

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

■ Un nouveau Règlement européen renforçant les droits des passagers est entré en vigueur en juin.



Guillaume Schultz
Assistant à l'UCLouvain
Saint-Louis - Bruxelles
Avocat au barreau
de Bruxelles

Le Règlement européen a pour objectif d'assurer une protection effective des voyageurs et d'encourager les voyages en train.

Quels sont nos droits en cas d'annulation ou de retard de train ?



Les droits des passagers ferroviaires ont été renforcés par un nouveau Règlement européen (n°2021/782) entré en vigueur le 7 juin 2023. Ce dernier a pour objectif d'assurer une protection effective des voyageurs et d'encourager les voyages en train. Il nous protège notamment lorsque, en raison d'un retard ou d'une annulation, nous atteignons notre destination finale avec un retard de 60 minutes ou plus. Ces règles s'appliquent que nous voyagions au sein, au départ ou encore à destination d'un pays de l'Union européenne.

1 Remboursement ou réacheminement

Peu importe la raison du retard ou de l'annulation, le transporteur doit nous offrir le choix entre : (1) l'annulation de notre voyage et le remboursement total de notre billet (y compris les parties déjà effectuées) si le voyage ne présente plus d'intérêt, sinon le remboursement pour les parties non effectuées. Si besoin, nous pouvons également demander à être réacheminé vers notre point de départ. Le remboursement doit intervenir dans les 30 jours suivant la réception de notre demande; (2) le réacheminement, vers notre destination finale, dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure qui nous convient.

2 Réacheminement: pas à n'importe quelles conditions

Si nous optons pour le réacheminement, il ne doit pas entraîner de coûts supplémentaires, même en cas de changement de transporteur, de mode de transport ou de classe. À ce propos, le transporteur ne peut nous placer dans des voitures d'une classe inférieure, sauf si cela constitue le seul moyen de réacheminement disponible. De plus, il revient au transporteur de limiter, autant que possible, les correspondances supplémentaires et le retard total du voyage. Si le transporteur

ne nous communique pas les possibilités de réacheminement dans un délai de 100 minutes (1 h 40) à compter de l'heure de départ du train perturbé, nous avons le droit d'organiser nous-même notre réacheminement via d'autres prestataires de services de transport public (train, autocar ou autobus) et de demander un remboursement au transporteur dans les 30 jours suivant la réception de notre demande. Bien entendu, les frais liés à ce réacheminement doivent rester nécessaires, appropriés et raisonnables.

3 Une assistance: information et autres

De manière générale, en cas de retard ou d'annulation, le transporteur doit nous porter assistance. Cela implique de nous tenir informé de l'évolution de la situation et des horaires de départ et d'arrivée du service de substitution. De plus, le transporteur doit nous fournir gratuitement: (1) des repas et des rafraîchissements en fonction du délai d'attente; (2) si le train est bloqué sur la voie, un transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ (en cas de correspondance) ou la destination finale; (3) un lieu d'hébergement ainsi que le transport entre la gare et ce lieu, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire. Le transporteur peut limiter la durée de l'hébergement à trois nuits en cas de perturbation liée à un cas de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, catastrophe naturelle, crise de santé publique, etc.), à une faute du voyageur ou au comportement d'un tiers (présence de personnes sur la voie ferrée, vol de câbles, urgence à bord du train, activités de maintien de l'ordre, sabotage, terrorisme).

4 Une indemnisation forfaitaire

Si nous choisissons le réacheminement, nous avons droit à une indemnisation forfaitaire complémentaire qui doit être payée dans le mois sui-

vant le dépôt de la demande. Cette indemnisation s'élève à un minimum de 25 % du prix du billet si nous avons atteint notre destination finale avec un retard compris entre 60 et 119 minutes et à 50 % du prix du billet si nous avons atteint notre destination finale avec un retard de 120 minutes ou plus. Dans le cas où nous avons réservé un voyage aller/retour ou un voyage multidestinations, le montant de l'indemnité est calculé en fonction du prix réel du trajet affecté. Si notre réservation ne mentionne qu'un prix total sans faire de distinction entre le prix des différents trajets, l'indemnisation est calculée selon une logique proportionnelle (ex: indemnisation sur 50 % du prix total en cas d'aller/retour).

En cas de retard ou d'annulation lié à un cas de force majeure, à une faute du voyageur ou au comportement d'un tiers, l'indemnité n'est pas due. Cependant, le transporteur reste tenu de nous porter assistance et de nous offrir le choix entre le remboursement du billet et le réacheminement. En revanche, l'indemnisation reste due en cas de grève du personnel de l'entreprise ferroviaire.

5 Comment mettre en œuvre nos droits ?

Pour exercer nos droits, commençons par contacter le service clientèle du transporteur. Si nous n'obtenons pas une réponse satisfaisante, nous avons la possibilité de contacter le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires Ombuds-rail⁽¹⁾ ou de nous adresser à l'organisme national chargé de l'application du Règlement n°2021/782 (en Belgique, il s'agit de la Direction générale Politique ferroviaire du SPF Mobilité et Transports⁽²⁾). Il est important de noter que ces organismes n'ont pas le pouvoir de contraindre le transporteur à indemniser les voyageurs.

→ 1) <https://www.ombudsrail.be/fr>

→ 2) <https://mobilit.belgium.be/fr/rail/passagers/droits-des-passagers/formulaire-de-plainte>