

AVIS

RAPPORT ANNUEL 2015



OMBUDSRAIL
SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES

Table des matières

AVIS relatifs à des problèmes liés aux retards et aux compensations	3
2014/4344, 2014/4508, 2015/1388, 2015/1394, 2015/1497, 2015/1699, 2015/1754, 2015/2064, 2015/2281	3
2014/2434	3
2014/2798	4
2014/3093	6
2014/3152	7
2014/3395	8
2014/3489	9
2014/3831	10
2014/3872	11
2014/3912	12
2014/3941	13
2014/3960	14
2015/1315	15
2015/1679	16
2015/1734	18
2015/2827	19
2015/3100	20
2015/3161	21
2015/5372	23
AVIS relatifs aux titres de transport	24
2014/2301	24
2014/4003	25
2014/1506	26
2014/1578	29
2014/2180	31
2014/2350	32
2014/2490	33
2014/2885	34
2014/4625 – 2015/0554 – 2015/3019	35
2015/3287	37
2015/3740	38
2015/4107	40
2015/5178	41

AVIS catégorie divers	43
2014/2805.....	43
2014/2898.....	44
2014/4605.....	45
2015/4004.....	46

AVIS relatifs à des problèmes liés aux retards et aux compensations

[2014/4344](#), [2014/4508](#), [2015/1388](#), [2015/1394](#), [2015/1497](#), [2015/1699](#), [2015/1754](#), [2015/2064](#), [2015/2281](#)

Le trafic a été interrompu le 15 décembre 2014 en raison d'une grève générale. 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.

La médiatrice 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 accepte les avis et compense les clients.

[2014/2434](#)

La cliente fait la navette entre Gand et Bruxelles. La SNCB refuse sa demande de compensation pour retards fréquents parce qu'elle n'opte pas systématiquement pour le voyage le plus rapide. La cliente demande notre intervention.

La cliente a sûrement ses raisons mais nous estimons que si un choix étrange de trains constitue un critère suffisant pour refuser une compensation, le dossier risque de tourner au procès d'intention. Pour éviter un tel écueil, nous nous concentrons sur Conditions de Transport de l'entreprise ferroviaire. Celles-ci n'indiquent nulle part que la cliente perd son droit à la compensation si un train peut l'amener plus rapidement à destination. La médiatrice ne voit

donc aucune raison pour laquelle la SNCB refuserait de réexaminer la demande de compensation.

En outre, la cliente a rentré une donnée fautive : le retard d'un train s'élève à 30 minutes, au lieu des 28 minutes indiquées. Cela signifie que la compensation s'élève à 50 % du prix du trajet, au lieu de 25 %. Ceci prouve que la cliente est de bonne foi et nous proposons donc le compromis suivant : « *La SNCB réexamine le dossier et octroie la compensation.* »

La SNCB rejette le compromis, et en donne trois raisons :

- 1°) la cliente a également rentré une demande pour un retard longue durée qu'elle aurait subi le même jour que 2 autres retards fréquents ;
- 2°) d'après les articles 59 et 60 des Conditions de Transport, la SNCB divise le trajet de Gand à Bruxelles en deux lignes, les lignes 50 et 50A. Comme la ligne tarifée (celle qui détermine le prix de l'abonnement) est la 50A, la cliente ne peut pas voyager le long de la ligne 50 ;
- 3°) selon l'article 37 §18 des Conditions générales, la cliente doit emprunter le premier train du service intérieur qui peut l'amener le plus rapidement à destination.

Nous réfutons chacun des arguments :

- 1°) la possession d'une Carte Train n'implique pas de limitation du nombre de voyages que le client peut réaliser par jour. En outre, les trois retards indiqués pour la même journée sont conformes entre eux ;
- 2°) en divisant le trajet Gand-Bruxelles en deux lignes, la SNCB ne se montre pas très cohérente. Ainsi, sur la ligne Gand-Alost-Bruxelles, lorsqu'un accompagnateur de train contrôle les abonnements pour le trajet entre Gand et Bruxelles, l'écran de son IBIS est vert. Il n'est pas juste d'appliquer des règles différentes à un voyageur qui fait appel au système de compensation ;
- 3°) l'obligation de prendre le premier train qui atteint le plus rapidement la gare de destination ne vaut qu'en cas de retards causés par un train annulé ou par une correspondance manquée entre deux trains. Le titre du paragraphe ne dit rien d'autre : « *Correspondances train manquées - suppression de trains* ». Vu que la cliente, dans sa demande, n'a mentionné que des liaisons directes et aucun train supprimé, cet article n'est pas d'application.

Nous demandons à la SNCB d'interpréter les règles à l'avantage de la cliente et l'avis suivant est émis : « *La SNCB approuve la demande de compensation.* »

L'entreprise suit notre avis.

2014/2798

La cliente introduit une demande de compensation pour retard important. La SNCB la refuse : la cliente s'est trompée de date. Dès le début de notre intervention, la cliente rectifie sa demande et le dossier est réexaminé. Mais une fois encore, la SNCB rejette la requête : le même voyage aurait déjà été compensé à 25 % dans une demande pour retards fréquents. Ce qui n'est pas le cas en fait : cette fois, la cliente s'est trompée de numéro de train.

La SNCB estime qu'il revient au voyageur de rentrer une demande correcte. La SNCB se demande pourquoi la cliente a mentionné un autre train, avec les heures correctes de départ et d'arrivée, dans sa demande pour les retards récurrents. Celle-ci a été traitée avant que le dossier en cours parvienne à la SNCB. La cliente a déjà reçu une compensation équivalente à 25 % du prix du trajet pour ce retard.

Le système de compensation tel qu'appliqué par la SNCB encourage la sanction des petites fautes commises par les clients. La cliente en est ici la victime. Elle donne en outre des détails qui prouvent qu'elle se trouvait bien à bord de ce train, qui a subi un retard exceptionnellement long de 154 minutes. Il nous semble donc juste qu'elle soit remboursée des 75 % (2,49 € !) restants.

La proposition de compromis est rejetée. La SNCB prétend montrer de la compréhension envers les « petites fautes » des clients et y réagir toujours avec le sens commercial nécessaire. Mais l'entreprise renvoie vers l'article 34 §29 de ses Conditions de Transport, qui stipule qu'un voyageur qui a déjà reçu une compensation pour un retard ne peut pas bénéficier d'une autre compensation pour ce même événement.

L'entreprise laisse entendre qu'elle ne peut se baser que sur les informations que le client communique dans sa demande. La justesse de ces données tombe sous l'entière responsabilité de la cliente elle-même dans ce cas-ci. Dans cette optique, l'entreprise ferroviaire conseille aux voyageurs de tenir à jour la liste des retards subis plutôt que d'entamer a posteriori des travaux de recherche.

Une fois de plus, nous faisons remarquer que la procédure en place amène à une certaine confusion. La cliente a commis une erreur lors de la reconstitution de son retard : une recherche fautive a généré une erreur de numéro de train. En ce qui concerne la demande pour le retard important, nous constatons que la cliente s'est encore une fois simplement trompée. Elle a été distraite, comme de nombreuses personnes peuvent l'être de temps à autre, même les clients de la SNCB, et a commis une petite erreur. La SNCB elle-même, à deux reprises, a envoyé un courriel à une adresse erronée : le faire remarquer nous permet de mettre en avant le caractère illustratif de cette donnée.

Nous regrettons le système de compensation complexe mis à disposition des clients par la SNCB. Celui qui désire recevoir un dédommagement pour des retards fréquents doit s'attendre à un parcours semé d'embûches. Les pièges sont nombreux et il est bien souvent impossible de savoir si le demandeur a été simplement distrait ou s'il était animé de mauvaises intentions. Mais la SNCB devrait accorder le bénéfice du doute à ses clients. Un client qui s'est trompé sera moins bien dédommagé (ou ne le sera pas du tout !) qu'un autre qui a subi les mêmes désagréments mais qui n'a pas commis d'erreur lors de l'introduction de sa demande : ce n'est pas acceptable. C'est pourquoi nous questionnons l'entreprise : accorde-t-elle une compensation pour les retards endurés ou bien une récompense pour les formulaires correctement complétés ?

Tout au long de la procédure, la SNCB n'a pas été capable de prouver que l'origine des petites fautes commises par la cliente n'était pas sa distraction. En outre, si l'entreprise avait immédiatement adopté une attitude commerciale, cela lui aurait coûté bien moins que 2,49 € et toute l'énergie dépensée. L'avis invite la SNCB à poser un geste juste : « La SNCB paie à la cliente les 75 % restants pour son retard de longue durée. En outre, lors du traitement des demandes de compensation, la SNCB adopte une attitude commerciale en cas d'erreurs administratives manifestes de ses clients. »

La cliente reçoit finalement le montant litigieux.

2014/3093

Le client introduit une demande de compensation pour retards fréquents mais la SNCB la rejette. Il demande notre intervention.

Le refus de la SNCB se base sur l'article 37 §13 de ses Conditions de Transport : la compagnie 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.

Nous faisons remarquer qu'un client accepte les Conditions de Transport au moment de l'achat de son titre de transport et dressons une brève chronologie des faits :

- janvier 2014 : le client prolonge son abonnement pour un an
- 1^{er} mai 2014 : le paragraphe 13 de l'article 37 est adapté et l'alinéa concerné apparaît
- septembre 2014 : introduction de la demande de compensation

Le client n'a pas déclaré accepter l'adaptation de l'article 37 §13. C'est pourquoi le compromis propose à la SNCB d'approuver la requête du client.

L'entreprise prétend que, dans le cadre d'une demande de compensation pour retards fréquents, seule la date de la requête est décisive et rejette la proposition.

Nous attirons l'attention de la SNCB sur le fait qu'elle enfreint ses propres règles. L'article 5 de ses Conditions de Transport prévoit que chaque voyageur qui accomplit la procédure de vente complète d'un titre de transport accepte par cette action les Conditions de Transport en vigueur. Aucune référence n'est faite à l'introduction d'une demande de compensation. La prochaine prolongation de l'abonnement du client n'aura lieu qu'en février 2015. Ce n'est qu'à ce moment-là qu'il acceptera la nouvelle mouture de l'article 37 §13.

Il a acheté son titre de transport, a subi par la suite des retards et a introduit sa demande de compensation encore plus tard. Il n'aurait pas pu en être autrement et l'avis enjoint une nouvelle fois la SNCB d'accepter la requête du client.

La SNCB suit l'avis et compense le client.

2014/3152

Monsieur M. a rentré un formulaire de demande de compensation pour retards fréquents en date du 25 août 2014. Les retards encourus couvraient la période du 10/02/2014 au 9/08/2014. Le requête du client est refusée car rentrée tardivement (le 25 août au lieu du 24, date extrême).

Le 8 septembre 2014, le client introduit un second fichier, comprenant les retards subis entre le 5 mars et le 4 septembre. Ce dossier-là est également refusé car, nous citons, « ce dossier a déjà été introduit à votre nom ». Le client est mécontent. Oui, ce second fichier reprend des retards ayant fait l'objet de sa première demande mais ceux-ci n'ont jamais été compensés.

A la suite de l'introduction de sa plainte par notre service, la SNCB se contente d'expliquer le refus du premier fichier pour non-respect du délai prévu de 15 jours.

La proposition de conciliation fait remarquer que les Conditions de Transport, dans leur forme de l'époque, et toujours actuelle d'ailleurs (art. 37, §12), ne permettent 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, qui a été 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 !). La SNCB est donc invitée à revoir sa position et à compenser monsieur M. pour les retards subis entre le 5/03/2014 et le 04/09/2014.

La SNCB rejette cette proposition sur base de ses Conditions de Transport.

Notons que nous avons demandé à plusieurs reprises à la SNCB de préciser sa réglementation et d'expliquer clairement le §30 de l'article 37, consacré aux demandes de compensation. Ce §30 reste trop vague. En effet, on peut y lire « *la SNCB se réserve le droit de ne pas compenser la demande globale* »... Dans quels cas exactement ? Les voyageurs l'ignorent. L'absence de critères précis ouvre la porte à trop de subjectivité. La SNCB n'a jamais été capable de répondre clairement. Ainsi, notre dernière demande sur le sujet a reçu la réponse suivante : « tous les éléments de réponse vous ont déjà été apportés dans nos courriers, nous vous invitons à les relire. Le voyageur est tenu de se conformer aux Conditions de Transport. » Limpide, n'est-il pas ?

L'avis émis insiste sur le fait que 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 indemnisé 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. La SNCB est par conséquent invitée à compenser le client pour les retards subis entre le 5/03/2014 et le 4/09/2014.

Finalement, la SNCB compensera le premier fichier du client (retards du 10/02/2014 au 9/08/2014) et le client recevra 55,50 € sur son portefeuille électronique.

2014/3395

Le client voyage de Louvain à Weimar, en Allemagne. En raison d'un retard, il rate sa correspondance à Liège-Guillemins. Il avait l'intention de passer un jour et demi sur place mais les circonstances ont donc réduit cette perspective à une seule journée. Le client s'adresse à SNCB-Europe, qui transfère la réclamation à la SNCB car le retard a eu lieu entre Louvain et Liège. La SNCB demande au client son titre de transport original. Le client fait savoir à SNCB-Europe que le Rail Pass avec lequel il a voyagé n'est pas encore totalement utilisé. Il s'entend répondre qu'une copie du Pass est suffisante. Il s'exécute et compte sur une issue heureuse.

L'été passe et le client profite des derniers trajets libres sur son Rail Pass. Après avoir utilisé la dernière ligne, il le jette.

Quelques temps plus tard, la SNCB réclame tout de même le titre de transport original. Les contacts téléphoniques entre le client et la SNCB n'y changeront rien : l'entreprise exige l'original. Comme l'impasse est totale, le client demande l'intervention du service de médiation.

La SNCB ne reconnaît pas avoir dit au client qu'il pouvait se débarrasser de son Rail Pass original.

Au contraire, d'après l'entreprise, le client se serait montré grossier et déraisonnable. La SNCB ne souhaite pas donner suite à la plainte et demande à notre service de ne pas poursuivre la médiation. Suite à un courrier de notre part, l'entreprise reconnaît ne disposer d'aucun élément matériel susceptible de prouver la grossièreté du client ou son comportement déraisonnable. Nos contacts avec le client ont en tout cas été forts différents. Peut-être parce que nous prenons en compte un élément d'ordre médical qui pourrait expliquer que le client s'emporte facilement ? Malgré cela, le client n'a jamais proféré d'injures ou de paroles offensantes. En outre, est-il bien légitime de rompre un contact sur base d'un certain usage de la langue ?

Le retard a eu des conséquences fâcheuses pour le client et la SNCB dispose de la copie de son Rail Pass. Mais cela n'empêche pas la SNCB d'enfouir sa tête dans le sable, telle une autruche, et de se convaincre que le problème est ainsi réglé. L'entreprise n'hésite pas non plus à sacrifier la relation avec un client fidèle (plus de 30 ans !). Au vu de ces éléments, nous avons proposé le compromis suivant : « *La SNCB rend une décision commerciale de nature à compenser les dommages subis par le client.* »

La SNCB compensera une ligne du Rail Pass avec un bon valeur.

Cette décision est totalement déséquilibrée : un bon valeur de 7,60 € pour compenser les désagréments du client ! L'autruche, en ce cas la SNCB, a peut-être bien posé un œil hors du sable mais l'autre est resté craintivement sous la surface. La SNCB ne compense pas le retard entre Liège-Guillemins et Weimar, pourtant la conséquence indéniable du retard qui s'est produit entre Louvain et Liège.

Nous renvoyons vers l'article 17 du Règlement européen 1371/2007 et les positions commerciales prises dans ce genre de cas par Eurostar, la SNCF et Thalys. L'avis suivant est émis : « La SNCB rembourse à 50 % le prix d'achat des titres de transport utilisés entre Liège-Guillemins et Weimar. »

L'entreprise rejette l'avis en se référant au principe de la séparation des contrats de transport.

2014/3489

La SNCB refuse une demande de compensation pour retards fréquents. D'après l'entreprise ferroviaire, la cliente a mentionné à plusieurs reprises des trajets qui auraient pu être effectués avec des trains qui seraient arrivés à destination plus rapidement que les trains mentionnés.

Les Conditions de Transport ne mentionnent nulle part qu'un client, dont le trajet se compose d'une liaison directe, n'a pas droit à une compensation si un autre train pouvait l'amener plus rapidement à destination. La demande de compensation est donc totalement conforme et nous proposons le compromis suivant : « *La SNCB approuve la demande de compensation* ».

La SNCB explique que l'article 37 de ses Conditions générales mentionne que le voyageur, en cas de retard, doit emprunter le premier train de service intérieur qui peut le mener le plus rapidement à sa gare de destination. Le compromis est ainsi rejeté.

Nous ne partageons pas l'interprétation que la SNCB donne de l'article 37 § 18. 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. Le titre du paragraphe est d'ailleurs très clair : « Correspondances train manquées - suppression de trains ». Vu que le client ne mentionne aucune suppression de train et n'utilise que des liaisons directes, cet article n'est pas d'application.

Régulièrement et de manière unilatérale, la SNCB ajoute à ses Conditions générales des règles de plus en plus strictes. Nous demandons à la SNCB de veiller à l'équilibre entre les droits et obligations de chacune des parties. Bien sûr, cela va de soi que la SNCB applique correctement ses propres Conditions de transport. Cette demande de compensation a été refusée à tort. Nous émettons donc l'avis suivant : « *La SNCB approuve la demande de compensation* ».

La SNCB rejette notre avis. L'entreprise estime que les règles de compensation ne peuvent être appliquées « logiquement » que sur la liaison la plus rapide.

2014/3831

Le client introduit une demande de compensation pour retards fréquents. Plus d'un mois plus tard, il n'a toujours reçu aucune réaction et demande l'intervention de notre service.

La SNCB répond qu'un client, en cas de retards fréquents, ne peut mentionner que maximum deux retards par jour (sur base d'un voyage aller-retour). A deux dates différentes, le client signale deux voyages aller. A quatre reprises, il renseigne deux voyages retour. Le client fait également mention d'un retard dont le temps écoulé entre l'arrivée du voyage aller et le départ du voyage retour est inférieur à 2 heures. La SNCB refuse non seulement la demande de compensation du client mais il lui refuse également le droit de faire appel à nouveau à cette procédure durant un an, à dater du lendemain du dernier retard signalé sur la demande refusée.

La SNCB justifie son refus sur base de l'article 37 §13 de ses Conditions générales. Cet article limite le nombre de retards, sur base d'un voyage aller-retour, à deux par jour. A six reprises, cette règle n'a pas été respectée. Cet article précise également qu'un voyageur, s'il désire introduire une demande de compensation, doit rester minimum deux heures à destination. Cette règle a été violée une fois. Le refus de la demande de compensation, telle qu'elle a été présentée, nous semble donc fondé.

Cependant, le client ne se contredit pas et mentionne que des données réelles dans sa demande. Nous insistons sur le fait qu'aucun élément dans ce dossier ne suggère un quelconque acte de malveillance de sa part. La seule chose que la SNCB puisse lui reprocher, c'est une mauvaise connaissance des Conditions de transport. Cela n'empêche pas la SNCB de le sanctionner comme s'il avait délibérément fraudé. Pourtant, dans un courrier à notre service, le Directeur général Marketing and Sales (anciennement, Voyageurs) de la SNCB explique qu'il ne prend cette décision qu'en présence d'éléments concrets et irréfutables qui prouvent que la personne en question ne respecte pas le système de compensation.

C'est un fait que la SNCB impose à ses clients une procédure délibérément complexe. Les nombreuses petites règles que la SNCB rajoute ici et là se révèlent être des pièges dangereux. Nous nous demandons si l'entreprise attribue une compensation pour les retards subis ou plutôt une récompense pour les formulaires correctement complétés. Une procédure simplifiée et honnête pourrait aider à rétablir une saine relation entre la SNCB et ses clients.

La SNCB se doit de prendre une position juste et commerciale dans ce dossier. Nous proposons donc le compromis suivant : « *La SNCB retire les retards contestés de la demande et approuve les autres.* »

En guise de réponse, la SNCB se contente de répéter les mêmes arguments, tout en reconnaissant que la procédure est complexe et probablement perfectible.

Nous demandons au Directeur général Marketing and Sales de rapprocher les mots et les actes et d'appliquer ce qu'il dit, de la manière la plus commerciale possible. L'avis émis résonne

ainsi : « *La SNCB approuve les demandes de compensation dont elle ne peut prouver le caractère frauduleux. Elle ne sanctionne pas non plus les voyageurs concernés. Puisqu'elle ne peut aller à l'encontre de ses règles, l'entreprise supprime les retards contestés dans ce dossier et approuve le reste de la demande.* »

A la suite cet avis, la SNCB réexamine le formulaire du client, apparemment de manière plus approfondie cette fois, puisqu'elle mentionne qu'à une certaine date, vers une certaine heure, le client a indiqué un retard qui montre qu'il était présent dans différents trains. La SNCB décide donc de ne pas suivre l'avis.

2014/3872

Le client subi un retard de 60 minutes et rentre une demande de compensation pour retard de longue durée. La SNCB refuse la demande car celle-ci a été rentrée hors délai (15 jours calendrier).

Nous entamons la procédure de médiation. Le client a réellement subi des nuisances et nous plaidons donc le geste commercial. Mais la SNCB ne veut pas déroger à sa réglementation.

Un client qui introduit sa demande de compensation pour retard de longue durée dans le délai de 15 jours calendrier a droit, d'après les Conditions générales, à un remboursement intégral, soit bien plus que les 25 % prévus par le Règlement européen 1371/2007. Par contre, un client qui ne respecte pas le délai en question, n'a droit à aucune compensation. Mais il convient alors d'appliquer la réglementation européenne et d'accorder le remboursement de 25 % du prix du voyage. Nous proposons donc le compromis suivant : « *A titre commercial, la SNCB pose un geste approprié à l'égard de son voyageur.* »

La SNCB rejette la proposition : la demande du client ne satisfait pas aux conditions d'octroi d'une compensation pour retard de longue durée.

Le syntagme « retard de longue durée » existe dans les Conditions de Transport de la SNCB mais n'apparaît pas dans le Règlement européen 1371/2007. Apparemment, la SNCB estime qu'un texte rédigé par ses soins peut se permettre de négliger un Règlement européen. Cependant, indépendamment de ce que la SNCB prétend dans ses Conditions générales, le Règlement 1371/2007 est toujours d'application. La SNCB ne peut échapper à ses responsabilités en se cachant derrière des règles qu'elle a elle-même rédigées. C'est pourquoi nous émettons l'avis suivant : « *Conformément au Règlement européen 1371/2007, la SNCB compense le voyage du client à hauteur de 25 %.* »

Le client paie 5,81 € par trajet. En tenant compte de la réglementation européenne, la compensation s'élèverait donc à 1,46 € (25 %). La SNCB se réfère au point 3 de l'article 17 du Règlement européen, qui offre aux opérateurs ferroviaires la possibilité d'introduire un seuil minimal, jusqu'à 4 €, en-dessous duquel ils ne doivent pas payer la compensation. La SNCB voit là un argument lui permettant de rejeter l'avis.

Pourtant, les Conditions de Transport de la SNCB ne font aucune mention de ce seuil minimal. Nous considérons que cet argument ne peut pas être utilisé pour refuser de suivre l'avis.

2014/3912

Le client introduit une demande de compensation pour retards fréquents. La demande est refusée et le client demande notre intervention.

La SNCB rejette la demande car :

1. à plusieurs reprises, le client pouvait atteindre sa destination plus rapidement avec un autre train que celui renseigné ;
2. pour une date déterminée, il a rentré une double demande ;
3. il y a parfois moins de deux heures écoulées entre son heure d'arrivée de son voyage aller et l'heure de départ de son retour.

Chaque argument est réfutable :

1. 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. Vu que 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 ;
2. la possession d'une carte train n'induit pas de limitation du nombre de voyages que le client peut réaliser par jour. Durant la période de référence de la demande de compensation pour retards fréquents (minimum 6 mois), le client peut introduire une demande de compensation pour un retard de longue durée. Cela n'est en rien incompatible avec les données des retards fréquents et ne viole aucune règle en vigueur ;
3. l'article 5 des Conditions de transport stipule que chaque voyageur qui achève la procédure d'achat d'un titre de transport accepte, de ce fait, les Conditions générales. En janvier 2014, le client a prolongé son abonnement pour un an. Cinq mois plus tard, le 1^{er} mai 2014, la SNCB rajoute unilatéralement cette règle qui exclut la compensation d'un retard si le client reste moins de deux heures à destination. L'abonnement du client était valable durant la période de référence concernée, raison pour laquelle il n'accepte pas la nouvelle règle.

La SNCB rejette notre proposition de compromis par laquelle nous lui demandions d'approuver la demande du client :

1. elle estime logique que les règles de compensation ne concernent que les liaisons les plus rapides ;
2. l'article 37 §13 de ses Conditions de transport n'autorise que maximum deux retards « fréquents » par jour.

A partir d'ici, la SNCB ne conteste plus le troisième point.

Nous ne pouvons accepter les arguments de la SNCB :

1. considérer le choix d'un train plus lent comme un critère suffisant pour écarter une demande de compensation risque de transformer ce dossier en procès d'intention. 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 ;

2. la limite de deux retards par jour ne vaut que dans le cadre des demandes de compensation pour retards fréquents. La demande relative à un retard de longue durée introduite par le client ne dépasse donc pas ce seuil. Les données de ces deux demandes correspondent entre elles et la combinaison des deux types de retard pour une même date n'est pas interdite par les règles en vigueur.

Nous pointons également l'évident fossé existant entre ce que l'entreprise écrit dans ses Conditions générales et la manière dont elle réagit dans ce dossier. Régulièrement et de manière unilatérale, la SNCB rajoute des règles toujours plus strictes et contraignantes. Malgré cela, aucun article n'est en état de légitimer le refus de la demande du client, qui ne transgresse aucune de ces règles, pourtant déjà si nombreuses. L'entreprise est incapable de prouver de manière irréfutable l'intention de frauder : elle ne se base que sur une vague impression. Dans ces conditions, refuser une compensation n'est pas défendable et nous avons donc émis l'avis suivant : « *La SNCB approuve la demande de compensation qui lui a été soumise (1) lorsqu'elle ne dispose d'aucune preuve irréfutable que le requérant a consciemment voulu faire un usage frauduleux du système et (2) lorsqu'aucune règle des conditions générales, interprétées dans un sens commercial, ne semble avoir été outrepassée. Dans cette logique, la demande de compensation du client est ainsi approuvée.* »

La SNCB suit notre raisonnement et le client a reçu sa compensation.

2014/3941

La cliente se plaint du système de compensation de la SNCB. Elle estime quasi impossible de compléter le formulaire sans faute. Elle connaît toute la procédure et exprime son mécontentement. La SNCB renvoie à plusieurs reprises la cliente vers ses pages internet pour y trouver l'information souhaitée.

Pour introduire une demande, le client doit en rechercher les éléments sur différentes pages du site internet, et ensuite les inscrire dans un tableau archaïque. C'est loin d'être convivial.

Nous proposons une autre solution à la SNCB : un système de signalement. Les clients devraient 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 pourraient 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.

C'est pourquoi nous proposons le compromis suivant : « *La SNCB conçoit un système qui permet à ses clients, via la carte Mobib par exemple, de signaler de manière électronique leur présence en gare ou à un point d'arrêt. Sans intervention supplémentaire de leur part, la SNCB*

utilise les données récoltées pour établir une demande de compensation et octroyer la compensation adéquate spontanément, lorsque le client y a droit, conformément aux Conditions de Transport. »

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.

Nous reconnaissons que notre idée peut se révéler sensible en matière de la vie privée mais le besoin d'un système moins contraignant n'en reste pas moins une réalité.

L'avis demande donc l'introduction d'un système de compensation accessible, convivial et orienté vers le client. Nous citons encore en exemple la compensation qui se baserait sur les chiffres de ponctualité mesurés sur le trajet renseigné (voir plus loin/plus avant).

La SNCB a rejeté notre avis.

2014/3960

Le client rentre une demande de compensations pour retards fréquents. La SNCB rejette la demande en raison de trois voyages qui présentent moins de deux heures entre l'aller et le retour (article 34 §13 des Conditions de transport de la SNCB). Le client est mécontent : il est puni pour ne pas avoir respecté une règle trop bien dissimulée. Il précise en outre ne pas être motivé par l'appât du gain mais par le désir de mettre en avant un problème de correspondance sur son trajet Oud-Heverlee/Leuven/Bruxelles. Il s'adresse donc à notre service.

Avant de rentrer sa demande de compensations, le client s'informe des règles à suivre en consultant le site web de la SNCB. Ni sur la page « comment demander votre compensation ? » ni sur la page « quand ne recevez-vous pas de compensation ? » ne se trouve renseigné le fait qu'un client qui reste moins de deux heures à destination ne peut percevoir de compensation. Le client estime avoir reçu une information incomplète.

Sur son listing de demande de compensations pour retards fréquents, le client renseigne plusieurs retards d'une heure (ou plus), pour lesquels il ne réclame donc que 50 % de remboursement alors qu'il aurait droit à 100 % (dès 60 minutes de retard). Ceci nous prouve que son but était bien d'attirer l'attention sur un problème et que l'aspect financier n'est que secondaire. Nous proposons le compromis suivant : « *la SNCB propose un geste commercial adéquat au client* ».

L'entreprise ferroviaire rejette la proposition : les conditions auxquelles une demande de compensation pour retards fréquents doit satisfaire sont clairement reprises dans ses Conditions de transport.

Les pages informatives sont incomplètes et, donc, trompeuses. Nous constatons que de nombreux clients ignorent devoir consulter les Conditions de transport pour connaître les règles à suivre en matière de compensations. En outre, plusieurs fois par an, la SNCB les modifie, et toujours pour les rendre plus contraignantes. Au final, la SNCB ne compense pas les retards subis mais récompense celui qui vient à bout du parcours du combattant. L'avis suivant est alors émis : « *La SNCB complète la page web [Home > Service Clientèle > Compensation > Quand ne recevez-vous pas de compensation ?](#) et indique clairement l'interdiction d'introduire une demande de compensation pour un retard si le temps écoulé entre l'arrivée du voyage aller et le départ du voyage retour est inférieur à 2 heures. En outre, la SNCB renvoie vers ses Conditions de transport en précisant au client qu'il y trouvera plus d'informations détaillées.* »

La SNCB suit partiellement l'avis et modifie la rubrique comme demandée. Par contre, elle estime que le client disposait d'une information complète par le biais de la note en bas de page, dont le lien renvoie vers ses Conditions de transport.

2015/1315

La cliente introduit une demande de compensation pour retards fréquents. La SNCB rejette cette demande car, à plusieurs reprises, elle aurait pu arriver plus tôt à destination avec un autre train. Six mois plus tard, la cliente introduit une nouvelle demande. La SNCB rejette la demande pour les mêmes raisons et l'exclut du droit au système de compensation des retards pour une année complète. La cliente demande notre intervention.

Régulièrement, la SNCB, de manière unilatérale, rajoute de nouvelles règles plus strictes à ses Conditions de transport. Nous demandons à la SNCB de veiller à l'équilibre entre les droits et les obligations de chaque partie. En outre, l'entreprise se doit d'appliquer correctement ses propres Conditions de transport. Dans ce texte, il n'est nulle part mentionné que le client, dont le trajet est constitué d'une liaison directe, n'a pas droit à une compensation si un train pouvait l'amener plus rapidement à destination. La SNCB fait-elle allusion à l'article 37 §18 de ses Conditions de transport ? L'obligation de prendre le premier train qui atteint le plus rapidement la destination ne vaut qu'en cas de retards causés par une suppression de train ou une correspondance manquée entre deux train. Dans sa demande, la cliente ne mentionne aucun train supprimé et ne fait état que de liaisons directes : la règle en question ne s'applique donc pas. Nous proposons la conciliation suivante : « *La SNCB approuve les deux demandes et annule la mesure de suspension.* »

D'après la SNCB, l'article 37 §18 mentionne bien que le voyageur, en cas de retard du premier train, est tenu d'emprunter le premier train suivant du service intérieur qui lui permet le plus rapidement possible à sa gare de destination.

Voici le paragraphe complet, tel que la SNCB l'a rédigé dans ses Conditions de transport : « *Un retard, causé par un train annulé ou par une correspondance manquée entre 2 trains suite à un retard du premier train, entre en ligne de compte pour une compensation si celui-ci répond aux autres conditions mentionnées sous « retard effectif d'au moins 60 minutes » ou « retards*

répétitifs ou systématiques ». Le voyageur est tenu de prendre le premier train du service intérieur qui lui permet d'arriver le plus vite possible à sa gare de destination. »

Notez bien que la SNCB rédige elle-même ses Conditions de transport, sans regard extérieur. Notez également que le titre du paragraphe est « Correspondances train manquées – suppression de trains ». Le client n'a pris aucune correspondance et ne se plaint d'aucun train supprimé... Cherchez l'erreur !

La SNCB considère les demandes du client non-conformes... Force est de constater que, d'une manière générale, la manière dont traite la SNCB les demandes de compensation laisse plutôt perplexe. Une demande similaire sera parfois acceptée, parfois refusée. La position de la SNCB manque d'objectivité. De son côté, le client explique que plusieurs personnes qui font les voyages avec lui et qui rentrent donc les mêmes fichiers, y compris les retards alors qu'une alternative plus rapide existait, ont, eux, été compensés. Apparemment, la SNCB organise une loterie pour désigner les plus malchanceux : victimes des retards et en plus exclus du système de compensation.

Nous attendons de la SNCB une attitude cohérente et commerciale. Il serait possible de contrer l'arbitraire dans le traitement des demandes de compensation avec une lecture des Conditions de transport à l'avantage du client. C'est pourquoi l'avis suivant est émis : « *La SNCB interprète ses Conditions de transport à l'avantage du client. Dans ce dossier, elle accepte de compenser les deux demandes de compensation et annule la sanction.* »

La SNCB maintient sa position et confirme la sanction de la cliente. Elle pense ainsi suivre les vrais buts du système de compensation.

2015/1679

En date du 21 octobre 2014, madame P. devait se rendre à l'aéroport de Bruxelles-National pour y prendre un avion. Mais un mouvement de grève spontané a compliqué les choses ! Le trafic ferroviaire a été interrompu et plus aucun train n'arrivait à l'aéroport. Madame P. décide alors de prendre un taxi.

En déplacement, la cliente a tenté à plusieurs reprises et à l'aide de navigateurs différents de rentrer une réclamation en ligne, mais un message d'erreur l'invitait chaque fois à réessayer plus tard. Ne souhaitant pas prendre le risque d'envoyer les documents par la poste, elle décide d'attendre son retour.

Le jour-même de son retour de voyage, le 8 novembre, elle rentre une demande de remboursement de ses titres de transport (une ligne de Go Pass et un supplément Diabolo) et de ses frais de taxi (200 €). Le 18 février 2015, madame P. nous informe n'avoir jamais obtenu de réponse de la part de la SNCB.

A la suite de notre intervention, la SNCB se contente d'expliquer que la demande de compensation n'a pu être compensée « vu le délai tardif de dépôt ».

La proposition de conciliation insiste sur le fossé qui existe entre les exigences que la SNCB a envers ses clients (si l'on s'en tient au Conditions de Transport, le délai pour le dépôt de la demande de compensation était dépassé d'un seul jour) et la latitude qu'elle s'accorde vis-à-vis d'eux (la cliente a dû attendre la réponse de la SNCB près de 4 mois) et vis-à-vis de la législation européenne (qui prévoit que le délai de réponse ne peut dépasser 3 mois, sous certaines conditions, qui n'ont de toute façon pas été respectées dans ce cas-ci). En outre, la cliente se trouvait à l'étranger, et elle a pu le prouver. En conclusion, notre compromis demande le remboursement du titre de transport ainsi que de la note de taxi.

La proposition est rejetée : la SNCB aurait répondu à la cliente dès le 21 décembre 2014. La requête de la cliente a été refusée sur base des Conditions de Transport (art. 37 § 17 - anciennement art. 34 § 17), car rentrée tardivement.

Lorsque nous demandons par la suite copie de la réponse qui aurait été adressée à la cliente en décembre, la SNCB nous envoie, **au bout de 7 mois !**, copie d'un « batch » qui prouverait que « quelque chose » a été envoyé par mail à la cliente le 21 décembre...

L'avis insiste sur la réglementation européenne, qui n'a pas été respectée dans ce dossier :

1°) En effet, l'un des objectifs du Règlement 1371/2007 est d'instaurer des droits aux voyageurs, et notamment l'obligation d'être indemnisés en cas de retard. L'article 6 de ce même règlement prévoit que « 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'article 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 rajoute un délai dont il n'est nullement fait mention dans le règlement 1371/2007.

2°) Nous estimons également que la SNCB, dans ce dossier, n'a pas respecté l'obligation d'indemniser Mme P., alors que son train, ainsi que tous les autres qui auraient pu la mener à l'aéroport de Bruxelles-National ce jour-là, a été supprimé et que le retard subi n'a pas donné lieu au remboursement de son titre de transport (pourtant prévu par l'art. 17 du Règlement 1371/2007).

Mais la SNCB n'a pas non plus respecté ses propres Conditions générales :

1°) L'article 35 "Assistance en cas de retard" du 3ème Supplément à l'édition du 1er février 2014 n'a pas été appliqué : l'entreprise n'a proposé aucune assistance à la cliente.

2°) D'après l'article 36 "Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour" du 3ème Supplément à l'édition du 1er février 2014, le transport alternatif, qui a pris la forme d'une course en taxi, aurait dû être pris en charge par la SNCB. Or, son remboursement a été refusé.

La SNCB est donc invitée à compenser la cliente pour le retard subi et à lui rembourser les frais de taxi.

La SNCB rejette notre avis.

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.

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.

2015/2827

Le client introduit une demande de compensation pour retards fréquents mais la SNCB la rejette. Il demande notre intervention.

Le refus de la SNCB se base sur l'article 34 §13 de ses Conditions de Transport : la compagnie 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.

Nous remettons en question cet article des Conditions de Transport :

- 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 34 §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).

La SNCB répond que l'article 37 de ses Conditions de Transport met en pratique l'article 17 du Règlement européen. La procédure de demande de compensation pour retards fréquents suit les critères européens. C'est pourquoi l'entreprise maintient son point de vue.

Nous persistons à penser que l'adaptation des Conditions de Transport intervenue au 1^{er} 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. En outre, le temps écoulé entre un voyage aller et un voyage retour ne fait pas partie de la qualité de service. L'avis suivant est donc émis : « *Exceptés les cas de fraude irréfutables, la SNCB ne rejette les demandes de compensation pour retards fréquents que sur base de critères applicables en cas de retards et repris dans ses Conditions de Transport. L'entreprise approuve la demande introduite dans le cadre de ce dossier. La SNCB accepte également toutes les demandes précédemment rejetées pour une question de temps écoulé entre deux voyages.* »

La SNCB rejette notre avis. Les conditions d'octroi de compensation pour retards récurrents n'entrent pas dans le champs d'application de l'article 17.

2015/3100

Le 29 mars 2015, la cliente décide, avec son époux, d'aller voir l'exposition sur la guerre 14-18. Pour ce faire, elle achète deux B-Excursion. Le train ayant eu un retard d'un peu plus de 4h, elle introduit le jour même une demande de remboursement (trajet + entrée) au guichet de la gare de Liège-Guillemins.

La SNCB refuse d'octroyer une compensation sous le motif qu'elle ne trouve pas « le numéro du titre de transport ou que celui-ci ne correspond pas au type de transport indiqué ». Motif qui se trouve erroné si l'on examine le formulaire complété.

La cliente demande donc l'intervention du Médiateur pour l'aider dans sa démarche.

A l'introduction de la plainte par celui-ci, la Société ferroviaire invoque cette fois l'absence de billets originaux pour refuser la demande. Le Médiateur se tourne alors vers la cliente qui s'empresse d'apporter lesdits billets pour que ceux-ci soient transmis, par nos soins, à la SNCB. La cliente précise que la préposée au guichet lui avait dit de ne pas joindre les originaux.

La SNCB rejette une nouvelle fois la demande sous l'argumentation que bien qu'il soit impossible de connaître l'échange verbal entre la guichetière et la cliente, il paraît surprenant que la préposée au guichet ait dit à la cliente de ne pas joindre les originaux (fait que la SNCB dit ne pas pouvoir vérifier). De plus, elle souligne qu'il est clairement stipulé dans ses Conditions de Transport et sur les formulaires concernés qu'il faut joindre les titres de transport originaux aux demandes de compensation.

L'impossibilité de reconstituer le dialogue tenu entre préposé et client est trop souvent avancée par la SNCB pour rejeter certaines réclamations au point que l'on se demande si les clients ne devraient pas systématiquement enregistrer les conversations qu'ils ont avec le personnel SNCB.

Une proposition de conciliation est donc rédigée.

En l'absence d'enregistrement, le service de médiation émet l'hypothèse que le fait que la préposée qui est censée, elle, connaître les procédures, ait apposé son cachet sur la demande et sur l'accusé de réception dont elle a entouré le mot « copie », confirme les dires de la cliente. Le préjudice subi étant bien réel, la SNCB devrait viser la satisfaction de sa clientèle en accédant aux demandes légitimes et non chipoter à la moindre erreur ou omission. D'autant plus qu'elle ne s'applique pas ce niveau d'exigence (délai de réponse dépassé, formulaire de demande obsolète, réponse non pertinente, ...).

La SNCB est invitée à revoir sa position et à accéder à la demande de la cliente.

La Société ferroviaire, campant sur ses positions, rejette la conciliation.

Un avis est alors émis.

Il reprend la même argumentation que dans la conciliation mais insiste également sur l'un des objectifs du Règlement européen 1371/2007 qui est d'instaurer des droits aux voyageurs, et notamment l'obligation d'être indemnisés en cas de retard.

En effet, l'Art. 6 du Règlement stipule que « 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 ».

La SNCB, dans ce dossier, n'a pas respecté l'obligation d'indemniser la cliente, alors que ses retards n'ont pas donné lieu au remboursement des billets (Art. 17 du Règlement 1371/2007).

Il lui est donc à nouveau demandé de revoir sa position et d'accéder à la demande de la cliente.

Finalement, l'avis a été partiellement suivi : la SNCB a remboursé 2 trajets « aller » sous forme de bons, pour une valeur totale de 24,60 €.

2015/3161

Le client a rentré un formulaire de demande de compensation pour retards fréquents en date du 1er décembre 2014. Les retards encourus couvraient la période du 24/03/14 au 23/09/14. La requête du client est refusée car rentrée tardivement.

Le 08/02/2015, le client introduit alors un second fichier, comprenant les retards encourus entre le 04/08/2014 et le 06/02/2015. Ce dossier-là est refusé car le client ne peut rentrer une nouvelle demande qu'avec des retards rencontrés à partir du 24 septembre 2014.

Le client se tourne alors vers le service de médiation.

La SNCB ayant confirmé sa position de refus, le médiateur rédige une proposition de conciliation se basant sur l'argumentation suivante :

- Le deuxième fichier a été refusé sur base du §12 de l'article 34 des Conditions de Transport de la SNCB. Ce paragraphe existe sous sa forme actuelle depuis février 2012. Pourtant, il n'a pas été appliqué de manière irraisonnée avant le 1er mai 2014. En effet, jusqu'à cette date, il ne servait, logiquement et de manière juste, qu'à écarter les retards qui avaient déjà fait l'objet d'une compensation. Désormais, l'entreprise ferroviaire s'en sert pour sanctionner la moindre erreur dans le chef de ses clients et tente ainsi d'échapper à l'obligation légale de compenser les retards. Elle exige, en résumé, du client de rentrer une demande tout simplement parfaite, sans omission ou erreur puisque toute correction est impossible!
- Comment justifie-t-elle qu'une simple distraction lui accorde le droit de ne pas appliquer une mesure approuvée par le contrat de gestion, et par là même par l'Etat fédéral ?
- Le client a réellement subi les retards mentionnés et il ne peut être taxé de tentative de fraude ou de fausse déclaration.

La SNCB est donc invitée à revoir sa position et à compenser le client pour les retards subis entre le 04/08/2014 et le 06/02/2015 et à geler le délai de dépôt des fichiers suivants durant la période d'examen du dossier.

La conciliation est rejetée pour la même raison que précédemment.

L'Avis insiste sur l'un des objectifs du Règlement 1371/2007 qui est d'instaurer des droits aux voyageurs, et notamment l'obligation d'être indemnisés en cas de retard.

En effet, l'article 6 du Règlement européen stipule que « 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 ».

L'Art. 37 § 12 constitue dans les faits une limitation dans les obligations que la SNCB a d'indemniser les voyageurs puisqu'il rend toute correction impossible.

La SNCB, dans ce dossier, n'a pas respecté l'obligation d'indemniser le client, alors que ses retards n'ont pas donné lieu au remboursement des billets (article 17 du Règlement 1371/2007).

Le client est la seule victime de son "erreur" (délai de 15 jours largement dépassé par méconnaissance), puisque le second fichier soumis débutait le 04/08, en lieu et place du 24/03, le client faisant ainsi une croix sur presque la totalité (20 semaines) de retards encourus.

La SNCB était prête à se rallier à notre Avis mais ayant découvert que le client pouvait prendre des trains alternatifs pour diminuer certains retards, elle y a renoncé et a de nouveau refusé la compensation.

2015/5372

La SNCB rejette une demande de compensation pour retards fréquents car la cliente indique des retards pour lesquels il existait des trains qui auraient pu la mener plus rapidement à destination. Au surplus, la cliente est exclue du système de compensation pour une durée d'un an. Elle réclame notre intervention.

Les Conditions de Transport de la SNCB ne précisent nulle part qu'un client, dont le trajet est direct, n'obtient pas de compensation si un train pouvait l'amener plus rapidement à destination. Nous devons une fois de plus constater que la SNCB se base sur un unique faux argument pour refuser une compensation à laquelle le client a droit.

Nous proposons le compromis suivant : « *La SNCB approuve la demande de la cliente* ».

La SNCB renvoie vers l'article 37 §18 de ses Conditions de Transport, qui préciserait que le client, en cas de retard ou de suppression de son train, doit emprunter le premier train du transport intérieur qui peut le conduire au plus vite à destination. L'entreprise donne 5 exemples de cas pour lesquels le client aurait pu arriver plus tôt à destination.

Voici, in extenso, l'article 37 §18 des Conditions de Transport de la SNCB : « *Un retard, causé par un train annulé ou par une correspondance manquée entre 2 trains suite à un retard du premier train, entre en ligne de compte pour une compensation si celui-ci répond aux autres conditions mentionnées sous « retard effectif d'au moins 60 minutes » ou « retards répétitifs ou systématiques ». Le voyageur est tenu de prendre le premier train du service intérieur qui lui permet d'arriver le plus vite possible à sa gare de destination.* »

Celui qui ne retient que la dernière phrase ne se montre pas objectif. En effet, qui parcourt attentivement l'entièreté du paragraphe ne déduira pas que la cliente ici concernée, qui a subi un retard sur un trajet direct sans que la cause en soit un train supprimé et qui prend le train qu'elle avait prévu de prendre, n'a pas droit à une compensation. Le titre qui précède ce paragraphe « *Correspondances trains manquées – Suppression de train* » est explicite et confirme notre interprétation.

Quand bien même nous accepterions le fait qu'un client se doit de toujours prendre l'alternative la plus rapide en cas de retard – ce qui ne correspond donc pas à notre lecture - , les 5 exemples donnés seraient encore sujet à discussion.

En théorie, le premier train visé arrivera le plus rapidement à destination. Comment un client peut-il savoir qu'un train plus tardif atteindra plus tôt la destination souhaitée ? Il faudrait déjà que la SNCB informe ses clients à temps.

Dans l'un des exemples cités par la SNCB, la cliente devait se rendre 10 quais plus loin. N'est-il pas compréhensible qu'elle n'ait pas voulu prendre le risque de rater finalement les deux trains ?

Dans un autre exemple, elle disposait de 66 secondes pour aller 7 quais plus loin, en pleine heure de pointe à Bruxelles-Nord, autant dire que la SNCB n'attendait rien de moins qu'un exploit olympique.

Mais tout cela n'a pas d'importance. Retenons que les Conditions de Transport n'indiquent nulle part qu'un client, dont le trajet est direct, n'obtient pas de compensation si un train pouvait l'amener plus rapidement à destination.

C'est pourquoi nous émettons l'avis suivant : « *La SNCB reconnaît que la disponibilité d'un train alternatif susceptible d'atteindre le premier la destination ne constitue pas un critère suffisant pour rejeter une demande de compensation. Dans ce dossier, la SNCB accorde la compensation à la cliente et annule la mesure de suspension dont elle fait l'objet.* »

La SNCB ne réagit pas au fait qu'elle utilise une règle non écrite. La cliente a toujours été informée à temps puisque l'entreprise annonce les retards dès 5 minutes. Elle a donc toujours eu le temps nécessaire pour changer de quai.

L'avis est rejeté.

AVIS relatifs aux titres de transport

2014/2301

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.

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 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.

2014/1506

La cliente demande le remboursement d'un Ticket Online non utilisé.

Dans sa réponse, la SNCB explique que ce type de billet n'est ni remboursable ni échangeable, et qu'il est impossible de vérifier si le billet en question a bel et bien été utilisé ou pas.

La SNCB permet à ses clients d'acquérir des titres de transport via son site internet. Tant que tout se passe bien, c'est une manière simple, rapide et sûre d'acheter un billet. Mais lorsqu'un problème survient, l'expérience montre que l'entreprise en rejette la responsabilité sur le client et n'opte pas pour une approche commerciale.

Les billets achetés en ligne sont pourtant ainsi faits qu'ils excluent la fraude. Ils sont nominatifs et la photo change chaque jour. Lors du contrôle, le personnel de train peut facilement vérifier si le billet appartient bien à celui qui le présente.

Cela n'empêche pas la SNCB de refuser le remboursement d'un Ticket Online, même si la requête du client est fondée. Si le client avait acheté à l'avance son billet à un guichet, il aurait pu en obtenir facilement le remboursement. Ici, le remboursement est refusé uniquement parce que le billet a été acheté en ligne. La médiatrice n'accepte pas cette position.

Il existe suffisamment de systèmes sur le marché qui permettent de constater et/ou d'empêcher qu'un billet remboursé soit tout de même utilisé. La SNCB n'en fait pas usage. Soit. Mais il n'est pas juste qu'elle en tienne rigueur à ses clients.

Pour la SNCB, un billet inutilisé, acheté au guichet avant le jour du voyage, n'est remboursable au guichet de n'importe quelle gare que jusqu'à la veille du jour de la date mentionnée sur le billet. Dans le cas d'un billet aller-retour inutilisé, comme c'est le cas dans ce dossier, le billet doit être transmis dans un délai de 15 jours calendrier et des frais administratifs sont déduits du remboursement.

L'entreprise ferroviaire ne suit pas notre proposition de remboursement des billets inutilisés (déduction faite des frais administratifs) et renvoie vers l'art. 74 §7 de ses Conditions générales. Ce paragraphe précise que « *les billets achetés via le site (mobile) Internet de la SNCB ou via l' « app » SNCB ne sont jamais remboursables* ».

La SNCB rajoute qu'un billet aller-retour inutilisé, même acheté à un guichet et remis dans le délai de 15 jours calendrier, n'est pas remboursable.

Voici l'article 74 des Conditions de Transport, in extenso :

Art. 74. Remboursements

§1. Les remboursements sont possibles dans les cas suivants :

- a) un billet acheté avant le jour du voyage pour lequel le remboursement est demandé jusqu'à la veille du jour du voyage;*
- b) un billet simple complètement inutilisé ;*
- c) un billet aller-retour inutilisé pour l'aller et/ou le retour => remboursement de la partie non utilisée;*
- d) un billet uniquement utilisé sur une partie du parcours => remboursement de la partie non utilisée;*
- e) un billet dont la destination n'a pu être atteinte suite à un retard, à la suppression d'un train ou à l'interruption dans le service des trains;*
- f) un billet de 1ère classe complètement ou partiellement utilisé en 2e classe par manque de place : remboursement de la différence entre les prix des deux classes pour le trajet effectué;*
- g) un billet + réseau urbain STIB ou Pass d'un jour TEC NEXT :*

- *billet complètement inutilisé : remboursement du prix du billet ;*
- *billet partiellement utilisé :*

- *billet utilisé sur le trajet SNCB et pas sur le réseau urbain STIB ou réseau TEC :*
- *suite à un manquement de la STIB, du TEC : voir §6*
- *billet seulement utilisé sur une partie du trajet SNCB :*

Les règles de remboursement des cas décrits ci-avant c), d), e) et f) sont d'application. La partie « réseau urbain STIB » ou la partie « Pass d'un jour TEC NEXT » n'est jamais remboursée par la SNCB.

§2. Le billet pour lequel le remboursement est demandé doit être présenté dans les conditions ci-après:

- *dans l'heure suivant celle d'émission : à la gare d'émission dans les cas repris au § 1 b et c (aller);*
- *dans l'heure suivant l'arrivée du voyage aller : à la gare destinataire du voyage aller dans le cas repris au § 1 c (retour);*
- *dans les 14 jours calendrier, la date du voyage incluse (éventuellement, à compter de la date de voyage du dernier billet) : dans les cas prévus au § 1 points d et f dans n'importe quelle gare.*
- *Dans les 15 jours calendrier suivant la date du voyage : dans le cas prévu au § 1 e, dans n'importe quelle gare.*

§3. Pour les cas prévus au § 1 b, c et d, des frais administratifs fixés à la Partie 5 «Tarifs» des Conditions de Transport sont retenus. Un billet dont le prix ne dépasse pas ces frais ne donne donc pas lieu à un remboursement.

Dans les cas prévus au § 1 points a, e et f, les remboursements sont effectués sans déduction de frais administratifs.

Dans les cas prévus au § 1 points c à g, le remboursement s'effectue sur base du formulaire prescrit C 6 (justification de demande de remboursement) qui est délivré au voyageur par le personnel de gare ou de contrôle.

§4. La SNCB a le droit d'exiger du voyageur toute justification utile à l'appui de chaque demande de restitution. Le fait qu'un billet ne porte aucune marque de contrôle n'est pas une preuve qu'il n'a pas été utilisé.

§5. Sont exclus de la restitution les suppléments payés pour les places réservées, à moins que le voyageur n'ait pas pu commencer ou poursuivre son voyage en raison de retard ou de la suppression d'un train ou d'une interruption de service.

§6. Pour tout manquement, pour quelque cause que ce soit, dans l'exécution des prestations de la

STIB /TEC lors de l'utilisation de ces formules de transport combinées, la SNCB décline toute responsabilité et invite dès lors les voyageurs à adresser toute réclamation relative à ces prestations directement au prestataire concerné.

§7. Les billets achetés via le site (mobile) Internet de la SNCB ou via l'«app» SNCB sur smartphone ne sont jamais remboursables.

Pour les cas 1d à 1f, les Conditions mentionnent seulement que le client doit remettre son billet dans une gare au choix, et qu'aucuns frais administratifs ne seront portés en compte pour les cas de figure e et f.

Au vu de ces différents éléments, le moins que l'on puisse dire est que l'article 74 des Conditions de Transport n'est pas rédigé de manière claire et compréhensible.

L'article VI.37 du Code de droit économique dit :

§ 1er. Lorsque toutes ou certaines clauses d'un contrat entre une entreprise et un consommateur sont écrites, ces clauses doivent être rédigées de manière claire et compréhensible.

§ 2. En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur pré-vaut. Cette règle d'interprétation n'est pas d'application dans le cadre de l'action en cessation visée au livre XVII.

Un contrat entre une entreprise et un consommateur peut être interprété notamment en fonction des pratiques commerciales en relation directe avec celui-ci.

C'est pourquoi l'avis demande que le billet inutilisé du client lui soit remboursé, déduction faite des frais administratifs.

La SNCB rejette l'avis et confirme son point de vue : un billet acheté via Ticket Online n'est pas remboursable.

2014/1578

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 ;
- 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.

2014/2180

Bref aperçu des faits :

- le 18/11/2014 : réservation en ligne pour un voyage aller-retour « Francfort-Bruxelles », pour une personne, au prix de 173 €, payé par une Mastercard dont les derniers chiffres sont xxxx ;
- le 02/12/2014, réservation par téléphone, dans le même dossier, de deux voyages aller supplémentaires « Francfort-Bruxelles », pour deux enfants, au prix de 120,90 €, payé par une Mastercard dont les derniers chiffres sont yyyy ;
- le 03/12/2014, les deux aller simples pour les enfants sont annulés. Mais les 83,90 € remboursables d'après les Conditions de Transport ont été crédités non pas sur la Mastercard qui a servi au paiement (yyyy), mais sur la carte du client qui aurait accompagné les enfants et qui a été utilisé pour la première réservation (xxxx).

Le client demande à la SNCB de virer le montant de 83,90 € sur la carte de crédit qui a été utilisé pour la réservation (yyyy).

Dans sa réponse, la SNCB Europe explique que le remboursement d'un titre de transport se fait toujours automatiquement via la carte de crédit qui a servi au premier paiement effectué dans le dossier (ici, xxxx).

Elle reconnaît cependant que, dans une seule et même réservation, différents titres de transport peuvent être acquis à divers moments, et payés à l'aide de plusieurs cartes de crédit. Dans cette optique, il paraît logique d'effectuer un remboursement via la carte utilisée pour acheter le titre de transport en question.

Puisque SNCB Europe a réalisé un paiement sur un numéro de carte de crédit fautif, la médiatrice propose dans son compromis de rectifier la situation.

L'entreprise rejette la proposition et renvoie vers son site internet et la fiche-produit, qui mentionnent clairement, d'après elle, que la personne qui accompagne des enfants doit être un parent ou un grand-parent (ce n'est pas clair, précisément : avant cela, il n'était pas question ni des enfants ni de leur accompagnant).

Cette condition n'était pas satisfaite et le client ne sera pas remboursé. La discussion sur la carte de crédit donc est superflue.

L'avis insiste sur les points suivants :

- SNCB Europe fait référence à la fiche-produit du ticket en question, qui mentionnerait clairement que la personne qui accompagne des enfants doit être un parent ou un grand-parent.
- Le client a réservé ses billets par téléphone. Pourquoi l'opérateur du Contact Center de SNCB Europe, qui dispose des fiches-produits, n'a-t-il pas informé le client de cette condition ?
- Le client a par ailleurs confirmé tant par écrit que de vive voix au téléphone que l'accompagnateur des enfants ne serait ni un parent ni un grand-parent.
- Les conditions d'après-vente du tarif choisi permettent un remboursement de 83,90 €. SNCB Europe rembourse ce montant mais par sur la carte de crédit utilisée pour acheter les billets en question.
- L'entreprise a communiqué les informations contradictoires suivantes :

- le remboursement d'un ticket se fait automatiquement sur la carte de crédit qui a été utilisée au moment de la première réservation ;
- le remboursement d'un ticket se fait automatiquement sur la carte de crédit qui a été utilisée au moment de la dernière réservation.

Il nous paraît donc juste que SNCB Europe prenne ses responsabilités et verse à nouveau le montant de 83,90 €, mais cette fois sur la carte de crédit qui a servi à régler l'achat. SNCB Europe a suivi l'avis en versant l'argent sur le bon numéro de compte.

2014/2350

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'égarent. 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.

2014/2490

Le 27 janvier 2015, le client effectue l'achat de deux billets « Bruxelles Midi – La Rochelle » Ville pour un départ 1 mois plus tard, et ce via le site de la SNCB pour un montant de 254€. Il est invité à se présenter en gare pour les retirer. Hélas, lorsqu'il se présente début février, le préposé au guichet d'une gare brabançonne lui annonce qu'aucun paiement n'a été enregistré. Il lui conseille alors de racheter des billets, ce que le client fait le 10 février pour un montant de 262€.

Voyant sur son relevé le prélèvement des deux sommes, le client introduit une réclamation auprès de B-Europe le 2 mars 2015.

Le client reçoit une réponse négative où la SNCB y explique que son dossier n'a été ni ouvert, ni consulté par un agent de la SNCB et qu'il est en plus impossible de reconstituer le dialogue entre le préposé et lui. Elle souligne que le relevé VISA datant du 1 février, le client était donc au courant que le paiement avait été prélevé. Le client, aurait dû, en cas de doute, contacter le « contact center » dans les plus brefs délais. Elle mentionne que les billets non utilisés sont non remboursables puisque les places n'ont pas été remises à disposition avant le départ du train.

Suite à ce refus, le client s'adresse à service de médiation qui après un refus similaire rédige une proposition de conciliation reposant sur l'argumentaire suivant :

- Le fait que le dossier n'ait été ni ouvert ni consulté n'est en rien de la responsabilité du client et n'exclut pas une erreur du préposé ou un bug du système informatique ;

- Le fait qu'il est impossible de reconstituer le dialogue tenu entre le préposé et le client doit-il toujours être défavorable au client. Ne peut-on lui accorder le bénéfice du doute ? Doit-on encourager les clients à enregistrer les échanges verbaux lors de toute demande ?
- Le fait que le relevé Visa date du 1^{er} février n'est en rien une preuve que le client l'avait déjà consulté avant de faire son deuxième achat et ce, d'autant plus que le prélèvement se fait via domiciliation.
- Pourquoi le client aurait-il dû contacter le « contact center » en remettant ainsi en doute les informations fournies par l'agent SNCB? A combien de personnes le client doit-il s'adresser pour être sûr d'obtenir une réponse fiable ?
- Le fait que les places n'aient pas été remises à disposition n'est de nouveau pas la faute du client puisque pour lui cette réservation était caduque.
- Quel était l'intérêt du client dans ce deuxième achat en sachant qu'il s'agissait du même trajet, des mêmes personnes, de la même date, des mêmes horaires,... et ce pour un prix plus important ? Si la réponse est « aucun », alors il est plus que probable que le client soit de toute bonne foi.

La SNCB est invitée à revoir sa position et à rembourser au client les billets non utilisés, soit 254€.

Faisant fi de notre raisonnement, la SNCB rejette notre proposition sur base de l'argumentation déjà avancée. Elle souligne que le client n'a pu fournir une quelconque attestation d'un problème technique ou un quelconque document provenant du receveur.

Suite à ce nouveau refus, le Médiateur émet un avis qui souligne de manière claire son raisonnement tendant à prouver que le client n'est pas responsable de la situation dont il est pourtant le seul à en assumer les conséquences. Il souligne ainsi les failles dans l'argumentation de la SNCB.

La SNCB rejette l'Avis en recopiant, sans remise en question, l'argumentaire déjà avancé.

2014/2885

Suite à une grève dans le secteur aérien dont elle vient d'être informée, madame P. doit se réorganiser dans l'urgence. Le matin même de son départ, elle achète en ligne des billets de train pour elle et ses deux enfants, avec Avignon comme destination finale. Lors de la procédure d'achat, le système lui semble tourner sans plus réagir. La cliente pense que la vente n'a pas été conclue et, pressée par le temps, part pour Bruxelles, où elle achètera finalement les billets désirés directement au guichet. Ce n'est qu'à son retour de vacances qu'elle prend connaissance du mail de confirmation d'achat en ligne et comprend qu'elle a acheté deux fois trois billets pour Avignon. Elle demande donc le remboursement des billets non utilisés.

La réponse du Service Clientèle ne tient pas compte des particularités du dossier et répond que seuls les billets Thalys au tarif « Kid » sont remboursables à 50 % et la cliente reçoit donc 58 € de remboursement (sur une somme totale de 670,20 €) Les autres billets ne sont pas remboursables car ils n'ont pas été remis à disposition avant le départ.

La proposition de conciliation insiste sur la situation perturbée à laquelle la cliente a dû faire face. Alors qu'elle disposait de billets d'avion, madame P. a bien été obligée de trouver une solution de secours. Dans l'urgence, elle n'a pas pu attendre plus longtemps une confirmation d'achat qui lui a semblé ne jamais devoir arriver. En outre, le relevé Visa de la cliente prouve qu'elle a bien payé deux fois une somme de plus de 600 €. Elle a donc bien payé deux fois son voyage aller/retour pour Avignon. Au vu des sommes engagées et des circonstances exceptionnelles, nous avons demandé un geste commercial, soit le remboursement intégral des billets non utilisés. Mais la SNCB a refusé cette proposition :

- le courriel de confirmation a bien été envoyé ;
- la cliente n'a pas remis ses places à disposition (NDLR : et pour cause, elle en ignorait l'existence !) ;
- les billets inutilisés ont été remboursés selon les règles d'après-vente connues au moment de l'achat ;
- ces règles d'après-vente sont décidées par les transporteurs.

Puisque la SNCB renvoie aux conditions d'après-vente édictées par un autre transporteur (dans le cas présent, la SNCF), nous avons demandé à la SNCB d'envisager de demander une mesure commerciale auprès de la SNCF. Cette requête est restée sans réaction.

L'avis demande une nouvelle fois le remboursement intégral des billets non utilisés en revenant sur les faits :

- la cliente a commis une simple étourderie due au stress de la situation ;
- elle a bel et bien acheté et payé deux fois trois jeux complets de billets « Bruxelles-Midi Avignon » aller et retour, pour les mêmes trains, les mêmes jours, les mêmes heures, les trois mêmes personnes ;
- le guichetier, après les explications de la cliente, n'a pas pris la peine de vérifier s'il existait déjà ou non une réservation à son nom ;
- le système de réservation n'a émis aucun message d'alerte alors qu'une double réservation était en train de se produire et cela a contribué à ce cas de figure absurde et irréel : la vente de 6 places pour 3 personnes.

L'avis sera accepté et la cliente recevra le complément de remboursement attendu, soit 612,20€.

[2014/4625 – 2015/0554 – 2015/3019](#)

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.

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 €.

2015/3287

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.

2015/3740

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

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.

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.

2015/5178

La cliente achète via Ticket Online trois billets Weekend pour sa famille, deux adultes et un enfant de 8 ans.

Lors du contrôle dans le train, l'accompagnateur lui signale qu'elle n'aurait pas dû acheter de billet pour son enfant puisqu'il a moins de 12 ans et est accompagné d'au moins un adulte en possession d'un titre de transport valable.

La cliente demande donc à la SNCB le remboursement du billet acquis inutilement.

La SNCB confirme que son fils n'avait pas besoin de billet mais décompte 5 € de frais administratifs du remboursement.

A l'achat d'un billet Weekend en ligne, aucun message n'apparaît pour indiquer qu'un enfant de moins de 12 ans voyage gratuitement s'il est accompagné d'un voyageur d'au moins 12 ans en possession d'un titre de transport valable. Même si l'achat concerne plusieurs billets, la SNCB n'en informe ni n'en prévient le client.

A défaut de cette information importante, il est logique que la cliente achète automatiquement un billet pour son enfant. Lorsque vous apprenez après coup que votre fils ne devait pas payer, vous vous sentez dupé.

Dans sa proposition de conciliation, la médiatrice demande le remboursement intégral du billet Weekend.

La SNCB rejette le compromis et renvoie vers ses Conditions de Transport : les billets acquis via Ticket Online ne sont pas remboursables ; c'est pourquoi des frais administratifs sont décomptés. L'entreprise explique également où le client, à l'achat d'un « billet enfant » en ligne, peut consulter les Conditions générales.

En effet, après de nombreux chemins détournés, le client peut accéder à celles-ci.

En consultant les conditions d'utilisation du « billet enfant », on peut lire dans la rubrique « Type de voyageur » :

Pour les enfants de moins de 12 ans:

- *non accompagnés*
- *dépassant le quota max. 4 enfants gratuits admis par voyageur payant*

Pourquoi la SNCB ne rajoute-t-elle pas ici que les enfants de moins de 12 ans voyagent gratuitement s'ils sont accompagnés d'une personne d'au moins 12 ans en possession d'un titre de transport valable ?

La cliente a acheté des billets Weekend. Dans leurs conditions d'utilisation que le client peut consulter durant la procédure d'achat, la rubrique « Type de voyageur » indique « *aucune restriction* ».

En lisant cette information, vous achetez aussi un billet pour votre enfant.

Lors de l'achat en ligne d'un billet, la SNCB ne demande pas de compléter l'âge ou la catégorie d'âge des personnes pour lesquelles le ticket est réservé.

Cette information importante, Thalys la demande dès la page de démarrage de son site. Sur celui du TGV, vous avez la possibilité en seconde instance, mais avant la réservation effective, de modifier l'âge des accompagnants. Chez Eurostar et la Deutsche Bahn, là aussi dès le début de la réservation, vous pouvez renseigner le nombre de voyageurs par catégorie d'âge.

Et il en va de même lorsque vous réservez un billet d'avion et/ou un hôtel.

La SNCB rétorque que sa procédure d'achat en ligne ne diffère pas de celle d'autres entreprises : le client doit confirmer accepter les conditions en vigueur.

En effet, le client doit le confirmer, mais c'est bien là la seule similitude avec les autres entreprises.

La SNCB permet à ses clients d'acquérir des titres de transport via son site internet. Tant que tout se passe bien, c'est une manière simple, rapide et sûre d'acheter un billet.

Dans la pratique, ce type d'achat se révèle être piégeur, peu clair et sans vue d'ensemble. En outre, en tant que client, vous ne recevez pas toujours le tarif le plus avantageux. Si l'on compare avec d'autres entreprises, cette procédure semble totalement dépassée.

Au lieu de développer un esprit commercial et tourné vers le futur, la SNCB préfère employer son énergie à renvoyer vers ses Conditions générales et à rechercher des preuves de la responsabilité du client.

C'est pourquoi l'avis suivant est émis :

Comme le client, lors de l'achat en ligne de ses billets Weekend, n'a à aucun moment été informé par qu'un enfant peut voyager gratuitement, la SNCB rembourse intégralement le billet acheté à tort pour son fils. En outre, nous conseillons à la SNCB d'adapter sa procédure d'achat en ligne. Lors d'une réservation, le client devrait pouvoir immédiatement préciser le nombre de personnes par catégorie d'âge et, en fonction de ces données, il devrait recevoir le tarif correct et le moins cher pour chaque voyageur.

La SNCB a rejeté l'avis.

AVIS catégorie divers

2014/2805

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. »

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

2014/2898

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.

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

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

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 faisceaux 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...