8 %	8.426	
2006	90,3 %	94,0 %	8.801	
2007	89,2 %	93,6 %	15.849	
2008	90,2 %	94,3 %	14.288	88,7 %
2009	88,9 %	92,9 %	21.556	87,1 %
2010	85,7 %	90,4 %	25.192	82,9 %
2011	87,0 %	91,9 %	22.154	84,6 %
2012	87,2 %	92,0 %	18.969	85,8 %
2013	85,6 %	90,4 %	20.580	83,2 %
2014	88,2 %	92,2 %	30.508	86,4 %
2015	90,9 %	95,8 %	22.947	89,0 %

<sup>4</sup> Infrabel s.a

La SNCB a revu sa position dans les dossiers que nous lui avons soumis. Et tant pis pour les voyageurs qui ont pris pour argent comptant l'information émanant de la SNCB et qui n'ont pas entrepris d'autres démarches.

## Plan de transport 2014

Après l'afflux important de réactions des clients l'an dernier, dont notre précédent rapport annuel a déjà fait état, le plan de transport intervenu en décembre 2014 a encore été à l'origine de plus d'une centaine de plaintes en 2015. Entre janvier et fin mars, pas moins de 93 réclamations ont ainsi été enregistrées par notre service.

Les thèmes sont bien évidemment récurrents par rapport à 2014 : suppression des premiers et derniers trains, composition insuffisante, temps de parcours rallongés ou horaires totalement inadaptés par rapport aux dessertes de certaines écoles et des horaires des élèves. La SNCB a adapté bien volontiers les compositions lorsque cela s'est révélé possible. Mais pour les horaires, aucun changement important n'est à espérer avant la prochaine révision du plan de transport, en décembre 2017 ! Dire que les voyageurs vont devoir faire preuve de patience n'est qu'un doux euphémisme.

Au rayon des bonnes nouvelles, signalons l'amélioration des chiffres globaux de la ponctualité et la diminution du nombre de trains supprimés.

## Grèves

En 2015, nous avons enregistré 94 plaintes relatives aux grèves et à leurs conséquences. La grève du 15 décembre 2014 est restée une pierre d'achoppement (voir notre rapport annuel 2014).

Alors que les Conditions de Transport de la SNCB et la législation européenne sont sans équivoque et stipulent clairement qu'un retard de longue durée (minimum 60 minutes) doit être compensé, la SNCB a informé les voyageurs qu'aucune compensation ne serait accordée pour cette grève. Mieux encore : les demandes de compensation ne seraient même pas traitées ! Cette position indéfendable avait même été confirmée en Commission Infrastructure de la Chambre.

Le service de médiation a, lui, traité chaque dossier relatif à une grève, même celle du 15 décembre. Les plaintes ont donc été transmises à la SNCB qui, dans un premier temps, s'en est tenue à sa décision qui ne repose sur aucun texte à caractère législatif ou réglementaire (pas même ses propres Conditions de Transport !).

Face à cet entêtement, nous avons rappelé les dispositions du Règlement 1371/2007 ainsi que l'article 37 §5 des Conditions générales de la SNCB, qui prévoient qu'un voyageur peut réclamer une compensation équivalente à 100 % du prix de son titre de transport en cas de retard important (et un train qu'il faut attendre jusqu'au lendemain rentre indéniablement dans ce cas de figure). Le fait qu'une grève revête un caractère national et constitue un cas de force majeure ne dédouane pas l'entreprise ferroviaire de se soumettre à cette obligation. En effet, les cas de force majeure ne peuvent pas être invoqués pour les retards de minimum 60 minutes (article 37 §25 des Conditions de transport et Arrêt du 26 septembre 2013 de la Cour de Justice européenne – C-509-11).

La SNCB a revu sa position dans les dossiers que nous lui avons soumis. Et tant pis pour les voyageurs qui ont pris pour argent comptant l'information émanant de la SNCB et qui n'ont pas entrepris d'autres démarches. C'est une stratégie comme une autre, que chacun appréciera.

Notons que les voyageurs ont dû faire face à d'autres mouvements de grève, mais que les règles en la matière ont été respectées et les voyageurs compensés si la procédure avait été correctement suivie.

## Compensation des retards fréquents

A première vue, le système de compensation de la SNCB paraît convivial. Mais lorsqu'il s'agit de compensation des retards récurrents, tout est fait pour décourager le client.

Le seuil minimal défini par l'Europe pour l'octroi d'une compensation est relativement élevé. Le client peut prétendre à 25 % du prix de son billet à partir de 60 minutes de retard, et 50 % dès 120 minutes. La limite à la SNCB se situe plus bas. Dès 60 minutes de retard, le client peut demander le remboursement intégral de son ticket.

En ce qui concerne les retards fréquents, la SNCB indemnise ses clients à partir de 20 retards de 15 minutes (25 % du prix du billet). Si le client a subi au minimum 10 retards de 30 minutes, l'entreprise l'indemnise à hauteur de 50 % du prix du trajet. Ces retards s'accumulent sur une période de 6 mois.

Pour déterminer le prix du billet, la SNCB a recours à une formule avantageuse pour ses abonnés : elle divise le prix de la carte train par le nombre de jours ouvrables, alors que l'abonnement est valable pour chaque jour calendrier. En outre, elle se base sur deux voyages par jour alors que l'abonné peut voyager de manière illimitée.

Bien entendu, la SNCB souhaite accorder le moins de compensations possible. En soi, cela n'a rien de répréhensible. Mais d'un côté, elle évite les remboursements en faisant rouler ses trains à l'heure (ou en faisant « comme si ») et d'un autre côté, elle rend la procédure de compensation impraticable. Pour ce faire, elle a mis au point une stratégie qui s'articule en trois points :

- 1) rajouter aux Conditions de Transport des règles toujours plus sévères ;
- 2) interpréter ce texte d'une manière stricte ;
- 3) développer une communication qui décourage les clients.

Il en résulte une situation très tendue entre le client et la SNCB. Nous allons tenter d'apaiser le conflit à l'aide de deux lettres ouvertes. Dans un premier temps, nous nous adresserons aux voyageurs et nous l'aiderons à satisfaire aux exigences de l'entreprise. Ensuite, nous proposerons une alternative aux décideurs politiques (et aussi un peu à la SNCB).

**A première vue, le système de compensation de la SNCB paraît convivial. Mais lorsqu'il s'agit de compensation des retards récurrents, tout est fait pour décourager le client.**

## Lettre ouverte aux voyageurs

*Cher voyageur,*

*La SNCB surveille attentivement que vous n'abusiez pas du système. Les règles strictes en sont la preuve. Recevoir une compensation ressemble à un véritable parcours du combattant, dont nous nous faisons le guide.*

### *Truc n° 1 : ne commettez pas d'erreur*

*La procédure de compensation de la SNCB vous rembourse-t-elle une partie de vos frais de voyage si vous avez régulièrement subi des retards ? Pas vraiment. Le système récompense plutôt une demande de compensation sans erreur.*

*A la moindre faute, la SNCB peut rejeter l'entièreté de votre requête : aucun retard ne sera alors compensé. Comme si cela ne suffisait pas, l'entreprise se réserve le droit de vous exclure du processus pendant 1 an. Au total, pas moins de 18 mois de retards subis ou à subir passeront à la trappe.*

*Parfois, une erreur peut être rectifiée. Mais pas deux ! Il n'est pas possible de distinguer une simple étourderie d'une tentative délibérée de fraude ? Qu'à cela ne tienne ! La SNCB se basera sur un vague sentiment, rarement à l'avantage du client.*

*Vous êtes distrait par nature ? Reprenez-vous ! Autant que vous le sachiez, vos compagnons de voyage seront compensés mais pas vous : les punitions pleuvent ! Mieux vaut ne jamais commettre d'erreur !*

### *Truc n°2 : relisez*

*Sur le site internet de la SNCB, vous trouverez des informations concises relatives aux compensations. Ne les lisez pas. Leur caractère sommaire pourrait vous induire en erreur. Lisez plutôt l'article 37 des Conditions de Transport, un concentré de quelques droits mais surtout d'une pléthore d'obligations. Attention cependant : la SNCB adapte ses Conditions de Transport plusieurs fois par an, et toujours en rajoutant des règles de plus en plus strictes. Pour éviter tout écueil, relisez donc l'article 37 chaque mois : c'est la seule manière de vous tenir informé.*

### *Truc n°3 : soyez fin limier et creusez-vous la tête*

*Les retards encourus doivent être repris dans un tableau archaïque. Pour chaque retard, la SNCB vous demande : la dernière date d'utilisation de votre titre de transport, l'heure d'arrivée du (des) train(s) prévu(s), le numéro du (des) train(s) réellement emprunté(s), le retard exprimé en minutes... entre autres choses.*

*Ne vous agacez pas de cette manière de faire et mettez votre flair en action. Enquêtez à travers les pages internet, tenez votre machine à calculer sous la main et... profitez !*

*Veillez à éviter les chevauchements de date avec votre précédente demande. La période de 6 mois débute dès le premier retard renseigné, et celui de votre précédente demande compte toujours. Un chevauchement arrive plus souvent qu'on ne le pense.*

### *Truc n°4 : limitez-vous*

*La compensation ne concerne que vous : pas votre vélo, votre bagage ou votre animal de compagnie, même si vous avez payé pour les avoir avec vous. Pas la peine d'espérer un dédommagement.*

#### Truc n°5 : déménagez

Exprimé en pourcentage, le mode de calcul des compensations désavantage celui qui vit près de son travail. Si votre trajet quotidien dure deux heures d'après l'horaire, vous pouvez obtenir une compensation dès 112,5 % de retard. Par contre, si votre trajet n'est que de 10 minutes, 250 % de retard seront nécessaires. Cette divergence ne fait que s'étendre depuis l'exploitation des trajets courts des trains S. Allez donc vivre le plus loin possible de votre destination, vous maximiserez ainsi vos chances de recevoir une compensation.

#### Truc n°6 : ne quittez pas trop vite votre destination

Tenez votre montre à l'œil avant de rejoindre votre domicile. Vous serez considéré comme un fraudeur si vous restez moins de deux heures à destination. Qu'entre vos voyages aller et retour vous ne profitiez d'aucun service de la SNCB, l'entreprise n'en a cure !

Votre voyage est-il devenu inutile du fait d'un premier retard ? Errez à travers les rues. Une réunion qui termine plus tôt que prévu ? Flânez encore un peu. Un dossier urgent à amener au bureau ? Envoyez-le plutôt par la poste. Quel que soit le but de votre voyage, restez suffisamment longtemps absent ou ne partez pas.

#### Truc n° 7 : devinez le temps réel de parcours

Si votre trajet se compose d'une liaison directe, rien ne vous oblige à prendre le train qui vous mènera le plus rapidement à destination. Pourtant, la SNCB n'hésite pas à rejeter un fichier complet de demande de compensation si le requérant n'a pas pris le train le plus rapide. L'entreprise se réfère dans ce cas à la dernière phrase du § 18 (du fameux article 37), qui fait clairement référence aux seuls cas de correspondances manquées et de suppressions de trains, mais la SNCB reste aveugle en la matière.

Vous attendez votre train mais il n'arrive pas et le suivant se présente déjà... Quel train arrivera en tête à destination ? Selon l'horaire, le train que vous vouliez d'abord prendre arrivera le premier. Mais sera-ce bien le cas ? Parfois le premier train arrivera effectivement le premier, parfois le second arrivera finalement en tête à destination. Prenez votre boule de cristal, sinon la compensation risque de vous passer sous le nez.

Evitez également de vous montrer trop social. Comme vous le savez, votre demande sera refusée si vous voyagez avec un collègue qui descendra en cours de route. Vous vous trouviez dans un omnibus alors qu'un direct vous a doublé, pas vrai ?

#### Truc n°8 : passez sous silence quelques retards

Votre abonnement vous permet de voyager tant que vous le désirez. Mais vous ne pouvez demander une compensation que pour deux retards par jour maximum. Le nombre de jours est lui aussi limité, à 120 par période de 6 mois.

Vous devez aller et venir alors que le trafic est désespérément perturbé ? Vous allez à un concert après votre journée de travail (et votre train de retour existe encore) ? Vous ratez quotidiennement cette sata-née correspondance ? Omettez quelques retards, au risque de ne rien recevoir du tout.

Il y a une exception. Vous avez subi 3 retards sur la même journée, dont un de minimum 60 minutes ?

*Vous avez de la chance ! Ce retard important sera compensé via une procédure particulière. Mais nous ne pouvons exclure que la SNCB rejette tout de même votre demande, du fait d'une interprétation tordue de ses propres Conditions de Transport.*

**Truc n° 9 : ne traînez pas**

*Votre demande doit être introduite dans les 15 jours calendrier. La réglementation européenne ne prévoit pourtant aucun délai et précise que les obligations envers les voyageurs ne peuvent pas être limitées par une clause restrictive des Conditions de Transport. Malheureusement pour vous, la SNCB a sa propre interprétation du texte.*

*La période des 6 mois est achevée ? Introduisez votre formulaire dans les 15 jours. Annulez au besoin ces vacances à la plage qui tombent si mal.*

**Truc n° 10 : persévérez**

*Votre demande est refusée. Vous désirez savoir pourquoi ? Le premier courrier de la SNCB précise rarement les raisons pour lesquelles vous ne recevrez pas de compensation. Vous êtes estampillé « fraudeur » et tout est dit.*

*Ne vous laissez pas décourager. Demandez à savoir pourquoi votre demande a été refusée. La SNCB vous donnera une réponse assez vague. Tenez bon. Ce n'est qu'en sachant quelle erreur vous est reprochée que vous pourrez vous défendre.*

**Truc n° 11 : voyagez dans le temps**

*Durant la procédure d'achat, vous avez pris connaissance des Conditions de Transport, et vous vous êtes même déclaré d'accord avec celles-ci. Cette brique de plus de 200 pages a encore été complétée dernièrement par cette phrase : « les modalités de compensation sont celles en vigueur à la date du voyage ouvrant le droit à compensation ». Même si vous avez payé vos voyages à l'avance, ce simple ajout permet à la SNCB de modifier à tout moment les règles de demande de compensation.*

*Comment savoir quand votre train aura du retard et quelles règles seront alors d'application ? En espérant que vous n'avez pas rangé trop vite votre boule de cristal, consultez l'avenir. Vous pouvez pour cela vous inspirer du film « Retour vers le Futur », dans lequel, étrangement, les personnages ne voyagent pas en train mais en voiture.*

*Vous voilà prêt, cher voyageur, à introduire une demande de compensation. Si la SNCB devait la refuser, n'hésitez pas à réclamer notre intervention. Nous vous aiderons bien volontiers.*

*Meilleures salutations,*

*Le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires*



## Lettre ouverte aux décideurs

*Cher décideur,*

*La procédure de compensation des retards fréquents n'est pas particulièrement conviviale, c'est le moins que l'on puisse dire. Elle ne se contente pas d'être peu pratique, elle peut être aussi injuste, tant envers la SNCB qu'envers les clients.*

*Ce système ne permet pas de faire la distinction entre le requérant dépourvu de bonnes intentions et celui de bonne foi mais distrait. Le client en est la victime. Il se trompe ? Il ne trouve pas une information ? Il ne comprend pas un point précis ? Peu importe ! Avec sa batterie de règles, la SNCB est toujours prête à rejeter l'entièreté de la demande.*

*Tandis que des clients bien intentionnés sont marqués au fer rouge, les vrais fraudeurs flairent l'aubaine. Chacun sait que la SNCB ne peut pas vérifier les trains réellement empruntés par les clients... Pour établir une demande de compensation fictive et obtenir un paiement, il suffit donc de connaître les règles et de s'adonner à quelques petites recherches. Rien de plus.*

*La SNCB n'octroie pas de compensation eu égard aux retards subis mais distribue plutôt des récompenses pour les demandes correctement complétées.*

*La réelle finalité du système de compensation est de parvenir à une meilleure ponctualité, en faisant payer la SNCB pour les retards qu'elle a fait subir à ses clients. Mais les conditions toujours plus strictes ont transformé la procédure de compensation des retards fréquents en un monstre qui se nourrit des voyageurs. Ce n'était pourtant pas l'intention de ce système, pas vrai ? Libérez donc les voyageurs de cette créature sanguinaire !*

*Donnez donc à chaque abonné une compensation calculée sur base du pourcentage de ponctualité. A la fin de chaque période payée, la compensation est attribuée. Le montant est calculé sur base (1) des chiffres de ponctualité des trains de l'opérateur, (2) du trajet de l'abonnement et (3) de la période concernée par cet abonnement. Chaque pourcent de ponctualité non atteint est remboursé au client.*

*Un exemple : un client achète une carte train SNCB deuxième classe pour faire la navette entre Charleroi-Sud et Bruxelles-Central. Pour une utilisation du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2016, le coût en est de 1615 €. Au premier janvier 2017, le chiffre de ponctualité entre les deux gares durant l'année concernée s'élève à 90 %. La SNCB rembourse donc au client 161,50 €, soit 10 % de la somme payée. Nous proposons d'en finir avec toutes ces discussions relatives aux bonnes ou mauvaises intentions des clients. En finir aussi avec cette règle absurde qui oblige le client à rester deux heures à destination. En finir, toujours, avec les limites et les délais d'introduction. Vous préférez les IC ou les trains L ? C'est sans importance. Plus de casse-tête, plus de recherche, plus de clients découragés, plus de fraudeurs... Voici au contraire un système beaucoup plus performant.*

*Merci.*

*Meilleures salutations,*

*Le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires*



## La segmentation des contrats

Lorsqu'un voyageur est confronté à un retard de plus de 60 minutes, il peut prétendre soit au remboursement et au réacheminement (art. 16 du Règlement 1371/2007<sup>5</sup>) soit à une compensation pour retard important (article 17).

D'une manière générale, cette règle est correctement appliquée par les entreprises ferroviaires... tant qu'elles n'invoquent pas la segmentation des contrats. En effet, chaque entreprise assume la responsabilité des retards pour le trajet sur lequel le retard a eu lieu, mais cela s'arrête là.

Cette situation est source de problèmes pour les voyageurs avec correspondance, même si ceux-ci désiraient acheter un seul « voyage » (de Marseille à Gand-St-Pierre par exemple), avec un billet unique et qu'ils se retrouvent finalement avec des billets distincts pour les différents segments du voyage (Marseille-Paris, Paris-Bruxelles, Bruxelles-Gand-St-Pierre).

Le flou régnait jusque dernièrement quant au statut du contrat que le voyageur avait conclu : il n'était pas toujours simple de faire la différence entre un contrat unique et des contrats distincts. En effet, plusieurs titres de transport peuvent matérialiser un contrat de transport unique, ou au contraire, un seul titre de transport matérialiser plusieurs contrats.

<sup>5</sup> 25 % du prix du billet si le retard est compris entre 60 et 119 minutes ; 50 % dès la 120ème minute. Rmq : les entreprises ferroviaires ont le droit de proposer des pourcentages plus élevés.

## Chaque transporteur n'est contractuellement lié à vous que pour la partie du voyage qui le concerne.

La Commission européenne, consciente de ces problèmes, a rédigé un texte destiné à éclaircir certains points du 1371/2007<sup>6</sup>.

C'est sans doute dans ce contexte qu'il faut lire la dernière édition des Conditions de Transport de la SNCB, dont la modification de l'article 11 a coupé court à toute velléité de recherche de compromis. Le voici in extenso:

*En principe, votre titre de transport matérialise un seul contrat de transport.*

*Cependant, il est possible qu'un même titre de transport matérialise plusieurs contrats de transport. C'est le cas lorsque votre voyage est assuré par plusieurs transporteurs distincts. Dans ce cas, nous attirons votre attention sur le fait que chaque contrat de transport sera considéré juridiquement de manière autonome (ex. : un titre de transport comprenant un voyage international combiné avec un voyage national SNCB « Toute Gare Belge » comprend contrats de transport séparés ; idem pour la carte train combinée SNCB + TEC/De Lijn/STIB,...).*

*Veillez noter que le fait que ce soit la SNCB qui ait émis et distribué l'ensemble des contrats de transport n'a aucune incidence à cet égard, seule l'identité de vos transporteurs importe. Par conséquent, dans l'hypothèse où plusieurs transporteurs distincts participent à votre voyage et que vous disposez donc de plusieurs contrats de transport, il vous appartient de consulter les conditions de transport de chacun de ces transporteurs. En effet, chaque transporteur n'est contractuellement lié à vous que pour la partie du voyage qui le concerne.*

Chaque contrat de transport est totalement autonome juridiquement.

Concrètement, si un retard entre Liège et Bruxelles vous fait rater votre train pour Londres, la SNCB vous indemniserait pour le retard subi (s'il atteint minimum 60 minutes) à bord de l'un de ses trains. Mais elle n'assumerait aucune responsabilité quant au fait que vous avez raté votre Eurostar, même si vous avez dû racheter des billets, même si vous avez raté le dernier train et que vous n'avez eu d'autre choix que de rebrousser chemin, même si ...

Dans la gestion des dossiers, nous constatons malheureusement une grande inflexibilité de la SNCB sur ce point. Pour les voyageurs ayant subi une perte conséquente, reste la possibilité de faire appel à la justice. Dans ce cas, comme dans toute demande de dommages et intérêts, il reviendra au requérant de prouver la faute (intentionnelle) de la SNCB ainsi que la perte subie. Pas sûr que ce type de position œuvre à l'accroissement de la part du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport, qui est pourtant un des buts poursuivis par le 1371/2007.

<sup>6</sup> Orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Nous pensons donc que l'adaptation des Conditions de transport intervenue au 1er mai 2014 ne respecte pas les règles européennes en la matière.

### 3.1.2. Avis sur les retards : en résumé

Parmi tous les avis émis en 2015, 27 ont concerné les retards, dont 9 sur la grève du 15 décembre 2014, et 13 à propos d'un refus de la SNCB de compenser un voyageur.

En effet, après un retard de train et tous les désagréments qu'il peut engendrer, tant sur le plan professionnel que privé, le client peut compléter le formulaire idoine dans l'espoir d'obtenir une compensation. Mais, parfois, les règles tellement nombreuses et susceptibles d'être modifiées à tout moment<sup>7</sup>, couplées à une lecture et une interprétation strictes, conduisent les voyageurs malheureux à être punis une seconde fois en se voyant opposer un refus de compensation.

Nous livrons ici un résumé des avis émis sur ce thème. Les versions intégrales sont consultables sur notre site internet : [www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be)

#### Le train le plus rapide

Dans certains cas, la demande entière est rejetée car le voyageur n'aurait pas toujours pris le train qui aurait pu l'amener plus rapidement à destination, ce qui serait une obligation selon la SNCB, qui renvoie à l'article 37 §18 de ses Conditions de Transport.

Pourtant, l'obligation d'emprunter le premier train qui atteint le plus rapidement la gare de destination ne vaut qu'en cas de retards causés par un train supprimé ou par une correspondance manquée entre deux trains. Le titre du paragraphe 18 est clair à ce sujet : « *Correspondances train manquées - suppression de trains* ». Lorsque le client ne mentionne aucune suppression de train et n'utilise que des liaisons directes, cet article (art.37 §18) n'est pas d'application. Les Conditions générales ne stipulent nulle part que le client n'a pas droit à une compensation si un train pouvait le mener plus rapidement à destination. Attribuer une compensation uniquement sur la liaison la plus rapide ne correspond pas aux Conditions générales.

Les avis suivants (entre autres) portaient sur l'application de cette règle non écrite : les avis 2014/2434 et 2014/3912 ont été suivis par la SNCB ; les avis 2015/1315, 2015/3161 et 2015/5372 ont été rejetés.

#### Moins de 2h à destination

Depuis le 1er mai 2014<sup>8</sup>, la SNCB « se réserve le droit de refuser la compensation pour un retard subi pendant un voyage aller-retour le même jour si le temps écoulé entre l'arrivée du voyage aller et le départ du voyage retour est inférieur à 2 heures » (art. 37 §13).

<sup>7</sup> L'édition du 01/02/2015 des Conditions de Transport de la SNCB a été modifiée par 10 suppléments. L'édition de 2016 semble être promise au même traitement.

<sup>8</sup> 2ème supplément à l'édition du 01/02/2014 des Conditions de Transport de la SNCB



La date d'entrée en vigueur de cette mesure est essentielle. En effet, un client accepte les Conditions de Transport au moment de l'achat de son titre de transport. Si l'achat ou la prolongation d'un abonnement a eu lieu avant le 1er mai 2014, le voyageur ne peut pas se voir refuser une compensation sur base de Conditions qu'il n'a pas acceptées. En outre,

- l'article 17 du Règlement européen 1371/2007 prévoit que les voyageurs qui détiennent un abonnement et sont confrontés à des retards récurrents ou à des annulations pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions de l'entreprise ferroviaire en la matière ;
- l'article 6 de ce même règlement précise en outre que les obligations envers les voyageurs ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause trop restrictive figurant dans le contrat de transport ;
- en appliquant l'article 37 §13 de ses Conditions de Transport, la SNCB empêche son client d'utiliser son droit à une compensation (art. 17 du 1371/2007) et limite ses obligations envers son client (art. 6 du 1371/2007).

Nous pensons donc que l'adaptation des Conditions de Transport intervenue au 1er mai 2014 ne respecte pas les règles européennes en la matière. L'article 17 prévoit que la procédure de compensation se base sur des critères applicables en cas de retards. Il n'est pas question de critères qui se baseraient sur la durée entre deux trajets. C'est pourtant ce que la SNCB a imaginé dans ses Conditions générales. Le critère appliqué par la SNCB n'est pas le retard lui-même mais la durée entre deux trajets.

**Les avis suivants (entre autres) abordaient ce thème : les avis 2014/3912 et 2014/3093 ont été acceptés tandis que les avis 2014/3831 et 2015/2827 ont été rejetés.**

## Délai d'introduction

Le client dispose d'un délai de 15 jours, date du dernier retard comprise lorsqu'il s'agit de retards fréquents, pour introduire son fichier de demande de compensation auprès de la SNCB. Le client qui apprend le refus de la SNCB introduit parfois alors un second fichier aux dates modifiées de telle façon à cette fois respecter ce délai. Patatra ! Le voilà tombé dans un autre piège du système de compensation : l'article 37 §12 ne permet pas au client de corriger la moindre erreur, puisqu'un fichier corrigé est refusé sous prétexte que les retards, en tout ou en partie, ont déjà fait l'objet d'une demande précédente, fût-elle refusée.

La SNCB n'exige donc rien de moins de ses clients qu'un listing parfait. La SNCB s'arroge le droit de ne pas appliquer une mesure approuvée par le contrat de gestion, et par là même par l'Etat fédéral, s'agit-il d'une simple distraction (on ne parle absolument pas ici de tentative de fraude !).

Ici aussi, pourtant, la SNCB est tenue de se conformer à la réglementation européenne, et plus précisément au Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. L'un des objectifs de ce Règlement est d'instaurer des droits aux voyageurs, et notamment l'obligation d'être indemnisés en cas de retard. D'après l'art. 6, « *les obligations envers les voyageurs [...] ne peuvent faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport* ».

Dans les faits, l'art. 37 § 12 des Conditions de transport de la SNCB constitue une limitation dans les obligations que la SNCB a d'indemniser les voyageurs puisqu'il rend toute correction impossible.

**Les avis suivants (entre autres) avaient le délai d'introduction pour thème : l'avis 2014/3152 a été suivi par la SNCB, l'avis 2015/3100 a été, lui, partiellement suivi et l'avis 2015/3161 a été refusé.**

## Exclusion

Outrepasser les règles comporte des risques. L'article 37 §30 permet à la SNCB d'exclure son client du système de compensation des retards fréquents pour une simple petite erreur commise durant le processus complexe. L'entreprise ne doit alors plus rien lui rembourser durant 1 an et demi.

Cette modification préoccupante est subitement apparue dans les conditions de transport. Nous avons cherché à nous renseigner auprès de la Direction Marketing and Sales. Celle-ci nous a assuré que la SNCB ne prenait cette décision qu'en présence d'éléments concrets et irréfutables qui prouvent que le client en question ne respecte pas le système de compensation.

La pratique est bien différente. L'arbitraire règne lorsque la SNCB sanctionne un client sur la base de vagues soupçons, en l'absence de toute preuve. La SNCB garde l'argent, un peu comme si tous les trains roulaient à l'heure... Attribuer le nombre décroissant de demandes de compensation à une meilleure ponctualité mérite quelques nuances importantes.

**Dans les dossiers 2014/3831 et 2015/1315, les clients ont été exclus. La SNCB a rejeté nos avis.**

La SNCB garde l'argent, un peu comme si tous les trains roulaient à l'heure... Attribuer le nombre décroissant de demandes de compensation à une meilleure ponctualité mérite quelques nuances importantes.

## La grève du 15 décembre 2014

Le trafic a été interrompu le 15 décembre 2014 en raison d'une grève générale et intersectorielle. Les voyageurs demandent l'application du système de compensation et introduisent une demande pour un retard de longue durée, conformément à l'article 37 des Conditions de transport de la SNCB.

La SNCB rejette ces demandes sur base du caractère national de la grève.

Un retard de 60 minutes minimum tombe dans le domaine d'application de l'article 17 du Règlement 1371/2007 et de l'article 37 §5 des Conditions générales de la SNCB. Les voyageurs peuvent donc demander une compensation équivalente à 100 % du prix de leur titre de transport. Le fait qu'une grève revête un caractère national et constitue un cas de force majeure ne dédouane pas l'entreprise ferroviaire de se soumettre à l'obligation de compenser le prix du titre de transport en cas de retard.

Le médiateur renvoie également à l'interprétation de l'art. 17 du Règlement 1371/2007 par la Cour européenne de Justice dans son arrêt du 26 septembre 2013 (C-509/11, ÖBB-Personenverkehr AG). D'après la SNCB, il était clair qu'aucun train ne roulerait le 15 décembre 2014 et qu'elle se trouvait dans l'impossibilité de faire rouler ses trains ou de mettre en œuvre des mesures alternatives de transport. Elle n'accorde donc aucune compensation à ses clients.

Outre les arguments déjà formulés, nous insistons sur l'importance d'un traitement similaire de tous les voyageurs. Dans des dossiers semblables, la SNCB a accepté notre proposition de conciliation. Nous requérons donc dans nos avis d'attribuer aux voyageurs, pour les retards causés par la grève nationale du 15 décembre 2014, une compensation équivalente à 100 % du prix du titre de transport, en application de l'article 37 §5 des Conditions générales.

**La SNCB acceptera les 9 avis et compensera les clients (2014/4344, 2014/4508, 2015/1388, 2015/1394, 2015/1497, 2015/1699, 2015/1754, 2015/2064, 2015/2281).**

## Segmentation des contrats

Les deux avis émis en 2015 sur cet épineux sujet ont été rejetés par la SNCB, qui n'assume donc aucune responsabilité sur les conséquences que ses retards de train peuvent engendrer dans la poursuite d'un voyage (avec une autre entreprise ferroviaire).

**Nous reprenons l'avis 2015/1734 dans son intégralité. L'avis 2014/3395 est disponible sur notre site internet.**



## 2015/1734

Le client voyage d'Ypres à Rotterdam-Central. A Anvers-Central, une correspondance est prévue avec le Thalys. Suite à un problème de caténaire, le client arrive à Anvers avec deux heures de retard et son train à grande vitesse est parti depuis longtemps. Il doit donc se contenter d'un strapontin dans le Thalys qui circule deux heures plus tard. Il réclame notre intervention.

Le client a subi un retard de plus de 60 minutes et la SNCB rembourse le prix du voyage entre Ypres et Anvers-Central. Mais ses Conditions de transport ne s'appliquent pas sur le voyage en Thalys et l'entreprise n'offre donc aucune compensation. Elle précise qu'elle ne tire aucun revenu de ce voyage. La SNCB a pris ses responsabilités quant au voyage sur le réseau intérieur et a offert la compensation prévue. Nous considérons donc cette partie de la plainte comme résolue et la clôturons.

Le retard que le client a subi sur la deuxième partie de son trajet est la conséquence d'un retard intervenu auparavant. Nous estimons que la SNCB devrait prendre ses responsabilités, même si elle ne perçoit aucun revenu. Nous nous référons au Règlement européen 1371/2007. L'article 17 prévoit une indemnisation de 50 % du prix du titre de transport en cas de retard de 120 minutes ou plus. Nous proposons donc la conciliation suivante : « *La SNCB offre une compensation supplémentaire d'une valeur de 42,50 €.* »

**La SNCB répond qu'elle a fait tout ce qui était possible. Le Thalys a roulé selon l'horaire prévu et aucune compensation n'est donc due. L'entreprise regrette l'inconfort subi par le client mais refuse de rembourser les billets Thalys.**



La SNCB empêche son client de faire usage de son droit à une compensation (art.17 du Règlement 1371/2007) et réduit ainsi les obligations qu'elle a vis-à-vis de ce dernier, ce qui va à l'encontre de l'article 6 de ce même règlement.

Même si le voyage comprenait une correspondance, il s'agissait bien d'un voyage unique. Le client a acheté un seul ticket de train, d'Ypres à Rotterdam, et c'est la SNCB qui le lui a vendu. Si la demande de compensation avait porté sur une correspondance ratée entre deux trains de la SNCB, avec le premier train en retard et le second qui roule selon l'horaire prévu, elle n'aurait pas été refusée. Le client est arrivé en retard à destination et la responsabilité en incombe à la SNCB. Que le Thalys ait roulé selon l'horaire prévu ne constitue pas une raison légitime pour refuser l'indemnisation du client.

La SNCB empêche son client de faire usage de son droit à une compensation (art. 17 du Règlement 1371/2007) et réduit ainsi les obligations qu'elle a vis-à-vis de ce dernier, ce qui va à l'encontre de l'article 6 de ce même règlement.

L'avis suivant est émis : « *Lorsque la SNCB est responsable d'un retard, évalué au point d'arrivée du voyage, elle se doit d'indemniser les voyageurs qui en font la demande. Que la SNCB engrange ou pas les revenus des billets utilisés ne nous concerne pas. La SNCB offre une compensation supplémentaire d'une valeur de 42,50 €.* »

L'entreprise rétorque que, même si le voyageur ne disposait que d'un seul titre de transport, il y avait bien deux transporteurs en jeu, chacun avec ses propres Conditions de transport. La SNCB applique la segmentation des contrats, comme l'article 11 de ses Conditions de transport le précise. Cela signifie que plusieurs contrats de transport, constitués d'un seul ou de plusieurs titres de transport, sont considérés, d'un point de vue juridique, comme totalement séparés. Ce principe de séparation des contrats de transport vaut pour tous les contrats émis par la SNCB. La réglementation ferroviaire internationale donne en effet la possibilité de travailler avec des contrats de transport séparés.

La SNCB fait usage de cette possibilité et rejette l'avis.

## Tout le système est à revoir

Sur base d'une plainte générale s'en prenant au système de compensation dans sa globalité, le médiateur propose différentes pistes pour réformer la procédure actuelle archaïque et si peu conviviale (avis 2014/3941).

On pourrait imaginer un système de signalement. Les clients, sur base volontaire, pourraient signaler leur présence aux automates dans les gares, aux (éventuels) portiques donnant accès aux quais, ou à des bornes destinées à cet effet. Les automates dans les trains, dont nous avons déjà fait état dans notre précédent rapport annuel, pourraient également être utiles. La SNCB serait alors capable de retracer le parcours du client et, in fine, d'octroyer la compensation adéquate. Cela simplifierait grandement la tâche des clients, et la SNCB pourrait compter sur des données fiables. En soi, le système de compensation ne change pas. L'innovation réside dans la méthode d'introduction, pratique et conviviale.

La SNCB répond qu'elle souhaite effectivement simplifier la procédure mais qu'elle se doit de respecter la législation en matière de vie privée, raison pour laquelle elle ne peut suivre notre proposition.

L'avis demande donc l'introduction d'un système de compensation accessible, convivial et orienté vers le client. Nous citons en exemple la compensation qui se baserait sur les chiffres de ponctualité, système que nous avons déjà abordé plus haut (voir page 25).

La SNCB n'approuve pas notre thèse selon laquelle il serait « impossible » de remplir correctement une demande de compensation. Elle en veut pour preuve le nombre de demandes conformes à ses Conditions de Transport qu'elle reçoit. En outre, elle ajoute que le système en cours est plus avantageux que celui prévu par le Règlement européen. D'après l'entreprise, ses clients bénéficient d'un système plus favorable, même lorsque l'employeur paie (totalement ou partiellement) les trajets du domicile au lieu de travail.

L'avis 2014/2798 abordait le problème des petites erreurs commises par un voyageur dans sa demande. La SNCB a finalement compensé sa cliente mais reproche au service de médiation un gaspillage choquant de l'argent public (sic) et suggère que nous consacrons nos moyens limités aux dossiers dans lesquels les intérêts des voyageurs doivent vraiment être défendus. La SNCB semble passer un peu (trop) vite sur le fond du dossier : les nombreux voyageurs qui, en plus d'être confrontés aux désagréments des retards, doivent également faire face à un système de compensation tellement compliqué qu'il semble avoir été conçu pour décourager les demandeurs et les punir à la moindre plus petite erreur.

S'appuyant sur des dossiers concrets, nos avis envisagent de ce fait si possible également une solution structurelle. Mais la SNCB choisit délibérément de faire la sourde oreille.

## Conclusion

Finalement, en appliquant un système de compensation complexe, totalement peu convivial, et des règles à respecter toujours plus nombreuses, la SNCB a réussi à détourner l'attention des voyageurs : ils ne se plaignent désormais (quasi) plus des retards qu'ils subissent mais de la difficulté de la procédure mise en place et de son application toujours plus restrictive.

S'appuyant sur des dossiers concrets, nos avis envisagent de ce fait si possible également une solution structurelle. Mais la SNCB choisit délibérément de faire la sourde oreille.





## 3.2. Constats d'irrégularité

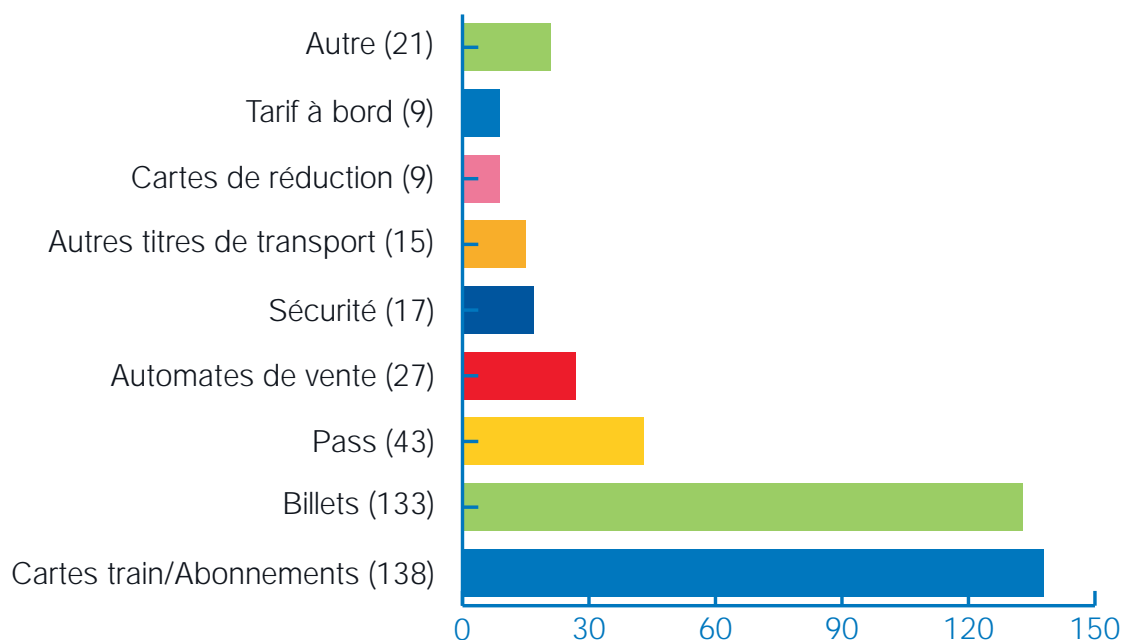
### 3.2.1. Plaintes relatives aux amendes

412 dossiers adressés au médiateur en 2015 concernaient des constats d'irrégularité. Ces constats – C170 dans le jargon SNCB – sont des amendes infligées par un accompagnateur de train pour différentes raisons, la plus courante étant le voyage sans titre de transport valable.

Cette catégorie constitue le deuxième motif de réclamation le plus fréquent et représente 19,35 % de toutes les plaintes.

Les plaintes portent sur des amendes qui touchent à différentes problématiques :

- abonnement / carte train (oublié, perdu, date de validité dépassée,...),
- billet / titre de transport (absence de billet, erreur de tarif, billet non valable...),
- Go Pass, Rail Pass, etc. (non complété, mal complété, surchargé, oublié...),
- automate de vente (défectueux),
- sécurité (embarquement après le signal de départ, agression à l'encontre d'un accompagnateur de train...),
- carte de réduction (oubliée, date de validité dépassée,...).



Ces constats d'irrégularité – C170 dans le jargon SNCB – constituent le deuxième motif de réclamation le plus fréquent et représente 19,35 % de toutes les plaintes.

Depuis le début de ce litige, en mars 2013, plus de 351 dossiers n'ont pas trouvé de réponse. Autrement dit, la SNCB a privé 351 voyageurs d'un traitement correct, juste et équitable de leur plainte. Du beau travail !

### 3.2.2. La compétence du médiateur en matière de constat d'irrégularité

Nous avons abordé le sujet dans chaque rapport annuel depuis 2013 : l'iniquité de la décision unilatérale et illégale prise par la SNCB qui, en mars 2013, a soudainement refusé l'intervention du Service de Médiation dans les dossiers relatifs à un constat d'irrégularité.

#### Un petit résumé pour ceux qui n'ont pas suivi

En cas d'infraction ou d'irrégularité, les accompagnateurs rédigent un formulaire « C170 – constat d'irrégularité ». L'amende de base (75 ou 60 €) passe à 225 € si le voyageur ne paie pas dans un délai de 14 jours calendrier, jour des faits compris. L'entreprise ferroviaire confie le recouvrement à l'amiable de cette dette à un huissier de justice dès le 44ème jour calendrier.

Très succinctement, le raisonnement de la SNCB était le suivant : puisque les constats d'irrégularité (C170) constituent un délit selon l'AR du 20.12.2007 portant règlement de police sur les chemins de fer et que d'après l'art. 11 §2 de la loi du 28.04.2010 « *le service de médiation n'a pas pour mission de contrôler l'activité des entreprises et gestionnaires ferroviaires, ni de se prononcer par voie d'autorité sur la conformité de leurs comportements avec les normes de droit* », la SNCB en avait déduit que le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires n'était pas compétent pour traiter ces dossiers. Elle refusait donc tout simplement de réagir à nos interventions et laissaient sans réponse les voyageurs qui nous contactaient. Au surplus, elle niait également l'article 15 de la loi du 28 avril 2010. Cet article stipule que l'entreprise ferroviaire doit suspendre la procédure initiée à l'encontre d'un client jusqu'à la fin de notre intervention. Malgré la loi, la SNCB poursuivait imperturbablement sa procédure de recouvrement : la fin justifie les moyens visiblement.

Pourtant, seul le médiateur peut statuer sur la recevabilité d'une plainte : il ne revient pas à l'entreprise ferroviaire et encore moins au bureau d'huissiers de justice et de recouvrement de le faire.

En outre, la loi du 28 avril 2010 a toujours été claire au sujet de la compétence générale du service de médiation (art. 11§1) et l'exposé des motifs confirme de manière indubitable la volonté et l'intention du législateur à ce propos. Mais il n'y a pire aveugle que celui qui ne veut pas voir, surtout quand la mauvaise foi et le dogmatisme s'en mêlent.

#### Un dénouement positif pour les voyageurs... après plus de 2 ans !

Notre service a continué sans relâche à demander à la SNCB et au bureau d'huissiers de justice de respecter la loi. Nous les invitons à respecter notre compétence générale et à suspendre la procédure de recouvrement tant qu'un dossier était en traitement auprès de notre service. Un client doit toujours avoir la possibilité de faire appel à une procédure extrajudiciaire de résolution de conflit indépendante et impartiale.

Dans la seconde moitié de 2015, l'autorité politique en charge a (enfin !) confirmé notre compétence en matière de plaintes relatives à une irrégularité.

### ... ou pas ?

Durant plus de deux ans, les clients concernés par un C170 ont été privés de facto de tout recours à notre service. Durant plus de deux ans, la loi a été bafouée éhontément par la SNCB.

Les dossiers auxquels la SNCB n'a pas jugé bon de répondre durant plus de deux ans sont toujours ouverts... car même depuis la confirmation de nos compétence, la SNCB n'y a pas réagi.

Depuis le début de ce litige, en mars 2013, plus de 351 dossiers n'ont pas trouvé de réponse. Autrement dit, la SNCB a privé 351 voyageurs d'un traitement correct, juste et équitable de leur plainte. Du beau travail !

Cet historique explique que notre service n'a émis aucun avis sur ce thème en 2015. Il reviendra assurément dans notre prochain rapport annuel.







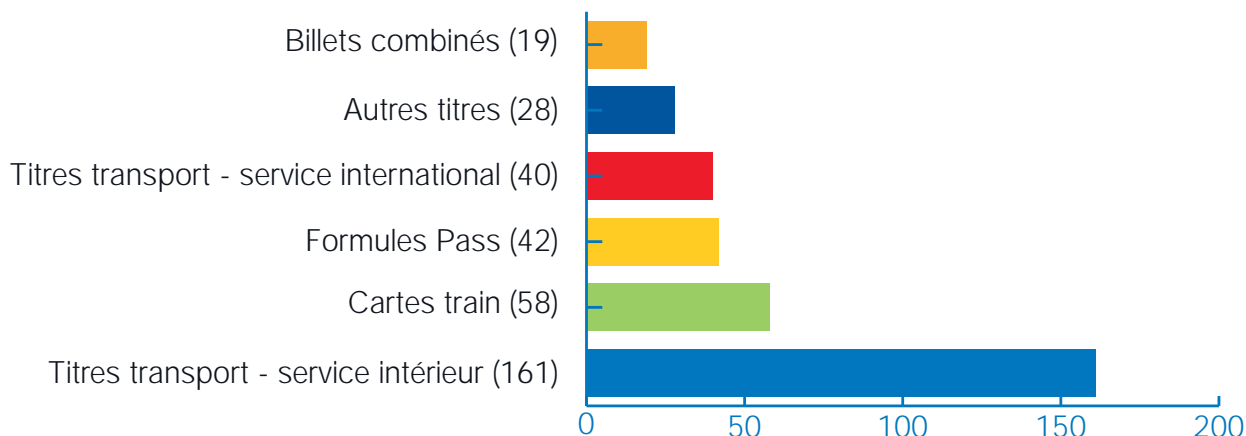
## 3.3. Titres de transport

### 3.3.1. Plaintes relatives aux titres de transport

Avec 348 dossiers en rapport avec les titres de transport, cette catégorie représente 16,34 % du nombre total de plaintes.

Ces plaintes concernent des problèmes relatifs à l'acquisition ou à l'utilisation de :

- titres de transport en service intérieur ;
- cartes train (abonnements) et cartes de réduction ;
- formules Pass (Go Pass, Railpass, Key Card,...)
- billets combinés (B-Excursion);
- titres de transport internationaux ;
- autres titres de transport.



### 3.3.2. Ticket Online de la SNCB

Via « Ticket Online », le client peut acheter un titre de transport électronique sur le site internet de la SNCB ou en utilisant l'app SNCB. Il y a déjà 10 ans, la SNCB a débuté avec la vente de billets électroniques et a depuis élargi les possibilités, étape logique dans notre monde de plus en plus digitalisé.

Il existe différents modes de livraison : en format PDF, sur la carte d'identité électronique (billet eID), par SMS ou livrés sous forme d'un code barre 2D.

En 2015, les plaintes reçues par notre service concernent surtout les billets PDF achetés sur le site internet. Là, le client doit encoder les gares de départ et d'arrivée, la date, la sorte de billet, le type de voyageur (adulte, enfant, senior...), la classe, billet aller simple ou aller-retour et enfin son nom. Ensuite, un aperçu du billet nominatif apparaît. Après paiement, le client reçoit un courriel de confirmation : le billet en format PDF se trouve en pièce jointe. Jusqu'au 30 octobre 2015 inclus, ce fichier PDF devait être imprimé en format A4.

Des plaintes liées à l'impression du billet PDF nous sont régulièrement parvenues.

Un exemple :

Le client commande un billet standard sur le site de la SNCB et désire en faire usage le jour-même. La procédure d'achat se passe sans encombre mais lorsqu'il veut imprimer son billet, le client se rend compte que son imprimante est en panne. Que faire ? Le client décide de prendre son train et de prévenir l'accompagnateur de train. Il lui montre son courriel de confirmation d'achat ainsi que le billet PDF sur son smartphone. L'accompagnateur juge tout cela insuffisant : le billet aurait dû être imprimé. Le client doit donc acheter un billet au Tarif à bord (voir page 65).

Cette règle semble absurde ! Le client a déjà acheté un titre de transport. En raison d'un problème d'impression, il ne peut le présenter sur papier. Il introduit une plainte auprès du Service clientèle et réclame le remboursement du billet au Tarif à bord. La SNCB le refuse : le billet au Tarif à bord a été utilisé et ne peut donc faire l'objet d'un remboursement et les billets achetés en ligne ne sont jamais remboursables.

La SNCB a-t-elle également reçu de nombreuses plaintes sur ce thème ? Peut-être bien. En tout cas, l'entreprise a décidé que le voyageur ne devait plus imprimer son billet PDF, et ce depuis le 1er novembre 2015. Il peut désormais le présenter à l'accompagnateur de train sur l'écran d'un appareil électronique (tablette, smartphone, PC...), pourvu que l'image soit bien lisible, et principalement le code-barre, qui doit pouvoir être scanné au moment du contrôle. Nous applaudissons naturellement cette décision qui rencontre les intérêts des voyageurs.

## L'erreur est humaine

L'erreur est humaine, même lors de l'achat d'un titre de transport à partir du site internet de la SNCB : certains clients se trompent lors de l'encodage des données. Les erreurs les plus fréquentes concernent la date de voyage ainsi que le type de billet.

Un exemple :

Le client désire acheter un billet pour le lendemain. Il rentre la date souhaitée sur l'écran d'achat. Lorsque le client clique sur ce même écran pour obtenir des informations supplémentaires sur un type de produit, la date revient automatiquement à la date du jour. C'est ainsi qu'un client en arrive, de manière totalement involontaire, à acheter un billet pour une mauvaise date. Et lorsqu'il s'adresse au Service clientèle, il se voit répondre invariablement que les billets achetés en ligne ne sont ni remboursables ni échangeables pour une autre date. Il a donc payé pour un voyage qu'il n'effectuera jamais et la SNCB empoche des bénéfices auxquels elle ne devrait pas prétendre.

La SNCB pourrait également éviter un autre type d'erreur de date. Un client qui achète en ligne un ticket à 23h15 pour un trajet à effectuer le lendemain oublie de modifier la date lors de la procédure d'achat. Pourtant, plus aucun train ne circule entre les gares de départ et d'arrivée choisies ce jour-là. Une petite adaptation du site pourrait rendre ce cas de figure impossible et serait d'une grande aide aux clients.

Les Conditions générales de la SNCB précisent qu'un billet acheté via Ticket Online n'est ni rembour-

## La SNCB encourage les achats via Ticket Online, mais ces derniers ne jouissent pas du même traitement en matière de remboursement.

sable ni échangeable car l'accompagnateur de train n'a pas la possibilité de vérifier si le ticket a déjà été utilisé ou pas. Il est en effet toujours possible d'imprimer plusieurs fois le billet.

C'est là que réside la grande différence avec les billets achetés à un guichet ou un automate de vente (TVM). Ceux-ci sont échangeables dans l'heure, ou remboursables au guichet où l'achat a été effectué.

La SNCB encourage les achats via Ticket Online, mais ces derniers ne jouissent pas du même traitement en matière de remboursement. Le client qui commet une erreur s'en rend compte, pour son plus grand désarroi.

Nous plaçons pour un traitement similaire. Le nouvel appareil de contrôle des accompagnateurs de train, ITRIS (voir page 49), permet de consulter les données en temps réel. Il devrait être possible de communiquer le numéro du titre de transport et ainsi éviter de voyager avec un billet annulé ou remboursé.

### Qui cherche trouve (parfois)

Le site internet propose de multiples sortes de titres de transport. Il n'est pas évident, pour le voyageur, de savoir lequel sera pour lui le plus avantageux. Avant de voir le prix du ticket, le client doit compléter toute une série de données. Il existe effectivement l'option « comparer les prix » sur l'écran d'achat. Le client doit indiquer s'il désire un billet simple ou aller-retour, son âge et s'il voyage régulièrement ou pas sur le trajet souhaité. En fonction des options choisies, les différents titres de transport possibles apparaissent, avec mention de leur prix. Il s'agit d'une aide bienvenue pour trouver son chemin parmi la large gamme de produits proposés par la SNCB.

Mais la confusion reste possible.

Un exemple :

Un client désire acheter pour 2 personnes un billet simple pour l'aéroport de Bruxelles-National. Le site indique clairement que le voyageur doit acheter la redevance Diabolo s'il désire se rendre à l'aéroport. Le client achète donc d'abord 2 billets redevances Diabolo, puis 2 billets simples. A l'impression, il remarque que la redevance est déjà incluse dans le prix du billet standard et qu'il n'aurait pas dû payer les 2 redevances supplémentaires.

En sélectionnant un billet standard à destination de l'aéroport, le site indique clairement que la redevance est incluse. Si le client achète en premier lieu la redevance Diabolo, il ne voit que la mention « Supplément à certains titres de transport ». Mais il ne saute pas aux yeux que cette redevance ne doit pas être achetée si vous voyagez vers l'aéroport avec un billet standard. Une mention supplémentaire permettrait d'éviter la confusion et des achats inutiles.

### Et en cas de problème technique ?

Le client peut lui-même commettre une erreur mais un problème technique lors de la commande ou de la livraison du Ticket Online peut également mettre des bâtons dans les roues. Le client reçoit par

exemple le courriel de confirmation mais pas le billet PDF. Ou bien le client ne reçoit carrément pas de confirmation par mail alors que son compte a été débité.

Le 5 août 2015, le site de la SNCB a été victime d'un piratage. Résultat : les clients n'ont pas pu acheter de billets en ligne. L'entreprise a réagi de manière assez rapide : les voyageurs ont été exemptés du Tarif à bord, normalement dû en cas d'achat à bord des trains. Une juste décision commerciale. Mais dans d'autres situations relatives à un problème d'envoi de billets achetés en ligne, les clients doivent bien souvent faire face à la méfiance et s'engager dans des démarches administratives chronophages avant de récupérer l'argent de leur achat ou éventuellement du Tarif à bord.

### 3.3.3. Ticket Online (international)

La SNCB propose également des voyages internationaux. La vente de ces billets relève de la compétence de SNCB Europe, qui offre diverses possibilités d'acquérir un billet pour différentes sociétés de transport (Thalys, Eurostar, TGV, ICE...). L'un de ces canaux est l'achat en ligne, qui peut être effectué tant via le site internet qu'à l'aide de l'application mobile de SNCB Europe.

La procédure d'achat sur le site internet paraît simple et rapide. Le client introduit ses souhaits de voyage : gares de départ et d'arrivée, voyage simple ou aller-retour, les dates et heures de voyage, la classe de confort, le nombre et le type de voyageurs.



## Les clients peu habiles avec internet doivent s'adresser à un guichet ou commander leurs billets par téléphone, ce qui les condamne à payer un tarif plus élevé.

Le site présente ensuite les liaisons possibles et le client voit directement quelle entreprise est concernée, les dates et heures des voyages existants, ainsi que leur prix. C'est un moyen simple de comparer les prix entre eux. La page renseigne également de manière concise les conditions de remboursement en fonction du ticket choisi.

Une fois son choix arrêté, le client est dirigé vers un autre écran, où il peut choisir le mode de livraison des billets sélectionnés. En fonction de l'entreprise de transport, les options diffèrent : imprimer les billets à domicile en format A4 ; aller les chercher dans une gare pourvue d'un guichet international ; ticket électronique. Ce dernier se présente sous la forme d'un code-barre 2D et doit être présenté à l'accompagnateur de train à partir d'un smartphone, d'une tablette ou d'un PC portable, afin qu'il soit scanné.

Si le client a opté pour l'impression à domicile et constate plus tard que ce n'est finalement pas possible (en raison d'une imprimante en panne par exemple) ou qu'il oublie ses billets imprimés à la maison, il peut toujours les faire (ré)imprimer au guichet international d'une gare, moyennant le paiement de 3,50 € de frais de dossier. S'il a choisi d'aller les chercher en gare, aucuns frais supplémentaires n'est dû. Pourtant, les deux options ne présentent que peu de différences. Les informations relatives aux billets achetés sont enregistrées dans le système informatique de SNCB Europe : les documents peuvent donc rapidement être retrouvés et imprimés.

L'achat en ligne est une manière simple de disposer facilement d'un billet de train. Mais toute médaille a son revers. Régulièrement, certaines entreprises de transport proposent des actions promotionnelles, comme par exemple l'action Movember de Thalys (tickets à 11 €, dont 1 € est reversé à une association caritative). Ces billets ne sont généralement disponibles que sur internet. Les clients peu habiles avec internet doivent s'adresser à un guichet ou commander leurs billets par téléphone, ce qui les condamne à payer un tarif plus élevé.

Il existe un problème similaire pour les commandes en ligne de tickets pour un groupe. L'achat est limité à 9 tickets. Pour plus de 9 personnes, la réservation se fait par téléphone, avec pour conséquence une différence de prix.

Un exemple :

Un client veut voyager vers le Sud de la France en compagnie de 6 autres adultes et 4 enfants. En recherchant les billets les moins chers sur le site, il constate que la réservation ne peut se faire que par téléphone. Au lieu de 58 € pour l'aller et 49 pour le retour, soit 107 € l'aller-retour, prix proposés sur internet, le client doit acheter des tickets à 89 € le voyage, soit 188 € l'aller-retour. Une sacrée différence ! La communication téléphonique a tellement duré (trois quarts d'heure au total) que les billets les moins chers avaient déjà été vendus en ligne. Outre les coûts d'appel, le client a aussi dû payer 7 € de frais de dossier, obligatoires en cas de réservation par téléphone. Comble de tout, les billets commandés par téléphone ne peuvent pas être envoyés par mail. Le client a donc dû se rendre dans une gare disposant d'un guichet international. SNCB Europe pouvait bien les envoyer par la poste... moyennant des frais supplémentaires.

<sup>9</sup> [https://www.thalys.com/img/pdf/presse/release/nl/1445938715\\_15.10.27\\_Thalys\\_steunt\\_Movember.pdf](https://www.thalys.com/img/pdf/presse/release/nl/1445938715_15.10.27_Thalys_steunt_Movember.pdf)

Avec la fermeture de nombreux guichets de gare, le client doit bien souvent chercher lui-même quelle formule lui conviendra le mieux.

### 3.3.4. B-Excursion

#### Un billet composé

Ce billet se compose d'un voyage en train aller et retour en deuxième classe, d'un accès à une attraction et, éventuellement, d'un transport complémentaire en bus, tram ou métro jusqu'à l'activité choisie, qui va du parc d'attractions aux musées.

Cette formule peut être achetée jusqu'à 31 jours à l'avance, ou juste avant le départ du train, à moins qu'une date extrême de réservation soit précisée.

#### Billets All-in mais pas « all-in-one »

A l'achat d'un B-Excursion, vous recevez une série de coupons séparés : un pour le trajet en train, un pour le trajet complémentaire en transport en commun, un pour l'attraction touristique (entrée) et éventuellement encore un billet pour le surclassement en première classe.

Lorsqu'un groupe scolaire achète ce produit, il reçoit pour l'ensemble des élèves : un billet aller-retour pour le trajet en train, un pour le trajet complémentaire en transport en commun, un pour l'attraction, un par accompagnateur gratuit et encore un « billet de contrôle pour groupe scolaire » ! En tant que titulaire de classe, mieux vaut prévoir de la place dans son sac à dos !

Les B-Excursions commandés en ligne ne se composent heureusement que d'un seul billet, mais seul un tiers des B-Excursions est disponible en ligne... Les groupes (scolaires ou autres) n'ont pas la possibilité non plus d'acheter cette formule en ligne.

Un voyageur individuel peut les acheter au guichet de n'importe quelle gare, aux automates (sauf ceux pour lesquels une réservation est nécessaire ou ceux qui comprennent un trajet STIB) et en ligne (offre limitée). Les B-Excursions ne sont jamais vendus à bord des trains.

#### Débusquez les (innombrables) différences

Hélas, tous les utilisateurs ne voyagent pas de la même manière ni aux mêmes conditions. Ces billets sont censés faciliter les excursions mais les nombreuses variations possibles, en fonction d'une foule de critères, donnent naissance à des tickets bien différents, pour une même destination.

Pour un voyageur individuel, le prix varie en fonction de l'âge et de la distance entre le point de départ et la gare d'arrivée, sauf si un tarif forfaitaire est prévu. Cette distance est calculée par zone.

En ce qui concerne les groupes (scolaires), le prix variera également en fonction du nombre de voyageurs payants.

Un voyageur individuel ne peut acheter son billet B-Excursion 1ère classe qu'à un guichet. Le prix du supplément sera déterminé sur base de la distance entre la gare de départ et celle de destination.



Les groupes (scolaires) ne peuvent acquérir de billet B-Excursion 1ère classe et le surclassement n'est pas possible non plus.

## Pas toujours plus avantageux

Ce billet « all-in » se montre la plupart du temps plus avantageux que l'achat séparé d'un ticket de train et d'un billet d'entrée à l'attraction souhaitée. Mais pas toujours ! Pour les seniors à partir de 65 ans, l'achat d'un billet Senior et d'un billet d'entrée sur place se révèle parfois moins cher qu'un billet B-Excursion 60+.

Avec la fermeture de nombreux guichets de gare, le client doit bien souvent chercher lui-même quelle formule lui conviendra le mieux.

Vous avez prévu une petite excursion en famille mais votre enfant est malade le jour du départ ? Vous avez planifié un voyage en groupe mais devez l'annuler ? Un imprévu peut toujours arriver.

La plupart du temps, les clients ne demandent pas de remboursement mais simplement la possibilité de postposer leur voyage à une autre date. En matière de remboursement et d'échange de B-Excursions, il n'existe pas de règles uniformes valables pour tous les clients. Souvent la SNCB varie ! Même après une étude approfondie des Conditions de transport et du site internet de la SNCB, la situation reste peu claire. Voici tout de même un aperçu des possibilités de remboursement :

### B-Excursions pour les voyageurs individuels

*Comment demander le remboursement ?* Au guichet de la gare qui a émis le billet

*Quand ?* Jusqu'à la date du voyage

*Montant ?* Avant la date de voyage, remboursement intégral. Le jour-même de voyage (uniquement dans l'heure qui suit l'achat), la SNCB retient 5 € de frais administratifs. Après la date du voyage, aucun remboursement n'est possible.

### B-Excursions pour les groupes

*Comment demander le remboursement ?* Si les billets n'ont pas encore été livrés, le responsable du groupe doit s'adresser au Contact Center de la SNCB, sinon, en gare.

*Quand ?* Au plus tard 5 jours ouvrables avant la date du voyage.

*Montant ?* Si les billets ont été livrés, la SNCB retiendra 5 € par voyageur payant.

### B-Excursions pour les groupes scolaires

Les règles sont identiques à celles des groupes, à une exception près : en cas de maladie, sur présentation d'un certificat médical et moyennant la retenue de 5 € de frais administratifs par voyageur payant, le remboursement est possible pour les groupes scolaires.

### B-Excursions achetés en ligne

Ceux-ci ne sont ni remboursables ni échangeables ! Les clients sont parfois victimes d'une erreur de manipulation lors de leurs achats (ils encodent une mauvaise date ou commandent des B-Excursions 60+ pour tous les voyageurs alors qu'il n'en fallait qu'un...). Selon un des clients qui s'est trompé de date, le mantra est « les billets achetés en ligne ne sont jamais remboursables ni échangeables » ... une réponse bon marché pour une faute qui peut coûter cher !

## 3.3.5. TOL : conclusion

Comme vous le constatez, acheter un ticket de train n'est pas chose aisée, surtout sans l'aide d'un expert en la matière au guichet. L'achat en ligne peut même ressembler à un véritable parcours du combattant.

Sans aucune aide ou conseil, il vous faut trouver la formule la plus avantageuse et prier pour qu'aucun problème technique ne vienne troubler la procédure d'achat ou la session en ligne. Et si, par malheur, vous commettez une erreur, vous ne pourrez vous en prendre qu'à vous-même. Quelle que soit la situation, seule votre responsabilité sera mise en cause.

Les titres de transport achetés en ligne ne sont ni échangeables ni remboursables. C'est la loi. Il existe un droit de rétractation de 14 jours pour tous les achats sur internet mais la loi a prévu une série d'exceptions, dont les transports. Cela signifie qu'une transaction finalisée (par un paiement) est considérée comme définitive. Mais cela ne devrait pas empêcher la SNCB de tenir compte de circonstances particulières.

Enfin, en tant qu'acteur de service public et société de transport, la SNCB ne peut pas perdre de vue tout un pan de sa clientèle en privilégiant les achats en ligne. Il y aura toujours des personnes qui ne manipulent pas bien internet ou qui n'y ont carrément pas accès. Pour celles-là, la disparition des guichets représente un coup dur. Les automates de vente et Ticket Online ne pourront malheureusement jamais offrir les mêmes aides et services qu'un guichetier.



## Les titres de transport achetés en ligne ne sont ni échangeables ni remboursables. C'est la loi.

Communiqués de presse et publicités à l'appui, la SNCB tente de nous convaincre que le client occupe une place centrale... Peut-elle dès lors expliquer pourquoi l'approche humaine est la grande absente de cette politique de vente en constante évolution mais toujours inspirée par des considérations d'ordre économique ?

### 3.3.6. ITRIS

#### L'appareil

A bord du train, l'accompagnateur se sert d'un terminal portable pour contrôler les billets et abonnements, vendre des tickets, émettre des constats d'irrégularité (C170 ou amendes) et rechercher des informations.

Progressivement depuis mai 2015, les anciens appareils IBIS, qui ont vu le jour il y a déjà 10 ans, sont remplacés par les nouveaux terminaux ITRIS.

L'ITRIS se compose de deux parties distinctes : un terminal du format d'un smartphone et une tablette. Le petit terminal permet à l'accompagnateur de train de contrôler les tickets et de gérer les paiements. La tablette lui est utile lorsqu'il doit rechercher des informations en temps réel sur le trafic ferroviaire, les correspondances ou d'éventuels incidents sur le rail.

Comme la machine est équipée d'un pin pad et d'une connexion 3G, le voyageur peut désormais régler ses achats à l'aide d'une carte de débit (Bancontact/Mister Cash et Maestro).

#### Ticket simplifié...

Avec l'ITRIS, le « Ticket » a fait son apparition. En lieu et place d'un billet « papier », le voyageur reçoit désormais de l'accompagnateur de train une carte RFID (Radio Frequency IDentification).

Ce carton sert de support digital à différents « produits » : l'accompagnateur peut y enregistrer un billet, un constat d'irrégularité ou la régularisation de tout voyage. Après paiement, il lui suffit de maintenir la carte devant le lecteur de l'appareil pour y charger le produit choisi.

Sur les billets « papier » que le client acquiert à un guichet, un automate, en ligne, ou auprès d'un accompagnateur qui travaille encore avec un appareil IBIS, le trajet, le tarif, la classe et la date sont clairement indiqués. Par contre, sur le nouveau « Ticket » RFID sophistiqué, vous n'y trouverez aucune information !

Si vous désirez retrouver le contenu du Ticket, vous devez vous rendre à un guichet, ou vous tourner vers un automate ou le site internet de la SNCB. A l'automate, il faut placer le Ticket sur le logo MOBIB tandis que sur le site web, vous devrez encoder le numéro du Ticket. Le contenu apparaît ensuite à l'écran et l'impression est possible.

## Hormis le fait que le voyageur peut désormais payer avec une carte de débit, l'appareil ITRIS lui amène des désagréments supplémentaires.

### Payer ou non

Comme nous l'avons déjà mentionné, il est désormais possible de régler les paiements à l'aide d'une simple carte de banque. Plus besoin de carte de crédit donc, ce qui est assurément un avantage pour le client. Mais encore faut-il que l'accompagnateur dispose d'une connexion 3G permanente... ce qui n'est pas toujours évident sur le train. Ce problème d'accessibilité au réseau n'a pas encore été résolu par la SNCB.

Pourtant, lorsque le problème se pose, la SNCB ne montre aucune compréhension envers ses clients. Pas de connexion et vous ne savez pas payer avec votre carte de débit ? En plus, vous ne savez pas payer comptant et vous n'avez pas de carte de crédit ? Pas de chance, mais l'accompagnateur vous gratifiera d'une amende d'un montant forfaitaire de 75 € !

Et l'accompagnateur n'a pas la possibilité de mentionner sur le constat que « le voyageur désirait payer le tarif à bord mais qu'il en a été empêché par l'absence de connexion au réseau ».

Il ne vous restera plus qu'à prendre contact avec le Service clientèle, seul habilité à remettre un prix de consolation aux voyageurs dupés. En fonction de l'interprétation de la plainte et de la disposition commerciale du gestionnaire de dossier, le voyageur ne devra rien payer, ou bien 8 € de frais administratifs, ou bien le tarif à bord, ou encore les frais administratifs et le tarif à bord.

### Conclusion

Hormis le fait que le voyageur peut désormais payer avec une carte de débit, l'appareil ITRIS lui amène des désagréments supplémentaires.

Le voyageur reçoit un ticket sur lequel aucune information apparaît. Il paie donc dans le train l'achat d'un produit ou reçoit un constat d'irrégularité dont il ne pourra vérifier la validité et le contenu qu'après-coup, à la fin de son voyage ou éventuellement lors de sa correspondance. Et ceci doit se faire via un guichet, un automate de vente ou le site internet de la SNCB.

Cela cadre-t-il avec la loi relative aux pratiques du marché qui prévoit une obligation générale d'information du consommateur ?

Cette loi prévoit en effet qu'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. En outre, le prix doit être indiqué par écrit de manière lisible, apparente et non équivoque.

Nous avons demandé l'avis du SPF Economie. Nous reviendrons très probablement sur le sujet dans notre prochain rapport annuel.



### 3.3.7. Avis sur les titres de transport

#### Ticket Online (national)

En 2015, nous avons émis 3 avis relatifs à l'achat en ligne de tickets pour le transport intérieur. La problématique est toujours la même : la SNCB refuse de rembourser des titres de transport achetés en ligne inutilisés, ou lorsque le client a commis une erreur ou a effectué un double achat.

La SNCB a rejeté ces 3 avis. Nous reprenons dans ce rapport un avis complet. Vous pouvez retrouver les deux autres (2015/1506 et 2015/5178) sur notre site internet.

#### 2015/2350

Le 23 mars 2015, le client achète pour sa belle-fille un billet aller-retour « Zone Bruxelles-Wavre » pour le lendemain et ce, via ticketonline. Le but de ce voyage est de se présenter à Walibi pour décrocher un travail d'étudiante.

Quelques minutes plus tard, le client découvre qu'il existe une gare Bierges-Walibi. Pensant que celle-ci se situe sur une autre ligne que la gare de Wavre, le client rachète un billet "Zone Bruxelles-Bierges-Walibi".

Le lendemain, le client se rend compte que les billets font en fait double emploi et demande le remboursement du premier à la SNCB.

**Celle-ci refuse en invoquant l'article 78§6 des Conditions de Transport : « Les billets achetés via le site (mobile) Internet de la SNCB ou via l'«app» SNCB sur smartphone ne sont jamais remboursables ».**

Le client se tourne alors vers le service de médiation.

Bien que la SNCB n'ait commis aucune erreur et que ses Conditions de Transport lui donnent raison, il lui est demandé, dans une optique purement commerciale, de rembourser le billet non utilisé faisant double emploi. Et ce, d'autant plus, qu'elle pousse de plus en plus ses clients à utiliser les canaux online pour l'achat des titres de transport. Alors pourquoi systématiquement les sanctionner lorsqu'ils s'égarer. Il est à noter qu'il n'y a de toute évidence aucune intention de frauder puisque les deux billets achetés sont nominatifs, pour un voyage somme toute similaire, à une même date.

**La conciliation est rejetée car l'erreur n'incombe pas à la SNCB. Il appartient, en effet, au client de connaître les gares de départ et d'arrivée pour le voyage qu'il souhaite entreprendre. Il lui est aussi loisible d'annuler son achat avant le paiement.**

L'Avis reprend la même argumentation que dans la proposition de conciliation mais insiste sur le fait :

- *que la Société au lieu de se retrancher derrière ses Conditions de Transport devrait étudier les demandes au cas par cas et faire preuve de sens commercial lorsqu'il n'y a de toute évidence aucune intention de fraude;*
- *qu'au moment de la validation de l'achat, le client n'était pas au courant de l'existence d'une autre gare plus proche du lieu de rendez-vous;*
- *qu'il n'avait donc aucune raison d'annuler son achat avant la validation;*

- que le client a, dans un premier temps, assumé son erreur en rachetant un deuxième billet dont il pensait le parcours totalement différent;
- que c'est seulement en se rendant compte du double emploi des billets, qu'il a introduit une demande de remboursement;
- que le client en personne sensée n'avait aucun intérêt à acheter deux billets pour un même parcours, une même date et une même personne.

La SNCB rejette notre avis en reprenant un argumentaire qui ne correspond pas à la situation vécue : vérifier avant de valider l'achat. Le client voulait acheter le billet validé, ce n'est qu'après coup qu'il a appris l'existence d'une gare plus proche.

**Elle insiste sur le fait qu'étant donné qu'il est possible d'imprimer plusieurs fois le même billet et qu'il n'est donc pas exclu qu'un voyageur effectue deux fois un trajet pratiquement identique dans la même journée, elle a décidé de refuser tout remboursement de billet acheté via Internet.**

## Ticket Online (international)

L'avis 2015/2180 traitait d'achats en ligne opérés à différents moments et payés avec différentes cartes de crédit mais dans le cadre d'un seul et unique dossier. A l'annulation d'un certain nombre de billets, la SNCB a remboursé le montant prévu sur la mauvaise carte de crédit. Cet avis a été accepté et l'argent a finalement été versé sur le bon numéro de compte.

Les dossiers 2015/2490 et 2015/2885 exposaient le cas de clients ayant dû acquérir de nouveaux billets à la suite d'une première tentative d'achat qu'ils pensaient non aboutie. Dans le premier cas, notre avis a été accepté, mais pas dans le second.

Les textes complets de ces avis sont publiés sur notre site internet. L'avis 2014/4003 est, lui, repris intégralement ici.

### 2014/4003

La cliente réserve en ligne des billets « Bruxelles / Aix-en-Provence ». La veille du départ, après les avoir récupérés en gare, elle remarque que les villes de départ et de destination ont été inversées. Le guichetier conseille à la voyageuse de racheter de nouveaux tickets. A son retour, elle pourra renvoyer les billets non utilisés ainsi que les nouveaux au service clientèle afin d'être remboursée. La cliente s'exécute.

En introduisant sa demande de remboursement, la cliente évoque un problème similaire rencontré lors d'une précédente réservation et émet l'hypothèse d'un problème au niveau du site lui-même. Toute la discussion entre la cliente et SNCB Europe s'est crispée autour de cet élément.

Nous entamons donc la procédure de médiation en constatant que cette plainte s'est réduite en un petit jeu où chacun se renvoie la balle autour de la question du fonctionnement du site. Même si cet élément mérite notre attention, il est également primordial de pouvoir le dépasser.

**SNCB Europe fait savoir que les tarifs des billets non utilisés ne sont pas remboursables. L'entreprise n'offre une indemnisation que si elle est clairement fautive. Dans ce cas précis, c'est la**

# Puisque SNCB Europe a pu remettre les places en vente, le remboursement semble plus que juste.

cliente qui s'est trompée lors de la réservation.

Nous rappelons notre souhait de voir étudier le dossier sans reproche à l'une ou l'autre partie. A aucun moment, la cliente n'a fait montre de malveillance : elle n'y aurait d'ailleurs aucun intérêt. De son côté, SNCB Europe ne laisse aucun espace pour une possible erreur, prouvée ou non. Cette attitude ne peut être qualifiée de commerciale, loin s'en faut. Nous pointons également l'aspect financier. Combien d'argent et d'énergie auraient été épargnés si une décision commerciale avait été directement posée ? Puisque tout le monde y aurait gagné si SNCB Europe avait montré plus de flexibilité depuis le début, le compromis suivant est proposé : « *En guise de geste commercial, SNCB Europe compense les billets non utilisés à la cliente.* »

L'entreprise ferroviaire estime qu'elle n'agirait pas en bon père de famille si, sur simple requête du client, elle accédait à une demande de remboursement. La rumeur se répandrait rapidement à grande échelle et la négligence de certains clients serait récompensée, au détriment des autres clients. SNCB Europe précise qu'elle analyse chaque plainte isolément et, sur base des éléments recueillis, prend une décision arbitraire ad hoc, en bon père de famille.

Faisant suite à une de nos questions, l'entreprise précise que les places réservées fautivement ont bien été remises à disposition avant le voyage.

Puisque l'entreprise a pu remettre en vente les places, le remboursement semble plus que juste. L'avis émis insiste ainsi : « *SNCB Europe accepte le remboursement exceptionnel du montant déboursé par la cliente pour les billets fautifs.* »

L'entreprise rejette l'avis. Lorsque des places sont remises à disposition, elles peuvent à nouveau être achetées par chaque vendeur. Au vu du nombre de vendeurs, SNCB Europe estime que ces places ont eu peu de chance d'être revendues par elle. Les billets en question étaient bon marché précisément parce qu'ils n'étaient pas remboursables. Cela n'aurait pas de sens de vendre des tickets flexibles plus chers si les conditions d'après-vente des billets moins onéreux étaient plus souples.

## 2014/3019 – 2014/4625 – 2015/0554 - Abonnements

Depuis le 23 juin 2014, la SNCB oblige ses clients qui souhaitent acheter un abonnement à acquérir également une carte Mobib. Nous avons émis trois avis à la suite de plaintes de navetteurs qui ont été forcés à acquérir cette carte alors même que le support papier de leur abonnement était encore valable. Ces avis ont été rédigés à différents moments.

Dans les trois cas, les clients ont demandé un remboursement de la période encore valide de leur support papier mais, par trois fois, la SNCB a répondu comme s'il s'agissait d'une demande de remboursement du droit de confection. Vu que la SNCB semble réglementairement mieux couverte dans ce domaine, nous nous demandons dans quelle mesure l'entreprise n'interprète pas consciemment de manière erronée les requêtes de ses clients.



La SNCB fait référence à l'article 45 §3 de ses Conditions de Transport, d'après lequel le droit de confection d'une carte Mobib n'est pas remboursable, et à l'article 55 §1, qui lui confère le droit de modifier la durée de validité des cartes-mères.

Notre service développe les arguments suivants :

- l'article 52 §1 des Conditions (celles en vigueur au moment de l'achat du support de l'abonnement) dit littéralement que « la carte-mère est valable 5 ans ». Dans cette version, il n'est indiqué nulle part que la carte-mère n'est pas remboursable, pas plus qu'il n'est fait mention d'un quelconque droit qui autoriserait la SNCB à modifier la durée de validité d'une carte-mère déjà émise ;
- le montant du préjudice n'entre pas en ligne de compte mais bien le fait que les voyageurs n'ont pas le choix. Systématiquement, et même pour un montant peu important, la SNCB prive ses clients d'un service pourtant déjà payé. Le caractère répétitif et l'échelle à laquelle se déroule cette pratique amènent à la création d'un précédent juridique ;
- le contrôle des cartes train papier est encore possible, nous en voulons pour preuve le grand nombre de tels documents encore émis pour certaines catégories particulières de voyageurs ;
- la date de validité imprimée sur les cartes train semble être un engagement sans valeur ;
- au moment de l'achat, le client se trouve dans l'impossibilité de lire les Conditions de Transport (plus de 200 pages).

Dans chaque dossier, nous demandons que la SNCB déduise la valeur résiduelle de la carte mère des clients du droit de confection dû pour la nouvelle carte Mobib.

**La SNCB rejettera les trois propositions de conciliation.**

Le choix de la SNCB pourrait amener des clients victimes du préjudice à se regrouper et à entamer une procédure en dommages et intérêts. Pour éviter cette situation, la SNCB pourrait se montrer plus flexible et rencontrer les demandes de ses clients.

Dans l'un des dossiers, la SNCB avance qu'une décision commerciale qui prendrait la forme d'un remboursement au pro rata créerait un précédent. En outre, l'entreprise estime que le temps et les moyens consacrés à ce cas pourraient être mieux utilisés et que la médiatrice devrait plutôt inviter le client à relativiser le montant en jeu et le convaincre d'un arrangement plus raisonnable.

La SNCB propose un service, le client paie, la SNCB preste le service en question : voilà la base ! Lorsqu'un service payé n'est pas livré, ou ne l'est que partiellement, du fait de la SNCB, un remboursement proportionnel est la norme.

Nous attirons l'attention de la SNCB sur le fait que la STIB prévoit un remboursement lors de l'achat d'une carte Mobib.

Nous constatons également que la SNCB rédige elle-même ses Conditions de Transport et les adapte sans cesse à son avantage. Elle tente ainsi d'échapper à ses responsabilités vis-à-vis de ses clients. Nous invitons dès lors l'entreprise ferroviaire à veiller à l'équilibre des droits et obligations. Le dommage total subi par tous les détenteurs d'une carte-mère précocement expirée est important. Le choix de la SNCB pourrait amener des clients victimes du préjudice à se regrouper et à entamer une procédure en dommages et intérêts. Pour éviter cette situation, la SNCB pourrait se montrer plus flexible et rencontrer les demandes de ses clients.

Nous émettons donc les avis suivants :

Dossier 2014/4625 : « *A chaque demande particulière d'un client qui n'a plus la possibilité d'acquiescer un billet de validation pour sa carte-mère, la SNCB rembourse la période de validité de cette dernière qui chevauche la validité de sa nouvelle carte Mobib.* »

Dossiers 2015/0554 et 2014/3019 : « *La SNCB déduit la valeur résiduelle de la carte mère du droit de confection dû pour la nouvelle carte Mobib chaque fois qu'elle oblige ses clients à passer précocement à une nouvelle carte-mère.* »

Dans le dossier 2014/4625, la SNCB maintient sa position : (1) la plainte concerne le droit de confection de la carte Mobib ; (2) le droit de confection n'est pas remboursable d'après ses propres Conditions de Transport et (3) ne garantit aucune période de validité ; à tout moment, (4) la SNCB peut modifier la durée de validité des cartes-mère déjà émises.

La SNCB bute encore sur la relativité du montant et estime que nous aurions dû la faire valoir auprès du client. Elle postule que la requête de remboursement du voyageur n'est pas fondée puisqu'elle suit ses Conditions générales (qu'elle rédige elle-même).

Dans le dossier 2015/0554, la SNCB annonce maintenir son point de vue. Toutefois, à titre commercial, elle se dit prête à accorder exceptionnellement une compensation et transmet un bon d'une valeur de 2 €.



Dans le dossier 2014/3019, la SNCB fait remarquer que les coûts, liés à l'implémentation du système de compensation demandé, ne seraient pas proportionnels aux compensations commerciales accordées aux clients. Toutefois, afin de tenter de regagner la confiance du client, la SNCB accorde des bons d'une valeur de 3,30 €.

## 2015/3740 – B-Excursion

Madame D. achète en ligne 3 B-Excursions pour se rendre au zoo d'Anvers le 1er mai. Le jour du voyage, son fils est malade et la famille doit annuler l'excursion. Madame D. contacte immédiatement la gare pour demander l'utilisation des billets à une date ultérieure. Le guichetier lui conseille d'introduire une requête en ce sens en y joignant une attestation médicale. La cliente suit le conseil. Mais le 23 juin, elle reçoit une réponse négative : la SNCB ne peut pas vérifier si les billets ont été utilisés ou pas.

La cliente désabusée réclame notre intervention.

La première réponse obtenue va dans le même sens : le remboursement est refusé sur base des Conditions de Transport, qui prévoient que les billets achetés en ligne ne sont ni échangeables ni remboursables.

Mais ce n'est pas tout ! La SNCB met en avant le fait que l'attestation médicale mentionne que l'enfant pouvait quitter le domicile et, plus grave encore, que cette attestation a été rédigée de manière rétroactive.

Faisant suite à ce courrier, notre proposition de conciliation reprend les arguments suivants :

- *Madame D. a fait le nécessaire afin de demander l'échange des B-Excursions. Elle a immédiatement téléphoné au guichet et a suivi les instructions du guichetier ;*
- *la SNCB elle-même est incapable de dire si les billets ont été utilisés ou pas ;*
- *la cliente ne demande pas de remboursement mais bien la possibilité de postposer le voyage à une date ultérieure ;*
- *l'attestation médicale dont la SNCB ne veut pas tenir compte mentionne pourtant également que l'enfant n'était pas en état de « participer à une activité en plein air » ;*
- *en affirmant que l'attestation a été établie rétroactivement, la SNCB remet en cause l'intégrité du médecin.*

Nous demandons donc que la SNCB offre à Madame D. des bons de compensation d'une valeur de 72,50 €, soit celle des 3 B-Excursions inutilisés.

**La SNCB ne suit pas notre proposition, toujours pour les mêmes raisons. Il n'est plus fait mention de l'attestation médicale.**

Le service de médiation prend contact avec le service clientèle du zoo et demande s'il serait éventuellement d'accord que le client visite l'institution à une autre date. La réponse positive arrive rapidement : la cliente peut utiliser jusque fin juin 2016 ses B-Excursions pour visiter le zoo d'Anvers ou même Planckendael.

Dans l'espoir que la cliente puisse au moins voyager gratuitement en train jusqu'au zoo, la médiatrice

émet l'avis suivant : « La SNCB offre des billets gratuits, valables en deuxième classe, pour voyager sur le réseau belge, un jour au choix. »

L'avis répète à nouveau que Madame D. a fait le nécessaire pour demander l'échange des billets. Il attire également l'attention sur le fait qu'en certaines circonstances un B-Excursion est remboursable au guichet. Les clients ne sont donc pas traités de manière équitable et, cela, alors qu'ils sont encouragés à acheter en ligne.

Il est aussi évident que la cliente n'a pas délibérément annulé l'excursion : il lui était tout simplement impossible de voyager ce jour-là avec un enfant malade.

**La SNCB a rejeté notre avis. D'après l'article 104 §13 des Conditions générales, les billets B-Excursions achetés en ligne ne sont ni échangeables ni remboursables et une attestation médicale ne constitue pas une dérogation à la réglementation. Elle ajoute qu'elle ne peut accorder aucun avantage sur base de problématiques personnelles.**

## 2015/4107 – B-Excursion

En date du 4 mai 2014, le client achète sur le site de la SNCB 4 B-Excursions pour le Zoo d'Anvers. A l'impression des billets, il remarque avoir commandé par erreur 4 billets de catégorie 65+. Il n'avait besoin que d'un seul billet à ce tarif, 2 pour adultes et 1 pour un enfant. Pour être en ordre, il rachète immédiatement 3 nouveaux billets, toujours via le site internet, et demande le remboursement au Service clientèle des billets acquis par erreur.

**La SNCB répond que les billets achetés via Ticket Online ne sont ni remboursables ni échangeables d'après ses Conditions de Transport. A titre commercial, elle propose de rembourser les 3 B-Excursions, chacun diminué de 5 € pour les frais administratifs. Ces frais se montent donc à 15 € au total.**

La médiatrice apprécie cette proposition, mais 15 € de frais administratifs, ce n'est pas rien. Le client a acheté les tickets en une seule transaction, le remboursement peut donc être vu comme un seul dossier, non ?

Dans la proposition de conciliation, nous demandons à la SNCB de calculer les frais administratifs d'une manière indolore pour le client, à savoir de les comptabiliser une seule fois pour l'ensemble du dossier.

**Il attire également l'attention sur le fait qu'en certaines circonstances un B-Excursion est remboursable au guichet.**

**La SNCB rejette ce compromis : elle n'a commis aucune faute et se montre déjà souple en remboursant 3 B-Excursions. Elle ne fera pas d'exception par rapport à ses Conditions générales et maintient les frais administratifs pour chaque billet.**

Dans son avis, la médiatrice insiste sur les points suivants :

- *Le client a voulu acheter à l'avance ses billets en ligne, et il en est la victime. Celui qui achète une B-Excursion au guichet et désire l'annuler avant le jour prévu de voyage peut en obtenir le remboursement sans frais. Si les billets ont été achetés en ligne, aucun remboursement n'est possible. Et si la SNCB fait une exception, elle compte alors des frais administratifs.*
- *La SNCB encourage de plus en plus les achats en lignes tout en fermant les guichets dans les plus petites gares. Les clients n'ont parfois par d'autre choix que d'acheter leurs billets en ligne mais ils bénéficient alors de conditions de remboursement différentes, et moins avantageuses. Ces conditions devraient être identiques pour tous les billets, qu'ils soient achetés à un guichet, à un automate ou en ligne.*
- *Le remboursement des billets du client a été effectué en une fois par la SNCB mais cela ne l'empêche pas de déduire trois fois les frais administratifs.*

Nous réitérons notre demande de ne comptabiliser qu'une seule fois ces frais.

**La SNCB rejette l'avis et maintient son point de vue. Même à un guichet, des frais administratifs sont prélevés pour le remboursement d'un B-Excursion.**

La SNCB est dans l'erreur : les billets (donc les B-Excursions aussi) sont intégralement remboursés au guichet jusqu'à la veille du voyage. Malgré cela, la SNCB reste désespérément sourde.

## **2015/3287 – Go Pass / Rail Pass**

En mai dernier, madame S. achète par erreur un Go Pass 10 à l'automate de Trois-Ponts, en lieu et place d'un Rail Pass. Elle demande le remboursement du Go Pass inutilisé (et inutilisable par ses soins), en le renvoyant intact et vierge de toute marque d'écriture.

Le remboursement est refusé sur base des Conditions de Transport et le titre de transport est renvoyé à la cliente. En effet, ces dernières, conçues, rédigées, modifiées par la SNCB elle-même sans aucun regard extérieur, prévoient que les Go Pass ne sont ni remboursables ni échangeables (pour quelles obscures raisons ?). La cliente est par contre invitée à tenter de trouver un acheteur pour se débarrasser de ce titre de transport encombrant.

**A la suite de notre première intervention, la SNCB confirme sa position.**

La proposition de conciliation fait remarquer que la SNCB ne serait en rien lésée en accordant le remboursement du Go Pass en question. La cliente ne l'a pas utilisé du tout et le pass est totalement intact. En outre, la cliente peut prouver qu'elle a racheté un Rail Pass dès qu'elle s'est rendue compte de son erreur, c'est-à-dire dès son arrivée à Bruxelles-Nord. Madame S. a commis une simple erreur de manipulation lors de la procédure d'achat à un automate. La SNCB pourrait faire preuve de magnanimité sans que cela lui porte préjudice. L'entreprise est invitée à rembourser le Go Pass 10 acheté par erreur par la cliente, à titre commercial et exceptionnel.

La SNCB maintient sa position : « La règle de non-remboursement du Go Pass est appliquée à tous les voyageurs. Un remboursement exceptionnel pourrait avoir un effet domino sur toutes les autres plaintes traitées précédemment dans le sens d'un refus ».

L'avis fait remarquer, pour répondre à l'argument avancé par la SNCB, que le Service clientèle, soucieux de mettre en œuvre le leitmotiv de l'entreprise, à savoir remettre « le client au centre de ses préoccupations », devrait pouvoir apprécier chaque situation à l'aune de circonstances particulières. En outre, les gestes commerciaux consentis à titre exceptionnel font partie des prérogatives du Service clientèle et ils n'ouvrent pas la porte pour autant à une quelconque forme de jurisprudence.

La SNCB est invitée à rembourser le Go Pass inutilisé en versant la somme de 51€ sur le compte de la cliente, en échange du titre de transport vierge.

L'avis sera rejeté, ce qui prouve une fois de plus que les slogans ne sont que des outils de communication totalement creux et que, non, décidément non, le client n'est pas au centre des préoccupations de la SNCB.



Selon la SNCB, toute la responsabilité incombe au client. Quand celle-ci incombe-t-elle à la SNCB ? Nous osons avancer que le point de vue de la SNCB s'inscrit dans une forme de pratiques du commerce abusives et de mauvaise volonté.

## 2014/2301 – Autres titres de transport

La cliente reçoit de son employeur des réquisitoires, qu'elle peut échanger pour obtenir des tickets de train. Elle doit les compléter à l'avance : gare de départ et d'arrivée, jour et date du voyage. Mais cette fois, le guichetier ne les accepte pas : ils ne seraient pas correctement complétés. La cliente remplit un réquisitoire supplémentaire et reçoit enfin son billet. Elle demande une compensation pour les réquisitoires refusés.

**La SNCB n'accède pas à cette requête : les dates sont surchargées. Les réquisitoires ne sont donc pas valables.**

D'après la procédure, le client reçoit un titre de transport intérieur valable entre deux gares belges en échange d'un réquisitoire. Le guichetier doit introduire le numéro du document dans le système de vente. Le numéro se compose d'un numéro de série et du numéro d'identification de l'employé (ici, la cliente). Au verso du réquisitoire, le guichetier renseigne le prix, le numéro du billet émis et appose un timbre à date. Le réquisitoire est conservé par le personnel de vente.

Un réquisitoire ne peut donc être utilisé qu'une seule fois. Même si la cliente a réécrit sur la date, ce qui n'est pas clair dans ce dossier, quel avantage en aurait-elle retiré ?

Au vu de ces éléments, la médiatrice estime qu'il serait juste que la SNCB fournisse deux nouveaux réquisitoires à la cliente.

**La SNCB refuse de suivre cette proposition : les réquisitoires sont complétés par les clients, qui en assument la responsabilité. Dans ce dossier, il est clair qu'il y a eu surcharge.**

Un réquisitoire n'est pas comparable avec les Pass (ex. Go Pass, Rail Pass) ou les cartes que les voyageurs doivent compléter avant l'embarquement. En cas de surcharge d'une ligne ou de données, le client pourrait en tirer profit et la SNCB faire face à une perte financière.

Qu'est-ce qui empêche la SNCB d'accepter les réquisitoires de la cliente, outre sa position dogmatique quant aux données surchargées ? L'entreprise ne court aucun risque financier puisque les frais des réquisitoires sont pris en charge par la société avec laquelle elle a conclu un accord.

Selon la SNCB, toute la responsabilité incombe au client. Quand celle-ci incombe-t-elle à la SNCB ? Nous osons avancer que le point de vue de la SNCB s'inscrit dans une forme de pratiques du commerce abusives et de mauvaise volonté.

L'avis émis est le suivant : « *Puisqu'en échange d'un réquisitoire le client reçoit un billet, la SNCB ne court aucun risque financier et le client ne peut tenter de frauder, la SNCB fournit à la cliente deux nouveaux réquisitoires, en échange des documents refusés.* »

**La SNCB accepte l'avis et demande à l'employeur de la cliente de donner ces deux réquisitoires.**

## 2015/1578 – Autres titres de transport

La cliente se rend au guichet de la gare de Kontich et demande un billet Escapade Kontich/Luxembourg. Le guichetier lui rétorque qu'il ne peut pas délivrer ce type de ticket. La cliente achète donc deux billets simples pour Bruxelles-Nord, où elle pourra ensuite acquérir les billets Escapade.

Le tarif Escapade comprend un aller-retour pour deux personnes entre une gare belge et une gare luxembourgeoise. Les tickets de la cliente mentionnent Kontich en gare de départ et Luxembourg comme destination.

La cliente demande le remboursement des billets supplémentaires Kontich/Bruxelles-Nord.

**Mais la SNCB le refuse, sous prétexte que les billets ont été utilisés.**

Il est indéniable que la cliente a payé deux fois son trajet de Kontich à Bruxelles. Si elle avait pu se procurer le billet Escapade en gare de Kontich, elle n'aurait pas dû acheter un autre billet pour voyager jusque Bruxelles.

Dans sa proposition de conciliation, la médiatrice demande à la SNCB de rembourser à la cliente les deux billets de trafic intérieur Kontich/Bruxelles.

**La SNCB rejette le compromis :**

- **la cliente pouvait acheter son billet Escapade en ligne ;**
- **la cliente avait besoin de ces billets simples pour arriver à Bruxelles.**

La SNCB n'oblige pas ses clients à acheter un billet en ligne. Comme l'entreprise le précise dans son courrier de refus de suivre notre conciliation, il revient au client de choisir lui-même où et comment il acquiert son billet. Dans ce cas précis, la cliente n'a pas acheté son billet sur internet, mais cela ne peut être utilisé comme un argument justifiant le rejet de notre proposition.

D'après la SNCB, son site internet mentionne les gares où les billets Escapade sont disponibles. Cependant, il nous a été impossible de retrouver cette information à partir de la page consacrée au tarif Escapade. On n'y retrouve qu'un lien vers l'achat en ligne.

**Pour une raison qui nous est inconnue, la SNCB a limité la vente de cette formule à un nombre restreint de gares. Si un client doit parcourir un trajet supplémentaire pour atteindre l'une de ces gares, il nous semble juste que la SNCB rembourse ce parcours.**

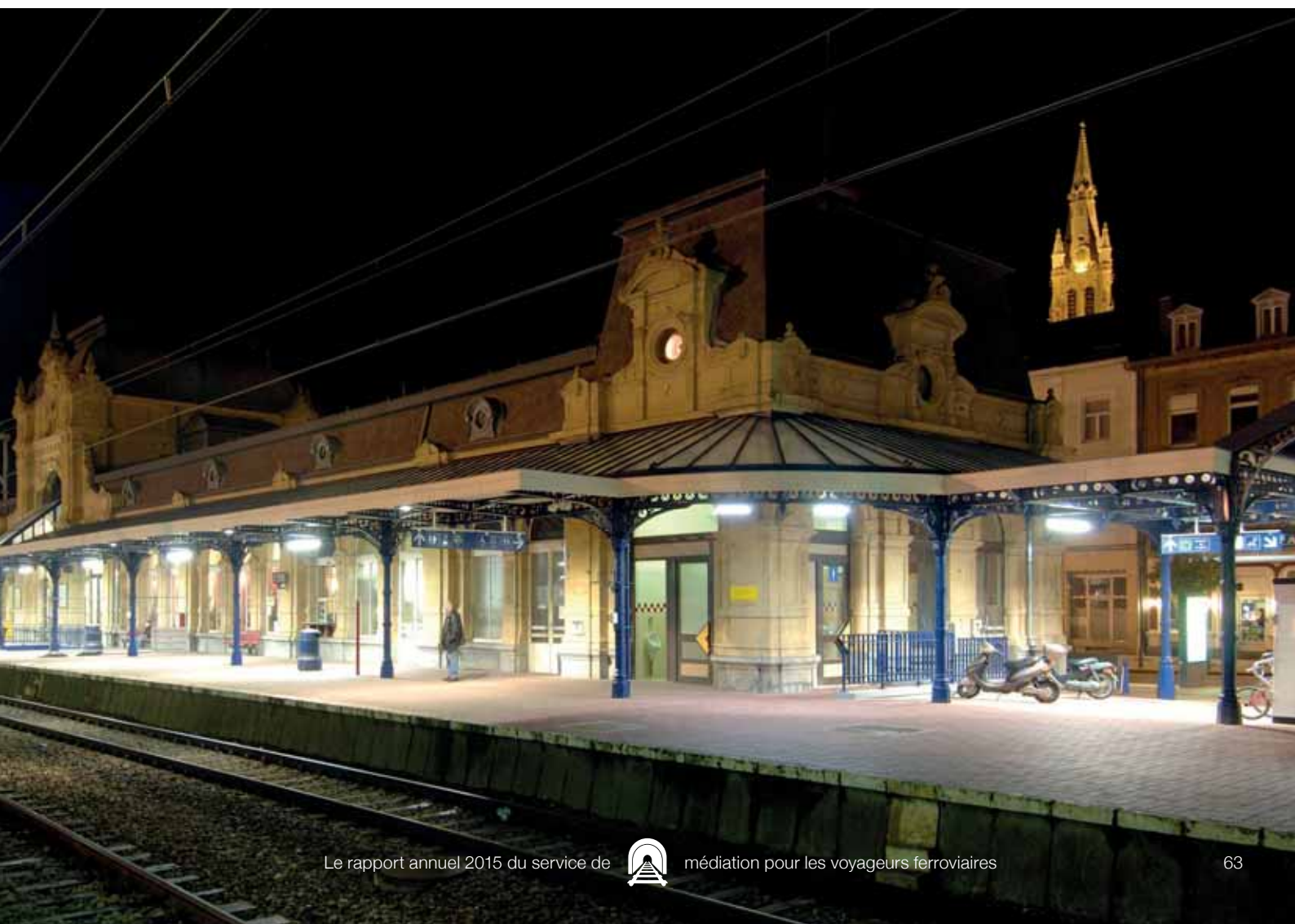
Faisant suite à cette réponse, nous proposons un avis développant les arguments suivants :

- *la cliente n'a pas pu acheter de billets Escapade Kontich/Luxembourg en gare de Kontich ;*
- *puisque cet achat était réalisable à Bruxelles, elle a acheté deux billets Kontich/Zone Bruxelles ;*

Les conditions de remboursement devraient être les mêmes, que les tickets soient achetés à un guichet, à un automate ou via Ticket Online.

- pour voyager de Kontich à Luxembourg, elle devait de toute manière passer par Bruxelles ;
- la cliente a acquis la formule Escapade en gare de Bruxelles-Nord ;
- le guichetier lui imprime deux billets aller Kontich/Luxembourg et deux retours Luxembourg/Kontich ;
- comme la cliente était déjà en possession de billets Kontich/Bruxelles, elle a, dans les faits, payé deux fois ce même trajet ;
- nous demandons le remboursement intégral du trajet Kontich/Bruxelles payés double.

La SNCB maintient son point de vue et rejette l'avis.







## 3.4. Tarif à bord

Avec 131 plaintes en rapport avec le Tarif à bord, cette catégorie arrive en quatrième position et représente 6,15 % du nombre total de dossiers.

### Supplément dans le train

Pas moyen d'échapper au paiement d'un supplément lors de l'achat d'un billet dans un train. En effet, depuis le 1er février 2015, la SNCB a introduit le « Tarif à bord ».

Avec ce tarif, la SNCB désirait simplifier les règles de vente, jugées trop complexes, et dont l'interprétation et l'application pouvaient mener à des situations conflictuelles.

Auparavant, le tarif payé à bord du train pouvait varier. Cela dépendait de l'endroit où vous aviez embarqué (gare pourvue d'un guichet ou non) et du fait que vous ayez prévenu l'accompagnateur de train avant de monter ou pas. Il revenait alors à ce dernier de décider si vous deviez payer un billet 1) sans surtaxe, 2) majoré du droit de confection ou 3) grevé d'un montant forfaitaire (12,50 €) pour « perception immédiate dans le train ».

Désormais, cette réglementation n'est donc plus appliquée : le tarif à bord est dû automatiquement pour chaque achat dans le train. Même l'accompagnateur de train ne peut l'annuler. Ce n'est qu'en cas de panne générale au niveau du réseau de vente (guichets et automates) que l'entreprise peut temporairement la suspendre.

### Sans titre de transport

Si vous voyagez sans titre de transport, vous ne devez plus prévenir l'accompagnateur de train : lors du contrôle, le tarif à bord sera systématiquement appliqué.

Si vous ne pouvez/voulez pas payer le prix demandé, il établira un constat d'irrégularité (C170).

Depuis le 1er février 2015 également, le montant à payer a été modifié : du prix du voyage majoré de 60 €, on est passé au tarif unique de 75 €.

### Carte Train oubliée

Dans ce cas-ci non plus, il n'est plus nécessaire de prévenir l'accompagnateur de train. Lors du contrôle, il appliquera le tarif à bord et mentionnera sur le billet la raison de la vente, soit ici « Carte Train oubliée ».

**Pas moyen d'échapper au paiement d'un supplément lors de l'achat d'un billet dans un train. En effet, depuis le 1er février 2015, la SNCB a introduit le « Tarif à bord ».**

Le billet (au tarif à bord) vous sera intégralement remboursé si vous allez présenter au guichet d'une gare, dans un délai de 14 jours calendrier, votre billet et votre abonnement en ordre de validité. Il suffit de signer un reçu et vous recevez votre argent de retour.

Mais la vigilance est de rigueur à bord du train : la mention « Carte Train oubliée » doit se trouver indiquée sur le billet vendu. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à demander à l'accompagnateur de train un nouveau billet. Sans cette mention, le guichetier risque de ne pas vous rembourser le tarif à bord. Comment contrôler si cette mention apparaît lorsque vous recevez un Ticket RFID (voir page 49) ? C'est un mystère !

Si vous ne payez pas le tarif à bord, pour quelque raison que ce soit (pas assez d'argent en poche et pas de carte de crédit, par exemple), l'accompagnateur rédigera un constat d'irrégularité (C170). Si vous allez présenter ce constat et votre abonnement en ordre au guichet d'une gare dans un délai de 14 jours calendrier, le guichetier annulera l'amende. Mais vous serez redevable de 8 € de frais administratifs.

L'expérience nous a montré qu'il vaut mieux demander un accusé de réception ou une preuve de paiement au guichetier. En cas de problème, il vous sera alors toujours possible de prouver que vous avez réglé cette affaire.

Dans le passé, la SNCB tolérait deux oublis d'abonnement par an : ceux-ci se réglaient sans frais. Depuis l'introduction du tarif à bord, cette limite a disparu : la procédure décrite ci-avant s'applique dès le premier oubli.

## Oubli d'une Carte de réduction

Vous possédez un billet au tarif réduit mais vous ne pouvez pas présenter la carte justificative au moment du contrôle ? La SNCB vous considère comme un voyageur sans titre de transport valable.

En plus du billet déjà acheté, vous devrez racheter un billet au tarif standard, au tarif à bord, bien entendu. En cas de refus, l'accompagnateur établira un constat d'irrégularité.

Contrairement à ce qui était d'application jusqu'au 31 janvier 2015, les Conditions de Transport actuelles ne prévoient plus de possibilité pour le voyageur de se mettre en ordre après coup.

Le service de médiation estime qu'il n'est pas correct qu'un voyageur qui possède une carte de réduction valide et achète un ticket au tarif réduit soit traité différemment par la SNCB qu'un voyageur qui a oublié sa Carte Train. Pourquoi, pour un simple oubli, punir financièrement ces personnes, qui appartiennent parfois à un groupe déjà fragilisé ?

## Demandez donc

La majorité des plaintes que nous recevons relatives au tarif à bord proviennent de voyageurs mécontents d'avoir dû payer le supplément parce qu'ils n'ont pu acheter à l'avance leur billet à cause d'un automate en panne.

En cas de panne d'un automate dans une gare sans guichet, la SNCB peut pourtant désactiver l'application du tarif à bord.

Le Service de médiation estime qu'il n'est pas correct qu'un voyageur qui possède une carte de réduction valide et achète un ticket au tarif réduit soit traité différemment par la SNCB qu'un voyageur qui a oublié sa Carte Train.

L'accompagnateur n'est lui informé de cet incident qu'après avoir établi la connexion avec l'ordinateur central (appareil ITRIS) ou après avoir synchronisé sa machine (appareil IBIS). Cette synchronisation a lieu en fin de service, lorsque l'accompagnateur place son appareil dans sa « docking station ». Les nouveaux appareils ITRIS fonctionnent sous le principe de la synchronisation en temps réel mais nécessitent une connexion GPRS, qui n'est pas toujours disponible. Tout voyageur régulier en train sait que les connexions internet ou GSM ne sont pas évidentes...il en va de même pour le GPRS !

En pratique, en cas de défaut technique à l'automate, les voyageurs devront payer le supplément la plupart du temps.

La SNCB rembourse-t-elle ce supplément dans ce cas-là ? Absolument.

Mais le voyageur doit en faire la demande auprès du Service Clientèle dans les 14 jours (jour de l'achat compris) et joindre l'original de son titre de transport. Il lui reste ensuite à faire preuve de patience... de beaucoup de patience. Un délai de 5 à 6 mois n'est pas rare, et a même la fâcheuse tendance à devenir la norme.

## Diversité

Même les personnes qui ne s'en sortent pas avec les automates ou qui ne disposent pas d'internet doivent payer le tarif à bord s'ils embarquent sans ticket. La SNCB ne prévoit aucune exception pour les personnes avec un handicap ou à mobilité réduite.

Pourtant, le Règlement européen 1371/2007 est très clair en la matière :

« Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix. » (Considération 10)

« Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. » (Article 19)

La SNCB se retranche derrière le fait qu'il n'existe pas de carte de légitimation pour une personne à mobilité réduite. Elle ne désire pas non plus laisser à son personnel la responsabilité d'estimer dans quelle mesure un voyageur est limité dans sa mobilité.

Cependant, la Commission européenne précise dans sa communication du 3 juillet 2015<sup>10</sup> que le droit à l'assistance pour les personnes handicapées et celles à mobilité réduite n'est pas subordonné à la présentation d'un certificat. Si vous n'êtes pas en état, pour quelque raison que ce soit – un handicap ou une limitation temporaire – d'acheter un ticket à un automate, vous avez besoin d'aide. S'il n'y a pas de guichet, votre premier point de contact est l'accompagnateur de train. Il devrait donc vous délivrer un billet dans le train, sans frais supplémentaires.

<sup>10</sup> Orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires – C(2015) 4089 final

## Conclusion

La SNCB souhaite que chaque voyageur possède un titre de transport avant d'embarquer dans le train. Pour ce faire, elle met à disposition de ses clients différents canaux de vente. En soi, cela semble logique : l'accompagnateur de train a bien d'autres tâches et priorités.

Mais la SNCB ne prend pas suffisamment en considération les situations imprévues, comme les automates en panne, les guichets fermés, les problèmes de réservation en ligne ou les files d'attente aux guichets. Elle oublie également les personnes qui ne peuvent se tourner vers les automates ou internet.

L'automate ne fonctionne pas ? Rendez-vous au guichet. Le guichet est fermé ? Utilisez l'automate. Celui ne fonctionne pas et il n'y a pas de guichet (ouvert) ? Vous pouvez bien sûr voyager, moyennant le paiement d'un supplément fixe.

Que le client doive faire les frais de fautes ou de problèmes que la SNCB n'a pas pu résoudre à temps, ce n'est pas acceptable. Le client est-il vraiment au centre des préoccupations de la SNCB ou celle-ci raisonne-t-elle en fonction de sa propre organisation interne ?

En cas de problème, c'est le client qui doit faire le nécessaire et suivre tout un parcours administratif pour obtenir un remboursement ou une annulation.

Le tarif à bord a le mérite de fixer un tarif unique dans le train. Chaque voyageur, qu'il ne dispose d'aucun titre de transport, qu'il ait oublié sa Carte train ou qu'il ait embarqué sans prévenir l'accompagnateur de train, chaque voyageur doit payer 7 € supplémentaires pour son billet. Reste la question de savoir si c'est un avantage pour la SNCB ou pour ses clients.

Depuis l'introduction du tarif à bord, la vente de billets dans le train a drastiquement chuté. Pour en conclure qu'il y a désormais moins de personnes qui voyagent sans ticket, il faudrait observer la même chute du nombre de constats d'irrégularité et ne pas considérer le « tarif à bord » comme un billet. En outre, cela dépend aussi du « risque d'être pris ». Plus les accompagnateurs procèdent à des contrôles, plus les voyageurs se procureront un ticket avant de monter. Moins il y a de contrôles, plus certains prendront le risque...

Les dossiers individuels dans ce domaine n'ont pas atteint le stade de l'avis en 2015. Nous reviendrons très certainement sur le sujet en 2016.

Que le client doive faire les frais de fautes ou de problèmes que la SNCB n'a pas pu résoudre à temps, ce n'est pas acceptable. Le client est-il vraiment au centre des préoccupations de la SNCB ou celle-ci raisonne-t-elle en fonction de sa propre organisation interne ?



# VERTREK - DEPART

Du lundi au vendredi

## 13:00

Brussel-Zuid 13:00

13:04 Brussel-Zuid 13:04  
13:05 Brussel-Zuid 13:05

13:08 Brussel-Zuid 13:08  
De Panne 16:08

13:10 Moli 14:01  
→ Neerpelt 14:25  
→ Hasselt 14:52

13:13 Boom 13:42  
Pauze 13:51

13:16 Essen 13:48

13:17 Brussel-Zuid 14:04  
Charleroi-Zuid 14:52

13:25 Gent-Sint-Pieters 14:13  
Oostende 14:58

13:25 Brussel-Zuid 14:37  
Nijvel 15:11



## 3.5. Automate de vente

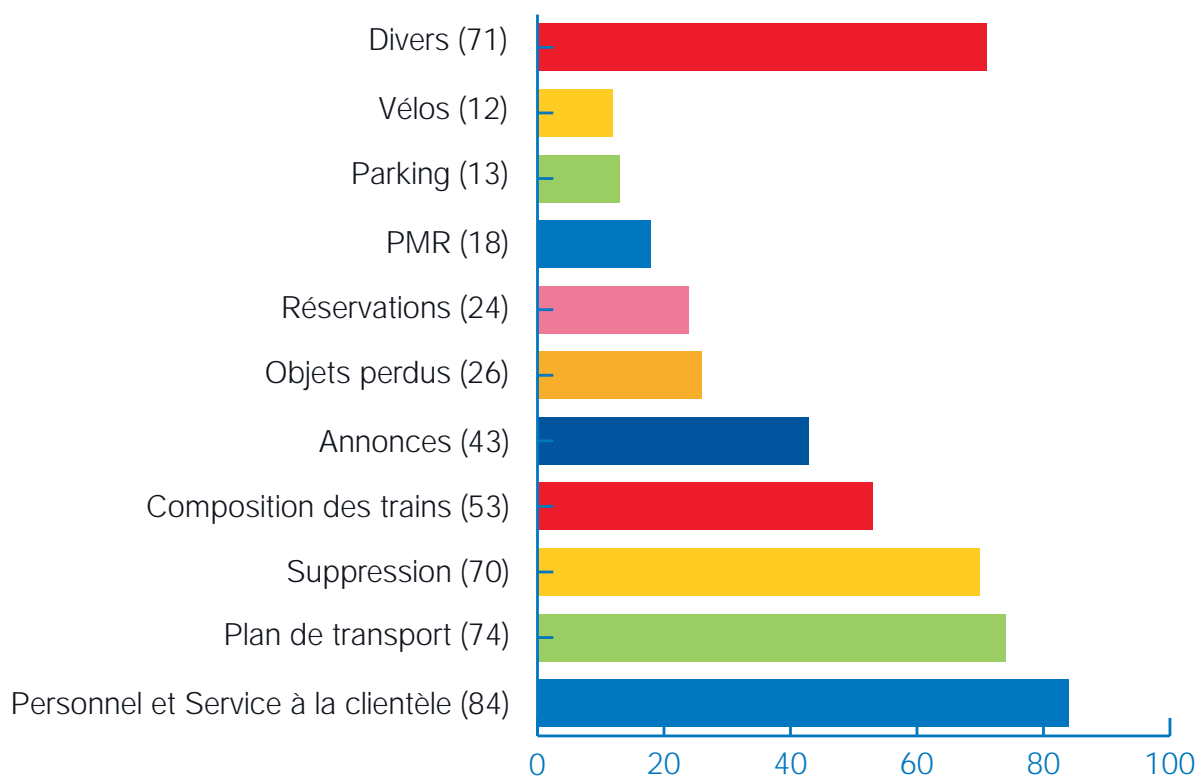
Dans 156 dossiers, les voyageurs ont pris contact avec notre service pour un problème avec un automate de vente. 27 de ces dossiers concernaient également un constat d'irrégularité (amende) et ont été traités dans la rubrique 3.2.

Les 129 dossiers restant représentent 6,06 % de tous les dossiers traités par le médiateur. Ce thème clôture notre Top 5.

## 3.6. Divers

Cette catégorie reprend les dossiers dont le sujet de plainte ne figure pas dans le Top 5.

### Plaintes par catégorie



# Mais cette année encore, le médiateur a dû constater que des objets retrouvés ont été à nouveau perdus.

## 3.6.1. Objets perdus

La procédure relative aux objets perdus est pourtant simple ; plus le voyageur réagit rapidement, plus grande sera la chance de retrouver l'objet.

Le client qui se rend compte de la perte d'un objet ou d'un oubli à bord du train doit compléter un formulaire web R197 afin que la SNCB puisse entreprendre des recherches.

Une description complète est nécessaire afin que l'objet puisse retrouver son propriétaire le plus rapidement possible :

- type d'objets : le menu déroulant va du simple appareil photo ou GSM à l'objet quelque fois plus insolite comme une tente, des pantoufles, des articles de cuisine ou des denrées périssables ;
- description de l'objet : la forme, la couleur ;
- endroit de la perte : gare, train intérieur, train international.

Dans le cas où un objet est retrouvé, son propriétaire peut aller le récupérer dans la gare qu'il a choisie.

La SNCB prévient le client, qui peut alors reprendre possession de son bien en gare moyennant le paiement de 5€ de frais administratifs. Si l'objet n'a pas été réclamé au terme de 50 jours, la SNCB est autorisée à le remettre à l'entreprise avec laquelle elle a conclu un accord de recyclage (Les Petits Riens ASBL en l'espèce).

Mais cette année encore, le médiateur a dû constater que des objets retrouvés ont été à nouveau perdus.

Un exemple :

Une cliente a oublié son sac de couchage dans le train. Elle a effectué les démarches directement et a été avertie que l'objet avait été retrouvé et qu'il serait à sa disposition en gare. Après plusieurs déplacements vers celle-ci, elle s'entend dire que le sac de couchage retrouvé a été égaré lors de son transfert. La cliente dépose alors plainte et sollicite un dédommagement en raison de la valeur du bien (plus de 300€).

La SNCB reconnaît directement sa responsabilité et demande la facture originale relative à l'objet perdu. La cliente fournit le ticket de caisse : 330€ pour le sac et 30€ pour le drap de soie qui se trouvait à l'intérieur.

La cliente reçoit une indemnisation de 230€ sur son compte bancaire sans autre explication. Elle souhaite donc obtenir le détail de cette indemnisation. La SNCB se justifie et informe qu'elle effectue une retenue de 10% de la valeur par année (usure).

Le médiateur fait remarquer à la SNCB que la facture d'achat est datée de moins de 2 ans et non 3 ans comme la SNCB en avait fait le calcul.

La SNCB corrige l'erreur et rembourse encore 33€ à la cliente ; le drap de soie ne pouvant être pris en charge, car celui-ci n'était pas repris sur la déclaration initiale de perte.

Prendre le train en dernière minute, il n'en est pas question. Le soleil se met subitement à briller le week-end ? Une excursion à la mer ne sera pas possible.

### 3.6.2. Personnes à mobilité réduite

Bandez-vous les yeux ou prenez place dans un fauteuil roulant. Voyez comme vous avez perdu une grande part de votre liberté de mouvement. Prenez maintenant le train. Demandez de l'aide, trouvez votre chemin en gare, faites face à la hauteur des marches pour embarquer, supportez comme vous pouvez le matériel inadapté, et lorsque vous débarquez, ce ne sera pas plus simple. Environ 15 % de la population doit faire face à ces désagréments lorsqu'ils voyagent en train.

#### La réglementation montre la voie

La réglementation, à quelque niveau que ce soit, doit garantir aux voyageurs à mobilité réduite un voyage le plus facile possible. Un traité des Nations-Unies promeut une mobilité la plus indépendante possible. Pour les voyageurs en train en particulier, le Règlement européen 1371/2007 prévoit l'interdiction d'une série de discriminations, une obligation d'information au sujet de l'accessibilité et définit les conditions à réunir pour bénéficier de l'assistance gratuite. Les spécifications techniques pour les fauteuils roulants sont fixées dans le Règlement européen 1300/2014. Le Contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB s'occupent plus spécifiquement des clients de l'entreprise ferroviaire et impose certaines conditions lors de l'achat de nouveau matériel, par exemple.

#### Vous avez une plainte ?

Peu de plaintes arrivent jusqu'à notre service. En outre, l'assistance proposée par les collaborateurs de la SNCB est le plus souvent très appréciée. Cependant, ce groupe de voyageurs n'a pas toujours les mêmes possibilités d'exprimer ses griefs. Soumettre une plainte, oui, mais tout le monde ne s'en sort pas avec la manipulation du système. L'acceptation et l'éloignement jouent également un rôle : si un endroit n'est pas accessible, vous n'y allez pas et puisque vous n'y allez pas, vous ne vous en plaignez pas. Le nombre réduit de plaintes ne signifie donc pas que des améliorations ne sont pas nécessaires.

Le volume restreint de plaintes rend difficile notre tâche d'en résumer les faits. Notons encore que nous entretenons de bons contacts avec les spécialistes du CSNPH (Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées), qui émet de précieux avis, consultables sur leur site internet [www.ph.belgium.be](http://www.ph.belgium.be)

#### Réservation obligatoire

La norme européenne a fixé le délai de réservation de l'assistance à 48 heures. Aux Pays-Bas, 1h suffit. A la SNCB, les voyageurs doivent annoncer leur déplacement 24h à l'avance (depuis début 2016, ce délai a été ramené à 3h, mais seulement au départ de 18 grandes gares, pour des voyages directs uniquement et les réservations ne sont possibles que durant les heures d'ouverture du Contact Center).

Prendre le train en dernière minute, il n'en est pas question. Le soleil se met subitement à briller le week-end ? Une excursion à la mer ne sera pas possible. Et comment faire lorsque le patron demande de travailler plus tard, ou qu'une réunion se prolonge ? Celui qui arrive en retard à la gare ne pourra compter que sur la bonne volonté de l'accompagnateur de train, ou des autres voyageurs, avec un peu de chance.





Il y a suffisamment de personnel en général dans les grandes gares. Alors pourquoi encore imposer une réservation ? La SNCB n'a pas à planifier la vie de ses clients.

Voyager avec son accompagnateur n'est pas toujours évident non plus, montre un dossier qui concernait Thalys. Cela a demandé pas mal d'efforts avant d'avoir l'assurance qu'un couple, dans lequel chacun aidait l'autre, pouvait voyager ensemble.

## Le quai comme frontière

Rendre accessibles les quais, les gares et les trains est une tâche essentielle. Pourtant, il reste bien du pain sur la planche. Mi-2015, 29 gares étaient totalement aménagées (ce qui représente un peu plus de 43 % des voyageurs qui embarquent). Cela implique au minimum un passage dépourvu d'obstacles de la voirie publique au hall des guichets et aux quais, des sanitaires adaptés, des lignes de guidage (dalles en relief sur le sol), des places de parking dédiées et la présence d'une assistance (réservée au préalable). Par contre, seulement 22 % du matériel roulant est adapté. Le matériel ancien complique encore sérieusement la vie des utilisateurs de fauteuils roulants.

La standardisation des hauteurs de quai est une nécessité. A l'heure actuelle, plusieurs hauteurs différentes coexistent, et cela n'améliore pas la mobilité des PMR. Au contraire, même les nouveaux trains double étage présenteront une marche dans l'intervalle des hauteurs de quai, ce qui formera encore et toujours un obstacle. Ce manque de force de décision ne nous semble pas correspondre du tout à l'esprit de la législation (internationale).

Les anciennes gares forment l'obstacle par excellence. Vilvorde en était un exemple frappant, mais elle

vient - heureusement ! - enfin d'être aménagée. L'accessibilité des quais 11 et 12 de Gand-Saint-Pierre constitue, lui aussi, un exemple à suivre : depuis le début de l'année 2015, on y trouve des lignes de guidage, un ascenseur ainsi que de larges marches et un escalier mécanique.

## Bonjour, bonjour

Les annonces sonores dans le train sont cruciales pour un certain nombre de PMR : tout le monde n'est pas capable de lire les arrêts. Autrement dit, plus les informations sont nombreuses et spécifiques, au mieux c'est. Serait-il également possible d'annoncer de quelle côté les portes vont s'ouvrir ? Peut-être la mise en place de moyens d'assistance pourrait-elle servir de piste de réflexion pour la diffusion d'une information adaptée.

## Tickets SVP

Les besoins des PMR sont pris en compte au moment de la construction de nouveaux guichets. Cependant, la disparition de ceux-ci frappe ce groupe de voyageurs de plein fouet. Les alternatives proposées, automates de vente et vente en ligne, ne leur sont pas accessibles du tout, ou pas assez. Une dispense du tarif à bord nous semble indiquée dans ces cas-là. Le tarif au guichet serait d'application sur simple présentation d'une carte à l'accompagnateur de train.

## Voyager sans souci

Bien que cela ne fasse pas partie de ses tâches, dans la pratique, l'accompagnateur de train prête bien souvent assistance aux voyageurs dans le besoin. Plutôt que l'idée discutable du train sans accompagnateur (« one man car »), il serait peut-être judicieux d'officialiser les tâches de soutien endossées par le personnel de bord partout où aucune autre assistance n'est disponible. Faciliter le trajet de chaque voyageur en toute sécurité doit toujours rester le seul à atteindre.

### 3.6.3. Parkings

Conformément au contrat de gestion avec l'Etat belge, la SNCB a notamment reçu comme missions la construction, l'extension et la rénovation de parkings dans toutes les gares. Le développement et la gestion de la stratégie « parking » a été confiée à une filiale, B-Parking.

Dans la plupart des stations, des emplacements pour garer sa voiture, son vélo, son cyclomoteur ou sa moto sont mis à la disposition de la clientèle, parfois gratuitement, parfois contre rétribution.

La SNCB préférant donner la priorité aux navetteurs et aux clients réguliers, une différence tarifaire existe entre les détenteurs d'une carte train, les voyageurs occasionnels et les non-voyageurs.

Selon le parking utilisé, les détenteurs d'une carte train bénéficieront de l'accès gratuit ou, plus généralement, d'un tarif préférentiel. Les prix peuvent être consultés sur [www.b-parking.be](http://www.b-parking.be).

La politique de la gratuité des parkings a montré ses limites : de plus en plus de voyageurs se rendaient en voiture à la gare, délaissant les modes alternatifs (marche, vélo, bus...). Pour contrer cette tendance, les parkings des 37 plus grandes gares du pays sont devenus payants ces dernières années, et d'autres vont suivre.

Les voyageurs ne remarquent pas ou ne comprennent pas toujours le bien-fondé de cette décision,

regrettant la gratuité et pestant contre des frais supplémentaires. Mais la tarification va de pair avec des investissements, à l'avantage des usagers :

- installation de barrières, d'un système de contrôle d'accès et de gestion des places permettant de donner la priorité aux navetteurs ;
- installation de caméras permettant une amélioration de la sécurité ;
- les parkings sont reliés au « Control Room », qui peut gérer les équipements à distance ou répondre aux appels des utilisateurs.

Ce changement de statut (gratuit – payant) génère bien souvent un effet collatéral (et donc des plaintes) : les navetteurs se rabattent sur un parking toujours gratuit aux alentours, qui devient dès lors trop petit, ou vers la voie publique, au grand désarroi des habitants et des commerçants.

Une partie des plaintes porte sur le tarif appliqué. En effet, certains clients se retrouvent obligés de payer le tarif plein (= tarif commercial) car ils n'ont pas entrepris les démarches imposées pour pouvoir bénéficier du tarif préférentiel (pour les détenteurs d'une Carte Train ou les voyageurs occasionnels).

Un exemple :

Pour des motifs personnels, un client fait usage de deux parkings différents : Nivelles, déjà payant, et Luttre, qui va bientôt le devenir. Il souhaite donc obtenir un abonnement combiné pour les deux gares en question. Mais la réponse du service clientèle est négative : la politique tarifaire ainsi que la stratégie de gestion du nombre de places réservées/occupées de B-Parking ne permettent pas actuellement de proposer un abonnement combiné. Le client devra donc payer deux abonnements distincts, ou changer ses habitudes.

En ce qui concerne les projets à moyen terme, de nouveaux parkings devraient devenir payants dans le courant de l'année 2016 : Wetteren, Rixensart (2 parkings), Namur (parking St-Luc), Luttre, Mouscron, Marchienne-au-Pont, Enghien, Deinze (2 parkings).

Cette liste est bien évidemment sujette à évolution car le plan d'investissement 2016-2020 de la SNCB n'a pas encore été validé par les autorités. Les personnes concernées ont tout intérêt à se renseigner et à entamer les démarches nécessaires pour obtenir à temps la carte de parking, sous peine de se voir refuser (temporairement) le précieux sésame (en cas de quota atteint) et de devoir patienter sur une liste d'attente.

La stratégie « parking » fait partie intégrante de la politique de mobilité. Il est donc regrettable que B-Parking complique parfois inutilement les choses. Les clients, censés se trouver au centre des préoccupations de la SNCB (et donc de sa filiale), ne devraient rencontrer aucune difficulté à payer le juste tarif, à trouver la formule qui lui convient (par exemple, l'abonnement combiné) ou à prolonger/ créer sa carte de parking.

Un exemple :

Une cliente désire prolonger son abonnement pour le parking de Bilzen. Mais depuis le 1er juillet 2015, les guichets y sont fermés. Elle s'adresse donc à Hasselt. Malheureusement, le guichetier lui répond qu'il se trouve dans l'impossibilité technique de prolonger sa carte de parking pour Bilzen : ce cas n'est pas prévu par son système informatique ! La cliente est restée des mois durant sans abonnement de parking avant que la SNCB ne trouve (enfin !) une solution !

## L'une des plaintes récurrentes concerne les places promises : soit elles n'ont pas été réservées, soit elles sont déjà occupées [...]

Enfin, nous constatons que les parkings sont exploités par B-Parking, par des concessionnaires privés (Q-Park ou Vinci), par des autorités (locales) ou une mixité des exploitants susmentionnés.

Lorsqu'un problème survient (dégât à un véhicule ; manque de places libres ; voirie non praticable pour cause de gel...), il est parfois malaisé pour le client de savoir à qui s'adresser. Le responsable du parking est généralement peu identifiable.

### 3.6.4. Voyager en groupe ne se fait pas sans mal !

A partir de 15 participants, le voyage en groupe s'impose. Cela permet de bénéficier d'un prix avantageux, mais quelques conditions y sont liées.

L'une de ces conditions est que l'ensemble du groupe doit voyager ensemble dans une seule et même classe, sous la supervision d'un responsable désigné à l'avance. Dans la pratique, cela se révèle ne pas être toujours simple à appliquer, surtout lorsque la SNCB a oublié de réserver les places. Le groupe doit alors se séparer, et toute surveillance devient quasi impossible, a fortiori si les participants sont nombreux.

L'une des plaintes récurrentes concerne les places promises : soit elles n'ont pas été réservées, soit elles sont déjà occupées par des voyageurs qui ne font pas partie du groupe. Mais les Conditions de Transport précisent que ces situations ne donnent droit à aucune forme de dédommagement ou de remboursement !

Pour s'assurer que sa réservation soit bien prise en compte, le client doit se plier à certaines règles :

- par téléphone ou en ligne, la réservation doit avoir lieu au moins 12 jours ouvrables avant la date de voyage ;
- si le client réserve via le Contact Center et s'il opte pour l'envoi des billets par la poste, le montant à payer doit se trouver sur le compte de la SNCB au moins 7 jours ouvrables avant la date de voyage. La SNCB envoie alors les billets par la poste au responsable du groupe, au plus tard 5 jours ouvrables avant le départ;
- s'il préfère aller chercher les billets au Contact Center, la réservation doit être bouclée au minimum 7 jours ouvrables à l'avance. Le client doit alors se rendre en gare au plus tard 5 jours (ouvrables) avant le voyage et payer le montant dû.

Si tout est conforme, la SNCB vérifie s'il reste suffisamment de places disponibles dans les trains demandés. Le tarif Groupe est appliqué après approbation du Contact Center de la SNCB.

Si le client désire modifier sa réservation, là encore les règles sont strictes :

- si le billet n'est pas encore payé, rajouter des participants n'est possible que jusqu'à 5 jours ouvrables avant le départ, et pour autant que des places assises soient encore disponibles ;
- si le billet est déjà payé, augmenter le nombre de voyageurs est permis jusqu'à 30 minutes avant le départ, et sur présentation de la réservation. Toutefois, une place assise ne peut pas être garantie pour les participants supplémentaires ;

- une réduction du nombre de voyageurs est possible jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date de voyage ;
- la composition du groupe peut être adaptée de maximum 10 unités (en plus ou en moins) mais le nombre minimal reste 15 voyageurs payants ;
- en cas de remboursement (diminution du nombre de voyageurs), la SNCB retient 5 € de frais administratifs, par groupe et par voyage simple ;
- si les billets ont déjà été délivrés, le responsable du groupe doit s'adresser au guichet d'une gare pour procéder aux modifications souhaitées.

## Peu ou pas de flexibilité

Un autre élément important : le client ne peut pas choisir lui-même son train. C'est un gros problème lorsque l'horaire déterminé par la SNCB ne correspond pas aux heures d'ouverture d'une attraction touristique : le groupe arrive beaucoup trop tôt et doit attendre sur place ou l'attraction ferme ses portes à 19h mais le groupe doit embarquer dans le train de 17h par exemple. Les billets B-Excursions offrent pourtant cette possibilité et les voyageurs en groupe n'estiment pas cela juste.

En d'autres mots, voyager en groupe avec la SNCB requiert un certain talent organisationnel et, surtout, beaucoup de patience !



### 3.6.5. Avis dans la catégorie divers

#### 2014/2805 - PMR

La cliente souffre d'un handicap et demande l'assistance pour son voyage de Gand-Saint-Pierre à Eke-Nazareth, et retour. Juste avant son départ, la SNCB invite la cliente à prévenir l'accompagnateur durant le voyage retour : il pourra ainsi téléphoner à Gand afin que l'assistance demandée attende à l'arrivée du train.

Pour le voyage retour, la cliente se fait aider par une amie et ne voit pas l'accompagnateur de train. Une fois à bord, elle part à sa recherche. Le passage est étroit. Lors de son périple, un support de béquille de son déambulateur se brise. La cliente ne parvient pas à trouver l'accompagnateur. Désespérée, elle finit par s'asseoir. Pour descendre du train, elle est gentiment aidée par un autre voyageur. Même sur le quai de Gand-Saint-Pierre, elle ne voit pas l'accompagnateur de train.

**A la gare, le guichetier lui remet un formulaire de plainte, qu'elle complète et renvoie. Dans l'attente d'une réponse, la cliente fait réparer son support de béquille. Elle en demande le remboursement (30 €) à la SNCB et sollicite l'intervention du Médiateur.**

Dans sa réponse, la SNCB fait savoir qu'en cas de dommage, le client doit demander une déclaration officielle à l'accompagnateur de train. Il n'y en a pas dans ce dossier et la SNCB n'accorde donc aucune indemnisation.

**Nous pointons la situation kafkaïenne. En guise de preuve du dommage, la SNCB demande une constatation officielle rédigée par...oui, l'introuvable accompagnateur de train ! Au vu de ces circonstances, rien ne peut être reproché à la cliente. L'accompagnateur restant introuvable, elle ne pouvait rien faire d'autre que compléter et renvoyer le formulaire de plainte remis par un guichetier. La proposition de conciliation demande à la SNCB de prendre ses responsabilités : « Pour le support de béquille cassé, la SNCB offre à la cliente un dédommagement de 30 € ».**

La SNCB rejette la proposition car Eke-Nazareth est une gare où aucune assistance ne peut être proposée. L'entreprise renvoie vers différentes règles de ses Conditions générales. En outre, il ne revient pas à un accompagnateur de train de réserver une assistance en gare. La cliente doit confirmer sa présence 15 minutes avant le départ mais Eke-Nazareth est un point d'arrêt non gardé (PANG).

Nous attirons donc l'attention de la SNCB sur le fait qu'il fut impossible à la cliente de demander quoi que ce soit au contrôleur fantôme, pas même une déclaration de sa propre absence.

La cliente n'ignorait pas que Eke-Nazareth n'était qu'un PANG et qu'aucune assistance ne pouvait lui être donnée : elle s'est organisée et a demandé de l'aide à une amie. Ce qu'elle attendait, c'était de l'aide dès l'arrivée à Gand-Saint-Pierre. Elle l'avait réservée à temps et l'assistance aurait dû être prête à l'arrivée du train. En outre, l'impact a été assez important sur la cliente : elle a désormais peur de voyager en train. C'est pourquoi l'avis suivant est émis : « *La SNCB garantit toujours l'assistance promise, même si l'assistance en question n'est demandée qu'au terminus. La SNCB présente ses excuses à la cliente. Par ces excuses et un bon d'une valeur de 30 €, la SNCB tente de rétablir le lien de confiance avec sa cliente. Par ce geste, la SNCB dédommagera également le matériel abîmé.* »

# Nous pointons la situation kafkaïenne. En guise de preuve du dommage, la SNCB demande une constatation officielle rédigée par... oui, l'introuvable accompagnateur de train !

L'entreprise se dit prête à prévoir une compensation. La cliente reçoit des bons pour une valeur totale de 30 €.

## 2014/2898 – Composition d'un train

Le 17 juillet 2014, le client et son épouse décide de se rendre à la Côte belge. Pour s'assurer un certain confort, il achète deux billets seniors en première classe. Hélas, le train étant bondé, le voyage s'effectue debout.

Quelques jours plus tard, le client s'adresse au Service Central Clientèle pour obtenir un dédommagement, soit la différence entre le prix de la 1ère classe et de la 2ème classe.

Trois semaines passent et n'obtenant toujours aucune réponse, il renvoie une nouvelle fois sa plainte toujours via le site web, mais en vain. Le 17 septembre 2014, il décide, en désespoir de cause, de s'adresser au service de médiation.

**La SNCB adresse un premier courrier où elle cite l'article 74 des Conditions de Transport comme argument pour refuser la demande du client (délai 15 jours + C6). Elle indique également que le train 6817 comportait bien une première classe qui propose aussi bien des places assises que debout !**

Suite à ce courrier, le médiateur réagit en soulignant certaines évidences et en posant des questions restées sans réaction ou réponse malgré plusieurs sollicitations. Un mois plus tard, la SNCB nous envoie un courrier plus que laconique en ne faisant même pas mention de notre dernier écrit ! Il relève de nouveau le délai de 15 jours mais abandonne le C6. Le service de médiation répond que le client a envoyé sa plainte dans le délai prescrit et souligne l'absence de mention faite en ce qui concerne notre dernier courrier.

**La SNCB maintient son refus car elle n'a trouvé aucune trace de la plainte initiale dans sa base de données.**

Suite à ce nouveau refus, le médiateur avance une proposition de conciliation reposant sur l'argumentation suivante :

- *Le client indique qu'il a envoyé sa plainte dans les jours suivants les faits et bien que la SNCB ne la trouve pas dans sa base de données, cela ne veut pas dire que le client ne l'a pas transmise. Cela ne serait pas, en effet, la première fois que la SNCB ne retrouve pas une plainte pourtant réceptionnée ;*
- *Les désagréments subis sont bien réels (photos à l'appui);*
- *La SNCB n'est pas en mesure de certifier soit que toutes les personnes présentes dans la voiture de première classe avaient bien un titre de transport valable pour cela, soit que cette voiture avait été déclassée ;*
- *De plus, il serait malvenu, commercialement parlant, de laisser entendre à des personnes de plus de 65 ans, que les places debout en première classe sont plus confortables qu'en deuxième et que c'est pour cela qu'ils ont payé un supplément.*

Chaque client a droit à un accès identique à l'information et il a le droit de choisir le guichet d'une gare comme canal d'information et de vente. Il a également droit à un service commercial et de qualité.

La SNCB est donc invitée soit à rembourser la différence entre le prix de la première et de la deuxième classe, soit à poser un geste commercial à la hauteur du préjudice subi.

La conciliation est rejetée pour la même raison que précédemment (délai de 15 jours). De plus, la SNCB soutient que le client n'a pas mentionné dans son courrier adressé au médiateur qu'il avait déjà relaté les faits, ce qui est totalement faux. La société ferroviaire mentionne aussi quelques éléments mis en place pour éviter la suroccupation et maintient qu'il y a dans ses trains aussi bien des places assises que debout.

L'Avis reprend la même argumentation et insiste sur les points sensibles que sont le dépôt de plainte initiale et le confort des places debout en première.

La SNCB accepte de réserver une suite positive à notre Avis à la condition que le client fournisse une preuve de son dépôt de plainte initial.

Hélas, le client dit ne pas avoir reçu d'accusé de réception ! Le dossier est donc clôturé en l'état.

## 2014/4605 – Personnel et Qualité de service

Bien avant la date de départ, la cliente demande le remboursement de ses tickets, qu'elle ne pourra pas utiliser en raison d'une intervention chirurgicale. SNCB Europe rejette la demande et la cliente s'adresse à notre service.

Il s'agit de billets non échangeables et non remboursables et, d'après SNCB Europe, la cliente ne s'est pas montrée intéressée par l'achat d'un tarif flexible (avec possibilité d'échange et/ou de remboursement).

Nous expliquons que la personne qui s'est occupée de la vente internationale a négligé de donner l'information de base à la cliente, à savoir qu'elle pouvait contracter une assurance annulation. En outre, la cliente a payé 7 € de frais de dossier pour recevoir un service personnalisé. Nous proposons à SNCB Europe de rembourser, à titre commercial, les billets non utilisés.

L'entreprise ferroviaire refuse de suivre cette proposition : le point de vente d'Anvers-Berchem vend bien des titres de transport internationaux mais pas d'assurance annulation. Elle ajoute que le guichetier ne peut/doit fournir des informations que sur les produits proposés dans son point de vente. En outre, le site internet de SNCB Europe dispense des informations sur tous les produits disponibles à la vente. La position première est donc maintenue et le refus confirmé.

Nous contestons la supposition que tout un chacun a accès à l'internet et/ou soit censé s'informer par ce biais. Chaque client a droit à un accès identique à l'information et il a le droit de choisir le guichet d'une gare comme canal d'information et de vente. Il a également droit à un service commercial et de qualité. Cela implique non seulement que le guichetier vend des produits en toute connaissance



de cause mais également que le client peut exercer un choix en toute conscience parmi les produits essentiels, comme par exemple les billets remboursables et une assurance annulation au moment de l'achat de tickets internationaux. Que le guichetier ne puisse en fournir toutes les modalités n'est pas une excuse pour abandonner à son triste sort le client qui n'a pas pris ses renseignements sur internet. C'est pourquoi nous émettons l'avis suivant : « *En raison d'un manquement dans la qualité de service et la diffusion de l'information, SNCB Europe procède au remboursement intégral des tickets internationaux de la cliente. En outre, SNCB Europe veille à ce que tous les guichets proposant la vente de billets internationaux attire l'attention du client sur l'existence de produits essentiels. Si ceux-ci ne sont pas vendus directement au guichet, le client sera dirigé vers un autre point de vente proposant ces produits.* »

**L'entreprise rejette notre avis : l'assurance annulation ne fait pas partie de l'offre de base de SNCB Europe. Au moment de l'achat, la cliente a été correctement informée sur le produit essentiel, à savoir les titres de transport non échangeables et non remboursables, et n'a laissé entrevoir aucun intérêt pour un tarif plus flexible.**

## 2015/4004 - Sécurité

La cliente embarque en gare de Bruxelles-Schuman à destination de Halle au lieu de Luxembourg. Elle ne s'est rendue compte de son erreur que lorsqu'elle s'est retrouvée enfermée dans le train,



toutes lumières éteintes, en plein milieu des faisceaux à Alost.

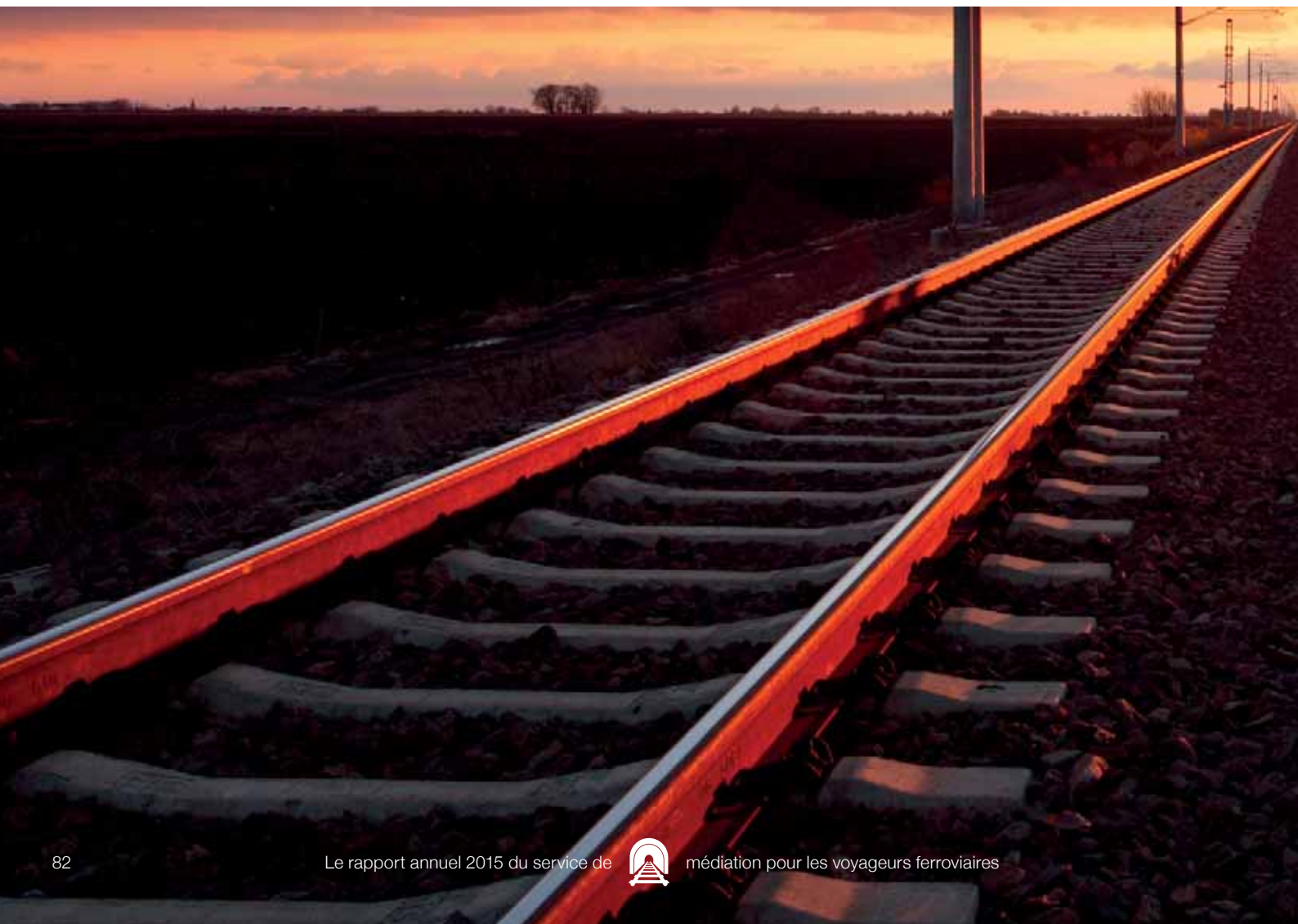
Elle a été délivrée par un membre du personnel qui passait dans les voies et a repris un train en direction de Bruxelles, puis Jemelle, d'où elle a pris un taxi pour rejoindre Luxembourg, puisqu'il n'y avait déjà plus de train pour rejoindre cette destination.

Après avoir expliqué ses mésaventures à l'agent de nuit à Bruxelles-Midi, celui-ci décide de lui rembourser son billet retour. Mais la cliente n'est pas satisfaite et demande au service clientèle le remboursement de ses frais de taxi, soit 280€.

**La SNCB refuse tout dédommagement supplémentaire : les annonces des trains étaient correctes et émises à un niveau sonore normal ; le train disposait d'un dispositif d'annonces automatiques et d'affichage des gares desservies; le billet retour de la cliente n'a pas été oblitéré ; la cliente a déjà bénéficié d'un geste commercial en ayant été remboursée de son billet retour malgré que ce dernier ait été acheté auprès d'une autre compagnie ferroviaire (CFL).**

Dans un premier temps, notre service reçoit la même réponse. Une proposition de conciliation est alors adressée à l'entreprise ferroviaire. Nous y démontrons notamment que, contrairement à ce que la SNCB avance, le voyage retour de la cliente a bien fait l'objet d'un contrôle puisque l'on retrouve sur le billet le poinçon apposé dans le train reliant Bruxelles à Halle.

Cela signifie que non seulement le chef de bord n'a pas vérifié son train avant de l'emmener aux fais-



Elle ne s'est rendue compte de son erreur que lorsqu'elle s'est retrouvée enfermée dans le train, toutes lumières éteintes, en plein milieu des faisceaux à Alost.

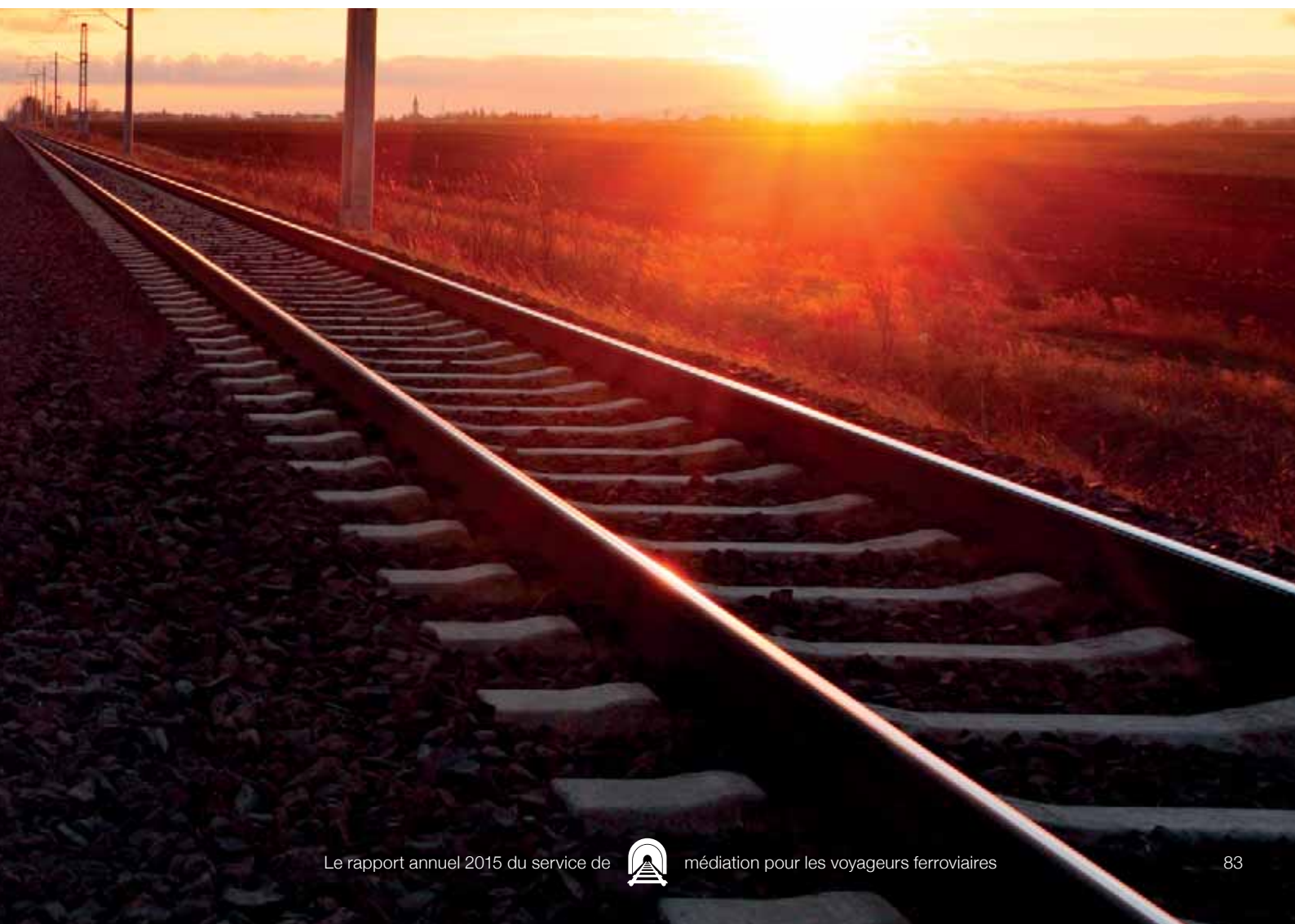
ceaux à Alost mais il n'a pas non plus indiqué à la cliente qu'elle était dévoyée et qu'elle faisait donc fausse route.

Si l'accompagnateur avait signalé son erreur à la cliente au moment du contrôle de son billet, celle-ci aurait pu prendre ses dispositions, changer de train à Bruxelles-Schuman et repartir vers Luxembourg en train. Il a préféré se taire. Par sa négligence et son mutisme, l'accompagnateur de train a obligé madame G. à devoir prendre un taxi pour rentrer chez elle, le dernier train pour Luxembourg étant déjà parti.

La SNCB est ainsi invitée à rembourser à la cliente ses frais de taxi, soit un montant de 280€. Cette proposition sera refusée : les mêmes arguments reviennent, mais la SNCB ne parle nullement du rôle de l'accompagnateur de train.

Un avis est émis : nous insistons sur la faute professionnelle du chef de bord et sur l'insuffisance du geste commercial existant.

**La réponse négative à l'avis ne fait état que de « l'erreur de la cliente ». La SNCB restera muette jusqu'au bout sur la responsabilité de l'agent du chemin de fer...**



## 3.7. Autres dossiers adressés au médiateur

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.

Ces plaintes 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.



# Team



Rangée du haut, de gauche à droite : Sonia Denis, Fabienne Roggen, Mieke Claeys.  
En bas, de gauche à droite : Cynthia Van der Linden, Jean-Marc Jeanfils, Annelies Van Vossel, Ludovine Delvaux, Brigitte Bauwens, Thierry Swaelens, Kristof Goossens.





# OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES  
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

## Comment contacter le service de médiation?



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



[www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be)



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



Francophones [mediateur@sncb.be](mailto:mediateur@sncb.be)  
Néerlandophones [ombudsman@nmbs.be](mailto:ombudsman@nmbs.be)  
Germanophones [ombudsman@nmbs.be](mailto:ombudsman@nmbs.be)



Fax 02/525 40 10



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

L'intervention auprès du service de médiation est gratuite

[WWW.OMBUDSRAIL.BE](http://WWW.OMBUDSRAIL.BE)