

Communiqué de presse
Rapport annuel 2015 du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires

22 juin 2016

Le service de médiation a reçu 6.260 plaintes en 2015. Il est intervenu dans 2.129 dossiers.

Les plaintes relatives aux retards sont les plus nombreuses (623). Le top 5 se complète avec les amendes infligées dans le train (412), les titres de transport (348), le Tarif à Bord introduit par la SNCB le 1^{er} février 2015 (131), et les automates de vente (129).

La quasi totalité des plaintes étaient destinées à la SNCB. Seuls 3% des dossiers concernaient une autre entreprise ferroviaire active en Belgique (35 dossiers pour Thalys, 12 pour Eurostar, 4 pour la SNCF et 4 également pour la Deutsche Bahn).

Le client s'est montré au moins partiellement satisfait de notre intervention dans presque 70 % des dossiers.

Tous nos avis ont été adressés à la SNCB, qui les a suivis dans pratiquement la moitié des cas. La tendance positive de 2014 se confirme donc. Quelle différence avec l'époque où la SNCB rejetait 9 avis sur 10 !

La ponctualité s'est améliorée mais la majorité des plaintes concernent tout de même les retards. Pour être exact, précisons que les voyageurs se plaignent plutôt du système de compensation qui, paradoxalement, avait pour but de soulager leur douleur. A l'aide de deux lettres ouvertes, nous tentons de rapprocher les intérêts des deux parties. Dans la première, nous donnons des astuces aux voyageurs pour les guider à travers la complexe procédure. La seconde s'adresse aux décideurs (et aussi un peu à la SNCB) et propose quelques pistes de réflexion pour mettre en place un autre système.

Le médiateur attire également l'attention sur des outils en ligne plus efficaces et plus conviviaux : des conditions d'après-vente et de remboursement similaires pour les tickets électroniques et les billets papier, un site internet à toute épreuve et des appareils de contrôle fiables pour les accompagnateurs de train.

Le rapport annuel 2015 du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires est disponible en ligne :
www: www.ombudsrail.be

Contact: Jean-Marc Jeanfils, médiateur, 02 525 40 01