

2022



OMBUDSRAIL

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

20
22



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

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

L'article 16 de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses stipule que le médiateur doit annuellement faire part de ses activités. Vous trouverez ci-après le trentième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022.

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

Textes : équipe du service de médiation.

Photos : © Mathias Seynaeve ☒ [goingsomewherebytrain](https://www.goingsomewherebytrain.com) (p. 1, 8-9, 24, 30, 65) © Eduard Gilles/Unsplash (p. 19), © Kristof De Veirman (p. 35), © Alexander Van Steenberge/Unsplash (p. 40, 54), © Christian Lue/Unsplash (p. 44), © Jonas Jaeken/Unsplash (p. 60), photo de groupe © Sylvie Michèle.

Conception : Nick Van Hee. Impression : Impressa Drukservice.

Éditeurs responsables : Jean-Marc Jeanfils et Cynthia Van der Linden, Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 5, 1000 Bruxelles.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	6
1. Statistiques des plaintes	9
1.1. Volume des plaintes	10
1.2. Motifs des plaintes	14
1.3. Résultats de nos interventions	15
1.4. Mode d'introduction des plaintes	16
1.5. Les différentes étapes du processus de médiation	16
1.6. Canaux de communication	20
1.7. Un tiens vaut mieux que deux tu l'auras	22
2. Transport intérieur de voyageurs	24
2.1. Chiffres	25
2.2. La SNCB sur la défensive	25
2.3. Avant le voyage	27
2.4. Information relative au voyage	30
2.5. Les gares	31
2.6. Durant le voyage	32
2.7. Après-vente	42
3. Transport international de voyageurs	44
3.1. Chiffres	45
3.2. Avant le voyage	46
3.3. Information relative au voyage	47
3.4. Les gares	50
3.5. Durant le voyage	51
3.6. Après-vente	57
4. Plus forts ensemble : la médiation au niveau national et européen	60
4.1. Le réseau www.ombudsman.be	61
4.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur	62
4.3. TRAVEL_NET	63
4.4. Entité ADR	64
Team	66

AVANT-PROPOS

2022 aura été l'année internationale, plutôt l'année de l'international. En effet, pour la première fois depuis la création de notre service, les plaintes en trafic intérieur sont supplantées par celles, avec 63 %, concernant le trafic international de voyageurs. L'été a été fatal pour cette branche du secteur et les problèmes ont perduré bien après la belle saison. Nous y revenons plus longuement dans ce rapport.

Si notre intervention ne souffre pas de trop de discussions à ce niveau, en revanche, nous sommes forcés de constater que la réalité du terrain a, en quelque sorte, dépassé nos compétences. Ainsi, le fonctionnement d'Ombudsrail est régi par la loi du 28 avril 2010 ; depuis, rien n'a changé et nous ne pouvons prendre en charge que les voyageurs ferroviaires et les utilisateurs de l'infrastructure. En bref, les entreprises ferroviaires et Infrabel (en se limitant à la Belgique). Or, en 2022, nous avons traités plus de 60 plaintes qui concernaient en fait des intermédiaires de transport, des vendeurs ou revendeurs de tickets, comme Trainline, Interrail, Rail Europe, Olympus ou encore Omio. Et Trainline, par exemple, c'est à peine moins de plaintes que concernant Eurostar et plus du double que celles à l'encontre de la SNCF ! Nous naviguons là dans une sorte de zone grise pas toujours propice à un travail clair et serein. Or, le Règlement européen 1371/2007 spécifie notamment que vendeurs de billets et voyagistes sont aussi visés par les dispositions sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Une mise à jour de nos propres dispositions légales serait peut-être de bon aloi. Il est parfois assez « amusant » de voir des agences de voyage elles-mêmes nous contacter, car elles ne s'en sortent pas dans leurs discussions avec une entreprise ferroviaire, objet d'une plainte d'un de leurs propres clients...

Notre loi a donc presque 13 ans. Entrée en vigueur, elle a fait l'objet d'interprétations divergentes, selon que l'on soit d'un côté ou l'autre du quai. Ainsi, notre compétence à traiter des plaintes relatives aux irrégularités a été la première à être radicalement remise en cause. Les choses sont rentrées dans l'ordre il y a plusieurs années et c'est tant mieux. Nous rencontrons depuis un temps certain le même genre de souci avec le traitement des plaintes concernant des dommages matériels et/ou physiques. Celles-ci peuvent être consécutives, par exemple, à une chute sur un quai ou à bord d'un train. Le client incrimine la SNCB et réclame le remboursement de son manteau déchiré ou des séances de kinésithérapie pour soigner son genou meurtri. Ici blocage et, à tout le moins, extrême réticence à fournir des informations sur ces dossiers. Quant à collaborer vraiment... Alors, oui, les textes sur ce point peuvent être sujets à des lectures différentes et chacun défend logiquement son point de vue. Ici encore, il serait bien utile de clarifier les règles, car à ce stade, la situation floue fait trois perdants – la SNCB et son image de marque, le client et sa plainte en rade et l'ombudsman et son action faiblarde – et aucun gagnant.

Restons dans le domaine légal et revenons, revenons et revenons encore sur le cas des amendes administratives. Arrivées dans le paysage ferroviaire belge en 2018, elles ont notamment signifié le caractère non suspensif de l'action du médiateur à ce stade d'une procédure, qui ne s'illustre pas

par ailleurs par sa souplesse d'application. Nous continuons à dénoncer cet état de fait et nous réitérons les termes de kafkaïens ou d'ubuesques pour qualifier des cas que nous avons encore rencontrés en 2022. Le système des amendes administratives ne tolère aucun écart dans le chef du verbalisé. Pourtant, tout le monde n'est pas à même d'en saisir tous les arcanes et les milieux socio-économiquement moins favorisés en sont bien entendu les premiers touchés. Nul n'est censé ignorer la loi, entend-on pourtant résonner souvent. Pensez que nous avons dû expliquer à une maman que lorsqu'une carte d'identité (celle de sa fille ici) est perdue ou volée, il faut immédiatement le déclarer à la police. Cela lui aurait éviter bien des ennuis. De même, que dire lorsqu'un contrevenant qui parvient enfin à démontrer, preuves à l'appui, qu'il n'a jamais pris le train sans titre de transport se voit annuler des amendes injustement ou irrégulièrement infligées, mais contraint à payer des frais d'huissier exorbitants, qui n'auraient jamais dû être ? Un peu comme si un citoyen acquitté et blanchi par une Cour se voyait réclamer des frais de justice...

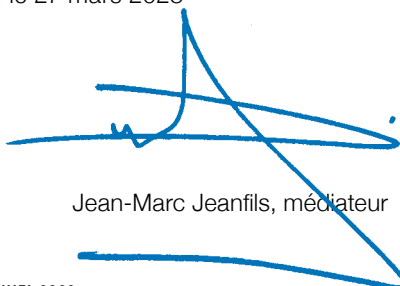
Terminons ce parcours législatif par une information qui est loin d'être un scoop : le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires n'est toujours pas une entité qualifiée en regard des dispositions légales ; celles qui découlent de la loi du 4 avril 2014, qui transposait elle-même la Directive européenne 2013/11/UE sur la résolution extrajudiciaire de conflits. La patience est la mère de toutes les vertus, dit l'adage. Ombudsrail doit être bien vertueux, non ?

A la lecture de ce qui précède, on comprendra que 2022 fut un peu gris juridiquement pour Ombudsrail. Il fut carrément noir sur le plan humain.

Le 13 juin, un fidèle parmi les fidèles, un collègue hors pair s'en est allé. Thierry Swaelens allait avoir 52 ans. Il mettait depuis 2008 son expérience et sa fougue de cheminot au service d'Ombudsrail. Accablé depuis de très longs mois par une pénible maladie, il ne voulait qu'une chose : revenir et reprendre sa place au sein de l'équipe. Le crabe ne lui a pas laissé cette chance. Cher Thierry, tu nous as manqué, tu nous manques et tu nous manqueras. Nous t'embrassons toutes et tous.

Clôtons cet avant-propos par une note positive en adressant à toute la team d'Ombudsrail nos sincères remerciements pour sa participation à ce 30e rapport annuel. Vous lisez bien : 30e rapport signifie 30^e anniversaire pour le service de médiation auprès de la SNCB, puis auprès du Groupe SNCB et enfin pour les voyageurs ferroviaires. Bon anniversaire à Ombudsrail !

Bruxelles, le 27 mars 2023

A stylized, handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping 'J' followed by a horizontal line and a small dot.

Jean-Marc Jeanfils, médiateur

A handwritten signature in blue ink, appearing as 'Cynthia Van der Linden' in a cursive script.

Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw

1. Statistiques des plaintes

💬	3.480		dossiers reçus
→	2.300	»	à l'entreprise ferroviaire concernée
→	65	»	arrêtés
→	85	»	non compétent
❗	43	»	demandes d'information
✓	987	📁	nouveaux dossiers de médiation

✓	2.545	📁	nouvelles plaintes commencées
+	285	📁+	plaintes commencées en 2021
+	13	📁+	plaintes commencées en 2020
+	7	📁+	plaintes commencées en 2019
+	4	📁+	plaintes commencées en 2018
+	3	📁+	plaintes commencées en 2017
+	2	📁+	plaintes commencées en 2016

⚠️	2.859	📁	plaintes traitées en 2022
----	-------	---	---------------------------

1. Statistiques des plaintes

1.1. Volume des plaintes

Au cours de l'année 2022, le médiateur a reçu 3.480 dossiers.

Pour 85 d'entre eux, notre service a dû se déclarer incompétent, car ils ne concernaient pas un voyageur ferroviaire ou un utilisateur de l'infrastructure, ou étaient du ressort d'un autre collègue.

Le groupe le plus important (54 dossiers) se compose des riverains. Il s'agit de plaintes relatives aux nuisances sonores dues aux travaux d'infrastructure, aux vibrations du passage des trains, au passage de transports dangereux, aux barrières restées trop longtemps baissées, etc. Nous transmettons ces dossiers au service compétent (généralement Infrabel).

En outre, 12 dossiers étaient destinés à un collègue au sein du réseau ombudsman.be (2 dossiers pour le Médiateur des Télécoms, le Service de médiation pour le Consommateur, le Médiateur wallon et l'Ombudsman fédéral et 1 dossier pour respectivement les collègues flamand et bruxellois, l'Ombudsman de l'Energie et celui de la STIB).

6 plaintes étaient destinées à un membre de TRAVEL_NET (4 pour le Médiateur de la SNCF, 1 pour la Deutsche Bahn et 1 pour Trenitalia).

Enfin, 13 des plaintes pour lesquelles nous ne sommes pas compétents relèvent de la sous-catégorie "autres".

En outre, nous avons reçu 43 demandes d'information. 8 d'entre elles étaient des félicitations de voyageurs satisfaits de la SNCB. Nous sommes heureux de les transférer. D'autres voyageurs ont des questions sur leurs droits ou nous contactent parce qu'ils n'obtiennent pas de réponse ailleurs. Quelques exemples :

- Existe-t-il un droit de rétractation lors de l'achat de billets de train en ligne ?
- Quelles sont les règles actuelles concernant le port d'un masque buccal en gare ?
- Comment se déroule la procédure pour les amendes administratives ?
- ...

En outre, nous avons clôturé 65 dossiers parce que le plaignant n'a plus réagi ou a interrompu lui-même la procédure avant même l'ouverture effective du dossier.

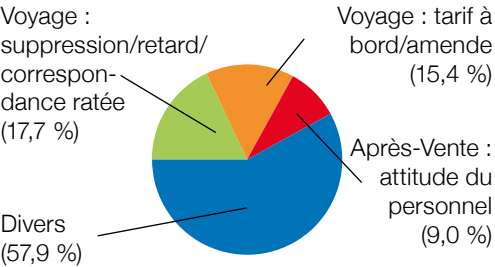
Nombre de dossiers reçus

pour lesquels Ombudsrail est compétent

DOSSIERS	2018	2019	2020	2021	2022
Néerlandais	2.405	3.025	2.784	1.781	2.347
Français	556	856	684	710	788
Anglais				120	183
Allemand				54	77
Total	2.961	3.881	3.468	2.665	3.395

Parmi les dossiers restants, 2.300 ne sont pas recevables pour le service du médiation. Dans 86 % des cas, parce que le voyageur n'a pas préalablement soumis son problème à l'entreprise ferroviaire et dans 14 % des cas parce que le délai de 30 jours dont dispose l'entreprise pour répondre n'a pas encore expiré ou en l'absence de nouveaux éléments. Dans les 2 premiers cas, moyennant l'accord du voyageur, nous transférons la plainte à l'entreprise concernée.

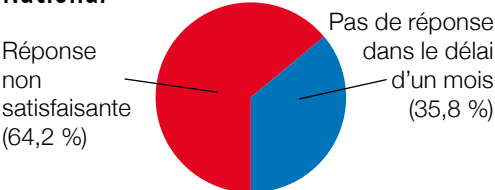
Top 3 Plaintes non recevables (national)



987 dossiers de médiation

Nous avons ouvert 987 dossiers de médiation en 2022. Il s'agit de plaintes pour lesquelles nous sommes compétents et qui sont recevables pour notre service.

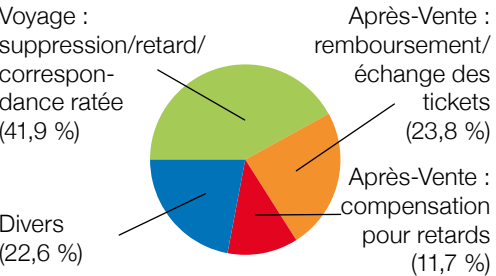
National



Dans le passé, nous recevions très peu de dossiers en anglais ou en allemand et ceux-ci se noyaient dans la masse. Maintenant, leur nombre ne cesse d'augmenter et nous avons donc décidé de les afficher séparément depuis 2021.

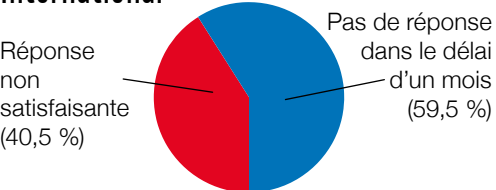
Les 3 sujets les plus courants de plaintes que nous transmettons à l'entreprise ferroviaire concernée, répartis entre le transport national et international de voyageurs, sont les suivants :

Top 3 Plaintes non recevables (international)

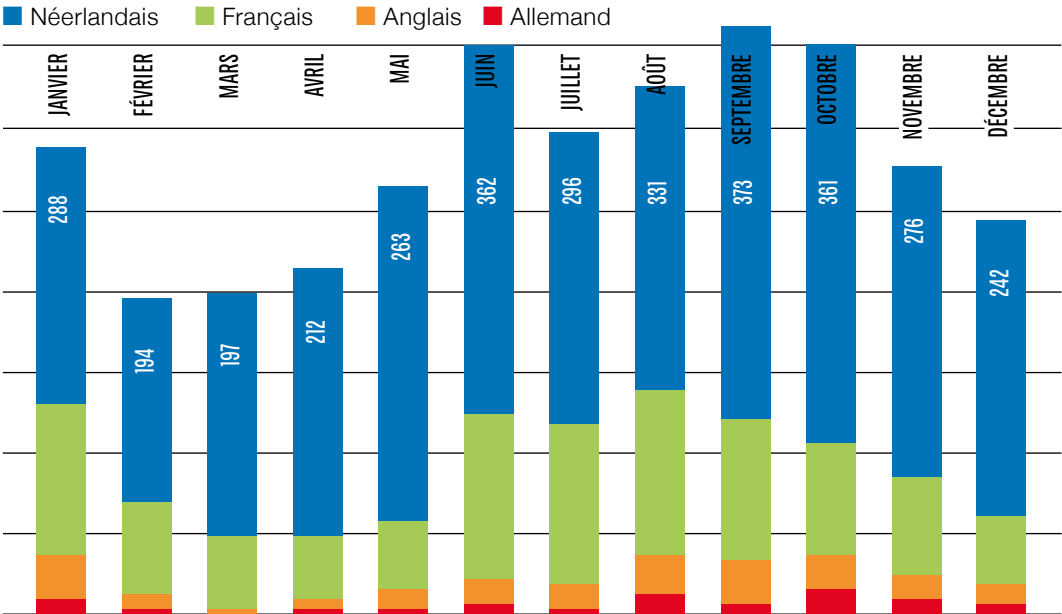


51 % de ces dossiers nous parviennent parce que le plaignant a reçu une réponse dont il n'est pas satisfait ; 49 % des plaignants viennent vers nous parce qu'ils n'ont pas reçu de réponse de l'entreprise ferroviaire dans un délai d'un mois.

International



Dossiers par mois



Nombre de procédures de médiation

initiées ces 5 dernières années

DOSSIERS	2018	2019	2020	2021	2022
Néerlandais	706	730	649	481	587
Français	237	265	248	206	282
Anglais				33	69
Allemand				21	49
Total	943	995	897	741	987

Nombre de dossiers traités en 2022

Un rapport d'activité se doit de montrer la réalité d'un service tout au long d'une année. A côté du traitement des plaintes de l'année de référence, nous ajoutons celles des exercices précédents toujours en traitement. Au total, nous avons donc examiné 1.261 dossiers en 2022.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAAL
Dossiers traités	2	3	4	7	13	245	987	1.261

Nombre de plaintes traitées en 2022

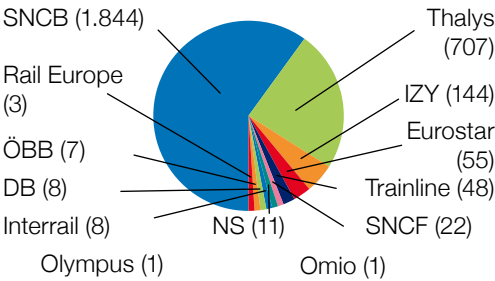
Certains dossiers traités comportent plusieurs motifs de plaintes (par exemple, un client est mécontent du retard subi par son train et de l'absence d'annonces y afférentes). Si l'on comptabilise ces sujets de plaintes supplémentaires, on arrive à 2.859 thèmes de plaintes traitées en 2022. Cela représente un bond de 300 % par rapport à l'an dernier.

Jusqu'en 2020, notre système informatique ne nous permettait d'encoder qu'un seul thème de plainte, le principal. Grâce à un outil d'enregistrement renouvelé et après une année 2021 de transition, nous exploitons désormais pleinement la possibilité de distinguer toutes les plaintes partielles au sein d'un même dossier, donnant ainsi une image plus complète de la réalité.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAAL
Plaintes traitées	2	3	4	7	13	285	2.545	2.859

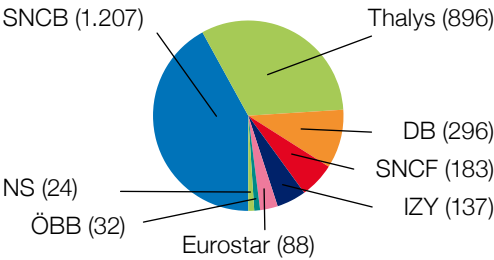
Répartition vendeur de billets

(nombre de plaintes)

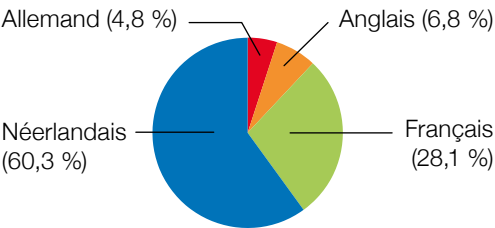


Répartition par transporteur

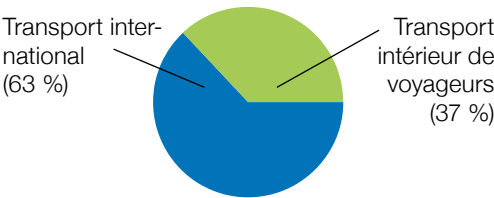
(nombre de plaintes)



Répartition linguistique

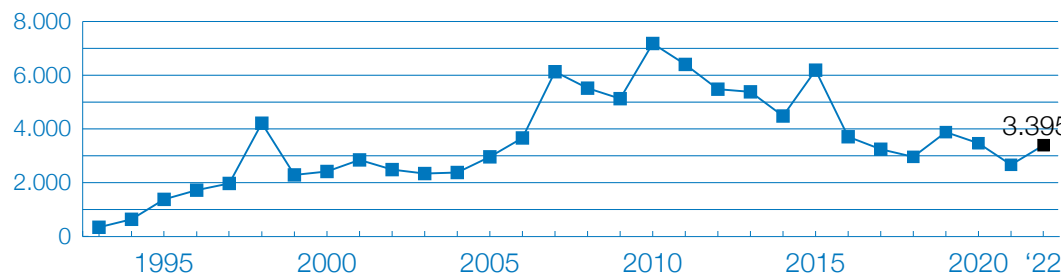


Répartition National / International



Nombre de dossiers reçus depuis 1993

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons reçu 106.798 dossiers (dont plus de 86.000 en deuxième ligne) qui représentent plus de 110.000 personnes.

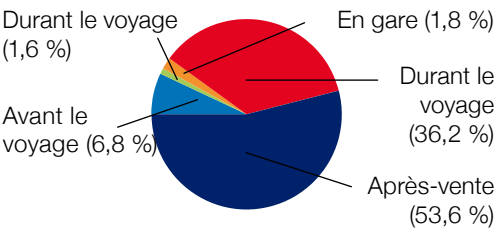


1.2. Motifs des plaintes

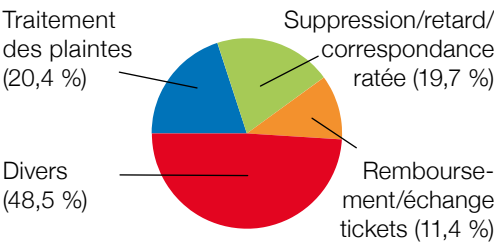
Nous divisons ces plaintes en 5 catégories, qui suivent les différentes étapes d'un voyage en train :

1. Avant le voyage : l'offre de trains, les horaires, les correspondances, les demandes de réservations Groupe, les demandes d'assistance PMR, les canaux de vente, les modes de paiement, le respect de la vie privée, les publicités.
2. L' information : au guichet, sur le site web, via l'app, les annonces.
3. Les gares : propreté, sanitaires, les parkings (vélos et autos), accessibilité, sécurité.
4. Le voyage : suppressions, retards, correspondances ratées, réservations Groupe ou assistance PMR, le confort dans les trains (prises, WIFI, espaces bagages ...), les travaux et les bus de

Répartition par section de voyage



Motif des plaintes : top 3



remplacement, la sécurité.

5. L'après-vente (compensation des retards, traitement des plaintes), l'attitude du personnel, assistance en cas de problème, les objets perdus, suivi des accidents, dommages, discrimination.

Répartition National/International (des plaintes traitées)

L'an dernier, une plainte sur 4 concernait l'international. Aujourd'hui, on arrive à prati-

quement 2 sur 3. Cette augmentation significative s'explique notamment par les divers problèmes rencontrés depuis cet été par les voyageurs internationaux qui font face à de nombreuses suppressions et/ou retards de trains. Les services clientèles des entreprises ferroviaires concernées sont engorgés et les voyageurs doivent parfois attendre des mois avant d'obtenir une réponse de ceux-ci. 🇫🇷

1.3. Résultats de nos interventions

Au 01/01/2023, nous avons clôturé 2.002 des plaintes traitées durant l'année 2022, avec le résultat suivant :

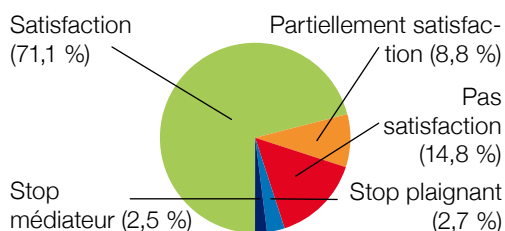
- 1.423 ont obtenu satisfaction
- 177 ont obtenu partiellement satisfaction
- 296 n'ont pas obtenu de résultat
- 106 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur.

Dans 71,1 % des cas, l'entreprise ferroviaire a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou a donné une réponse que le client considère comme acceptable. Dans 8,8 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

79,9 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont ainsi obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

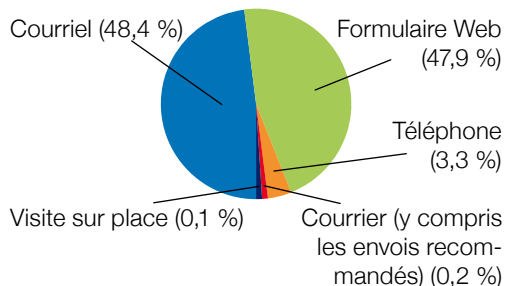
Dans 14,8 % des plaintes, la médiation n'aboutit pas à un résultat car l'entreprise ferroviaire ne fait pas de concession. 5,2 % des dossiers sont clôturés parce que le médiateur estime que la plainte n'est pas fondée ou parce que le plaignant met fin à la procédure. 🇫🇷

Résultats de nos interventions



1.4. Mode d'introduction des plaintes

Les clients peuvent nous adresser leurs plaintes via différents canaux. Notons cependant que les visites sur place n'ont repris après la pandémie qu'à partir de septembre 2022. 🚪



1.5. Les différentes étapes du processus de médiation

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

A cette fin, il consulte tous les documents utiles (conditions de transport, titres de transport, attestations de retard, réponses de l'entreprise ferroviaire, réservations, déclaration de l'accompagnateur de train, état d'occupation des trains, ...), rencontre au besoin les agents concernés ou connaissant particulièrement bien les problèmes évoqués. Il soupèse ainsi au mieux les arguments en présence.

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

S'il y a lieu, le médiateur, au terme de ces démarches, prépare une proposition de conciliation sur laquelle l'entreprise ferroviaire doit se prononcer dans les 9 jours.

Si l'entreprise rejette un compromis, nous ré-examinons les différents arguments des deux parties et le Collège des deux médiateurs peut émettre un avis, dernière étape de la procédure. Celui-ci a aussi pour but d'éviter que les problèmes identiques ne resurgissent. Dans la mesure du possible, l'avis contient un certain nombre de propositions (améliorations envisageables, adaptation de la réglementation ...).

Cet avis est régi tant par le contenu des textes légaux et réglementaires que par les principes d'équité et de justice.

A compter de la réception de l'avis, l'entreprise ferroviaire dispose d'un mois pour prendre position.

1.5.1. Propositions de conciliation

Dossiers avec une proposition de conciliation

Nous avons rédigé 52 propositions de conciliation relatives aux dossiers traités en 2022.

16 compromis ont été adressés à Thalys, 3 à Izy et 1 à Eurostar tandis que les 32 autres concernaient la SNCB.

Outre les 23 dossiers que nous avons pu clôturer positivement après le compromis, on retrouve aussi 2 dossiers pour lesquels le client a reçu une réponse partiellement satisfaisante.

Résultats

Des 27 compromis rejetés, 23 ont fait l'objet d'un avis en 2022. Les 4 autres ont été clôturés sans avis.

Cela signifie que, dans 4,1 % des dossiers traités en 2022, une proposition de conciliation a été déposée.

1.5.2. Avis

Nombre de dossiers avec un avis

Le médiateur a émis au total 32 avis en 2022 :

- 21 ont été rendus en néerlandais ;
- 11 ont été rendus en français.

7 ont été adressés à Thalys, 3 à la SNCF et les 22 autres à la SNCB.

Cela signifie que dans près de 2,5 % des dossiers traités en 2022 un avis a été émis.

Les 32 avis se répartissent en fonction des problèmes traités :

- 13 relatifs aux titres de transport (dont 7 encore dans le cadre de la pandémie)
- 5 relatifs à des dédommagements (avion raté, frais de taxi)
- 4 relatifs à la segmentation des contrats
- 3 sur les amendes administratives
- 3 sur les réservations Goupe
- 2 concernant les demandes d'assistance PMR

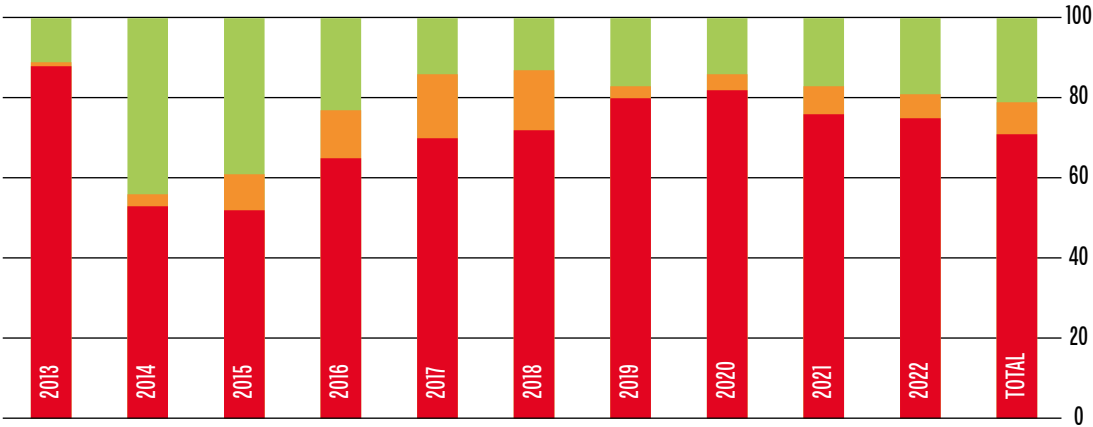
Evolution des avis (chiffres absolus)

AVIS	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOT.
Suivis	18	8	18	11	5	6	5	10	5	6	92
Partiellement suivis	2	1	4	6	6	7	1	3	3	2	35
Rejetés	144	10	24	32	26	33	24	57	70	24	444
Total	164	19	46	49	37	46	30	70	78	32	571

Evolution des avis (en pourcentage)

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

■ Rejetés ■ Partiellement suivis ■ Suivis



- 1 concernant l'abonnement à un parking vélo surveillé
- 1 sur les problèmes de retards et de compensations

Résultats

Fin janvier 2023, les résultats de tous les dossiers étaient connus.

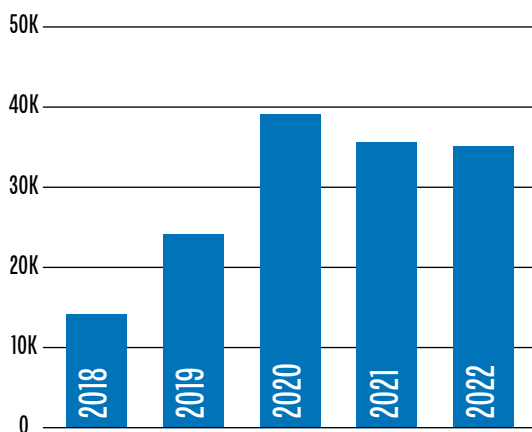
- 24 ont été rejetés,
- 2 n'ont été suivis que partiellement,
- 6 ont été suivis.

Dans 25 % des cas, les entreprises ferroviaires ont accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elles l'ont donc rejeté dans 75 % des dossiers. 🚂



1.6. Canaux de communication

En 2022, notre site web a accueilli 34.483 visiteurs, soit à peu près le même nombre qu'en 2021. La page de plainte en néerlandais a été ouverte 7.751 fois, tandis que le formulaire de plainte en français a reçu 1400 visites. De nombreux internautes recherchent également des informations sur les amendes administratives. La page francophone sur ce sujet a été consultée 1.723 fois et la page néerlandophone 1.436 fois. Tous ces chiffres sont sans doute sous-estimés car tous les visiteurs ne nous donnent pas l'autorisation d'analyser leur comportement de navigation.



En 2022, nous avons publié 43 bulletins d'actualité. Dans ceux-ci, la crise Covid ne joue plus un rôle de premier plan. Cette année, les lecteurs néerlandophones et francophones ont été les plus intéressés par notre article sur le fait de prendre une trottinette dans le train (744 lectures en néerlandais, 482 en français).

Sur nos médias sociaux, nous essayons de publier au moins un post par semaine avec des conseils et des points d'attention utiles aux voyageurs.

Sur Facebook, nous publions en français et en néerlandais. En 2022, nos posts ont atteint 16.027 lecteurs. Le post francophone le plus populaire concerne le régime de compensation de la SNCB (5.889 vues). La nécrologie de notre collègue Thierry Swaelens est celle qui a touché le plus de lecteurs néerlandophones (1.985 vues).

Dans notre message néerlandophone le plus populaire sur Twitter, nous avertissions du fait qu'une copie d'écran ne constituait pas un billet valide (420 vues). Le tweet en français qui a touché le plus de monde concernait le premier anniversaire de la nouvelle application SNCB (578 vues).

Sur www.ombudsrail.be, vous trouverez toutes les actualités et un lien vers nos pages Facebook et Twitter. 

Actualités

Pas de filtre

Filtre



01-03-2023 | CONTACT, AMENDE, COMMUNICATION

La SNCB peut vous contacter via eBox



09-02-2023 | BILLET, TITRE DE TRANSPORT, REMBOURSEMENT

Le droit de rétractation



02-02-2023 | TITRE DE TRANSPORT, PMR

La SNCB accepte les cartes accompagnateurs NS et CFL depuis le 11/12/2022



16-01-2023 | SUPPRESSION, CORRESPONDANCE, RETARD

Hop on the next available train



21-12-2022 | ABONNEMENT, CONDITIONS

Remboursement des abonnements



16-12-2022 | INTERNATIONAL, CORRESPONDANCE, HORAIRE

Temps de correspondance voyage international



06-12-2022 | SECURAIL, SECURITE, CONTACT

Numéro d'urgence Securail – messages via Whatsapp ou par SMS



03-12-2022 | THALYS, RETARD, COMPENSATION, INTERNATIONAL

Train supprimé ou en retard ? Faites valoir vos droits



26-11-2022 | BILLET, TITRE DE TRANSPORT, AVENUE

La capture d'écran d'un ticket n'est pas un titre de transport valable



18-11-2022 | RIVERAIN, INFRAREL

Plaintes de riverains



16-11-2022 |

Ombudsrail fermé le mardi 15 novembre



10-11-2022 | AMENDE

Fraude à l'identité

1.7. Un tiens vaut mieux que deux tu l'auras

Dans notre précédent rapport annuel, nous annoncions vouloir mettre en place un instrument de suivi des engagements pris par les entreprises ferroviaires et vendeurs de billets dans le cadre du traitement des dossiers.

Nous avons tenu parole !

Sur les 17 promesses identifiées dans les plaintes traitées en 2022 (14 émanant de la SNCB, 1 d'IZY, 1 de Thalys et 1 de Trainline), 2 ont été totalement et rapidement respectées :

1. terminer des travaux en plaçant des parois de verre autour de nouveaux abris dans la gare de Beernem ;
2. les suppléments (Vélo et Animal domestique) sont désormais compensables en cas de retard de train (de minimum 60 minutes).

3 autres ont été partiellement suivies :

1. la SNCB a mis à jour les informations sur son site web, qui précisent désormais que les portefeuilles électroniques (PE) sont couplés à un nom et à un ou plusieurs abonnements enregistrés sur une carte Mobib. Par contre, le problème de bug informatique à l'origine de la plainte n'est pas résolu : à la fin de validité de la carte-mère, le solde du PE devient invisible ;
2. depuis le 11 décembre 2022, la SNCB reconnaît la carte Accompagnateur gratuit des transports publics néerlandais (OV-begeleiderskaart) sans le billet à 0 € nécessaire auparavant. L'inverse n'est malheureusement pas encore une

réalité : la carte Accompagnateur gratuit de la SNCB n'est pas reconnue aux Pays-Bas ;

3. le dernier (double) engagement est celui pris par Trainline, un revendeur de billets. Après lui avoir fait remarquer que les informations disponibles sur 2 de ses sites internet étaient floues et discordantes et que, en outre, ceux-ci ne faisaient aucune référence à la réglementation européenne, l'entreprise s'était engagée à mettre de l'ordre dans l'information à disposition des voyageurs victimes d'un retard ou d'une annulation de train. Vérification faite, Trainline a bien modifié ses sites web mais ne renseigne toujours pas correctement les voyageurs sur leurs droits, l'entreprise se contentant désormais de demander à ses clients de prendre contact avec elle en cas de retard ou d'annulation de train. Ce faisant, Trainline ne respecte pas la réglementation européenne qui lui impose pourtant, en tant que vendeur de billets, d'informer les voyageurs de leurs droits et obligations.

3 autres intentions ne sont pas vérifiables sans reproduire les situations particulières décrites par les plaignants.

Si l'on exclut l'engagement pris par IZY (dont l'offre a disparu), il en reste 8 totalement non suivis d'effets à l'heure où nous rédigeons ce rapport. Cela ne signifie pas nécessairement qu'ils ne le seront jamais mais les entreprises ferroviaires ont à tout le moins tendance à

un excès d'optimisme quant à leurs délais de réalisation :

1. La classe de voyage choisie pour les parcours en Nightjet (trains de nuit des chemins de fer autrichiens ÖBB) n'apparaît pas clairement. La SNCB a pourtant transmis en août 2021 notre remarque aux services concernés ;
2. En novembre 2021, on nous annonçait que l'outil de recherche d'informations sur les gares disponible sur le site web allait être adapté afin de proposer de nouvelles fonctionnalités ;
3. Toujours en novembre 2021, la SNCB travaillait à un nouvel outil pour la gestion des réservations Groupe. Sa mise en œuvre était prévue pour la seconde moitié de 2022 ;
4. Avril 2022, la SNCB nous indiquait qu'une solution permanente sera trouvée dans le futur concernant les barrières de sécurité placées sur certains quais à Anvers-Central depuis les attentats de 2016 ;
5. En août 2022, la SNCB nous informait de la fin prochaine des travaux en gare de Heist. Le nouveau délai de réalisation a été porté à mi-2023 ;
6. Toujours en août, la SNCB nous informait de la future possibilité pour les navetteurs d'introduire et de sauvegarder leurs retards de train (de minimum 30 minutes) dans MySNCB. La réalisation était prévue pour 2022 ;
7. Depuis novembre 2022, l'équipe SNCB en charge des achats en ligne étudie la possibilité de pouvoir demander un temps de

correspondance plus long, à Paris, entre deux gares internationales (actuellement fixé à 40 minutes) ;

8. En décembre, la SNCB a livré le renseignement suivant : elle fournirait une solution permettant de voyager en groupe sur les parcours intérieurs d'un train IC international pour l'automne 2024 (comme par exemple sur la ligne Amsterdam-Bruxelles).

Rendez-vous l'année prochaine pour une mise à jour. 

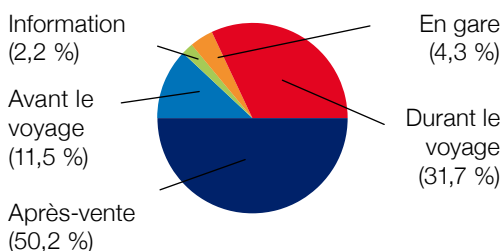
2. Transport intérieur de voyageurs



2.1. Chiffres

Sur les 2.545 plaintes traitées en 2022, la minorité (851 plaintes, soit 33,4 %) concernait le transport de voyageurs en Belgique.

Répartition par section de voyage



Le TOP 3 des sujets abordés s'établit de la manière suivante :

1. Après-Vente : Traitement des plaintes (192 plaintes, soit 22,6 % des plaintes « nationales »)
2. Voyage : Suppression/Retard/Correspondance ratée (104 plaintes, soit 12,2 %)
3. Voyage : Tarif à Bord/Amende (100, soit 11,8 %). 

2.2. La SNCB sur la défensive

Il arrive qu'un passager sollicite notre intervention en cas d'accident impliquant un dommage physique ou matériel. Par exemple, il peut avoir trébuché sur une dalle, glissé sur le quai, être tombé dans le train ou s'être retrouvé coincé entre les portes du train.

Le service juridique de la SNCB rejette généralement toute responsabilité car le voyageur ne peut pas prouver qu'une faute de l'entreprise est à l'origine du dommage.

La médiation dans ce type de dossiers est difficile, à tel point qu'on peut presque dire que

le service juridique refuse toute coopération. L'intervention de notre service débute généralement par une série de questions dans le cadre de l'enquête. Dans les dossiers impliquant une voiture ferroviaire, nous faisons référence à la loi sur l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs et demandons pourquoi la responsabilité est rejetée sur la base de l'absence de faute, de dommage ou de lien de causalité, alors que ces éléments n'entrent pas en ligne de compte d'après cette loi.

Dans de nombreux dossiers, il faut attendre

Est-il acceptable que les dossiers de dommages à la SNCB soient totalement exclus de toute possibilité de règlement extrajudiciaire des litiges ?

des semaines, des mois, voire plus d'un an pour obtenir une réponse. Et lorsque nous en recevons une, c'est généralement pour signaler que la SNCB ne reconnaît pas la compétence du médiateur en la matière. Elle le fait avec la réponse standard suivante :

« L'instruction de cette plainte dépasse vos compétences, au sens de l'article 11 §2 de la loi du 28 avril 2010. La gestion de nos dossiers de responsabilité civile implique une procédure de travail très spécifique qui ne relève pas du compromis concernant les plaintes gérées par le service clientèle. Nous ne donnerons donc plus suite à votre demande d'information et traiterons ce dossier selon la procédure normale applicable ici. »

Ombudsrail n'a jamais été d'accord avec cette position prise par la SNCB depuis 2013. Au contraire, l'article de loi précité indique que le service de médiation a notamment pour mission "d'examiner toutes les plaintes des voyageurs et usagers ayant trait aux services prestés par les entreprises ferroviaires ou les gestionnaires ferroviaires" et "d'intervenir pour promouvoir un compromis satisfaisant des litiges entre, d'une part, les entreprises ferroviaires ou les gestionnaires ferroviaires et, d'autre part, leurs voyageurs ou usagers."

Pour nous, il s'agit clairement des litiges entre les voyageurs ferroviaires et l'entreprise ferroviaire. De plus, il n'appartient pas à l'entreprise de déterminer si un dossier de médiation est

recevable ou non. Ce pouvoir appartient uniquement au législateur et à Ombudsrail.

La manière dont cette entreprise (publique) traite les dossiers de dommages impliquant des voyageurs ferroviaires ne relève-t-elle pas de la notion de "services prestés" ? Est-il acceptable que les dossiers de dommages à la SNCB soient totalement exclus de toute possibilité de règlement extrajudiciaire des litiges ? Les citoyens peuvent pourtant s'adresser au médiateur des assurances pour des litiges similaires avec une compagnie d'assurance. La SNCB a-t-elle quelque chose à craindre de notre intervention ?

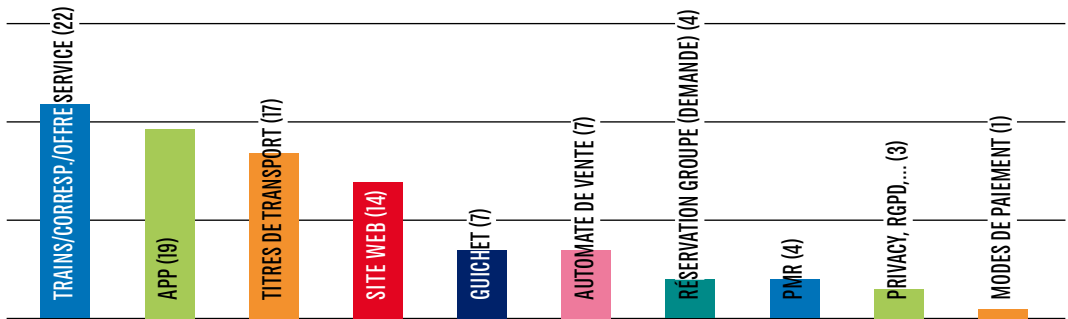
Plusieurs ministres de tutelle ont depuis confirmé la compétence d'Ombudsrail dans ce domaine, mais la SNCB n'en tient pas compte. Nous ne pouvons donc que prendre acte du manque de volonté de coopération de notre société ferroviaire nationale. Par conséquent, ces dossiers restent bloqués et les voyageurs ferroviaires concernés sont abandonnés à leur sort. 🙄

2.3. Avant le voyage

Cette catégorie regroupe les thèmes suivants : l'offre (tant en ce qui concerne les titres de transport que l'offre de trains, de correspondances ou de services) ; les demandes de réservation Groupe ; les demandes d'assistance

PMR ; les différents canaux de vente (automate, guichet, application, site web) ; les modes de paiement et le portefeuille électronique ; la publicité ; le respect de la vie privée et le traitement des données à caractère personnel.

98 plaintes ···· 22 plaintes concernant l'horaire
····· 19 plaintes concernant l'app



2.3.1 Fracture numérique

Acheter des billets, consulter des planificateurs d'itinéraires, vérifier les horaires, contacter une compagnie ferroviaire : voilà quelques utilisations de sites web ou d'app. La numérisation a certes des côtés positifs mais elle recèle aussi un danger. En effet, les chiffres de la Fondation Roi Baudouin pour 2021 montrent que 46 % des personnes âgées de 16 à 74 ans sont numériquement vulnérables : 39 % ont de faibles compétences numériques et 7 % n'utilisent pas l'internet.

Pendant la crise corona, la numérisation des services s'est accélérée ; pensez par exemple à la promotion massive des paiements électroniques. Le fossé numérique qui existait déjà n'a fait que se creuser. En outre, les années précédentes, la SNCB a fermé des guichets ou en a réduit les heures d'ouverture. Pour beaucoup, concrètement, cela signifie que certains services ne sont accessibles que via un site web ou une app. Ce qui peut conduire à l'exclusion numérique.

Pendant la crise corona, la numérisation des services s'est accélérée ; pensez par exemple à la promotion massive des paiements électroniques. Le fossé numérique qui existait déjà n'a fait que se creuser.

En outre, nous constatons que les entreprises ferroviaires accordent plus fréquemment des compensations et des remboursements sous forme de bons électroniques. De plus, ces bons numériques ne peuvent être utilisés que lors d'un achat ultérieur réalisé via un site web ou une application.

Une dame, sans connexion Internet ni adresse e-mail, utilise uniquement le téléphone ou le courrier postal. Comme elle a subi un retard lors d'un voyage avec Thalys, elle demande une compensation. Thalys veut lui envoyer des e-vouchers mais la voyageuse souhaite une

version papier qu'elle pourra utiliser à un guichet. Mais Thalys ne dispose plus de bons papier. Par conséquent, cette voyageuse ne peut pas utiliser la compensation au guichet d'une gare, mais uniquement via le site internet.

Thalys propose de transférer le montant de la compensation sur le compte bancaire de la cliente, mais ce faisant, le montant serait divisé par deux par rapport aux e-vouchers proposés précédemment. La déception de la voyageuse est telle qu'elle met fin sans résultat à sa demande de compensation.

2.3.2 Discrimination

En 2022, la Commission de révision des lois fédérales anti-discrimination a présenté son rapport final. Ce document contient 73 recommandations visant à renforcer la lutte contre la discrimination, les messages et les crimes haineux dans divers domaines. Par exemple, la Commission recommande aux différents médiateurs institutionnels d'inclure la discrimination dans leur système d'enregistrement des cas et de développer davantage leur expertise en matière de discrimination.

La discrimination n'a pas sa place à la SNCB et les membres du personnel sont formés et sensibilisés à traiter tous les clients de la même manière, indépendamment de leur origine, de leur sexe, de leur croyance, de leur langue ou d'autres signes extérieurs. C'est ainsi que la SNCB s'exprime et nous saluons son engagement. Pourtant, nous recevons un certain nombre de plaintes concernant des accompagnateurs de train dont le comportement est qualifié de raciste ou d'homophobe

par des voyageurs. Peut-être s'agit-il d'événements exceptionnels, mais chaque incident est un incident de trop et derrière les quelques cas qui arrivent jusqu'au bureau du médiateur, s'en cachent vraisemblablement d'autres.

Lorsque nous entamons une médiation sur ce sujet sensible, elle se montre extrêmement réceptive. Cependant, lorsqu'il s'agit de mesures concrètes, elle est déjà moins transparente. A chaque fois, nous recevons une réponse sommaire qui indique que le supérieur hiérarchique de l'agent concerné est intervenu pour que de tels incidents ne se reproduisent plus.

L'exclusion numérique est une autre forme de discrimination. Mais même ceux qui disposent des moyens et des compétences nécessaires pour utiliser les services en ligne des entreprises ferroviaires peuvent se heurter à des mesures discriminatoires.

Un couple de personnes âgées, dont une en fauteuil roulant, souhaite réserver un trajet direct en TGV entre Bruxelles et Avignon via le site web de la SNCB. Ce faisant, ils ont deux surprises.

Tout d'abord, ils ne peuvent pas acheter leurs billets en ligne. L'un d'eux se déplaçant en fauteuil roulant, ils ont besoin d'aide pour monter et descendre du train. Par conséquent, ils sont obligés de réserver par le biais du Contact Center international de la SNCB, un numéro de téléphone payant.

Ensuite, le système informatique de la SNCB ne peut pas envoyer les billets. Le client, dont la mobilité est limitée, doit aller chercher les billets dans une gare. Le couple estime que cela est injuste car les personnes valides peuvent, elles, organiser leur voyage en train en ligne.

Lors de notre intervention, la SNCB nous a informés qu'elle a depuis développé une solution pérenne : désormais, les billets existent en format électronique pour les personnes à mobilité réduite et leurs accompagnateurs. Il n'est donc plus nécessaire de passer par le guichet avant le voyage. Ces clients recevront également leurs billets de train par e-mail.

En ce qui concerne le numéro d'appel du Contact Center, la SNCB met à disposition une brochure destinée aux voyageurs ferroviaires à mobilité réduite. Celle-ci contient un numéro d'appel gratuit, qui figure désormais aussi sur le site web de la SNCB. Enfin, la SNCB rembourse également les frais d'appel précédemment encourus par ces clients. 🏠



2.4. Information relative au voyage

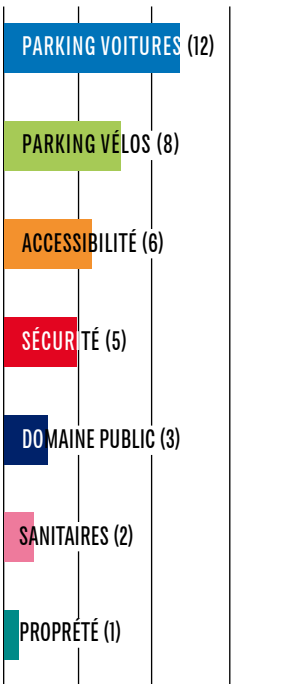
On retrouve ici les différents canaux de communication et d'information :

- dans les trains (5 plaintes) ;
- site web (5 plaintes) ;
- annonces en gare (4 plaintes) ;
- les informations directement fournies aux voyageurs (par téléphone, SMS ou courriel, 3 plaintes) ;
- application (1 plainte) ;
- guichet (1 plainte). 🏠

Ainsi, un voyageur ferroviaire avec un titre de transport autre qu'un abonnement aura droit au tarif préférentiel pour une place de parking voiture mais pas pour une place de parking vélo.

2.5. Les gares

Les plaintes de cette catégorie traitent de la propreté des gares et leur accessibilité mais aussi la présence/disponibilité/état des sanitaires, la gare en tant que domaine public et les parkings (voitures et vélos). Nous avons reçu 37 plaintes sur ce thème.



2.5.1 Vélo versus voiture

Un employé, qui travaille pour une entreprise située près de Malines, ne doit se rendre au bureau que de manière sporadique. Pour cela, le voyageur utilise des Standard Multi, plus économiques qu'un abonnement. Comme il y a encore une certaine distance à parcourir depuis la gare de Malines, le voyageur prend un abonnement trimestriel pour le stationnement sécurisé de son vélo. Mais sans abonnement de train, la SNCB facture le plein tarif. Le client ne trouve pas cela très équitable et demande quand même le tarif préférentiel, ce que la SNCB refuse.

Bien que cette dernière admette qu'il y a suffisamment de places libres dans le parking vélo payant, elle ne veut pas accorder d'exception. Nous rappelons que la SNCB rend le parking payant dans le cadre du transfert modal, encourageant ainsi l'utilisation du vélo, mais en même temps elle fait exactement le contraire dans ce cas. En effet, pour les parkings payants, la SNCB fait une distinction entre les voyageurs ferroviaires et les autres, pour les cyclistes entre les abonnés et les non-abonnés. Ainsi, un voyageur ferroviaire avec un titre de transport autre qu'un abonnement aura droit au tarif préférentiel pour une place de parking voiture mais pas pour une place de parking vélo.

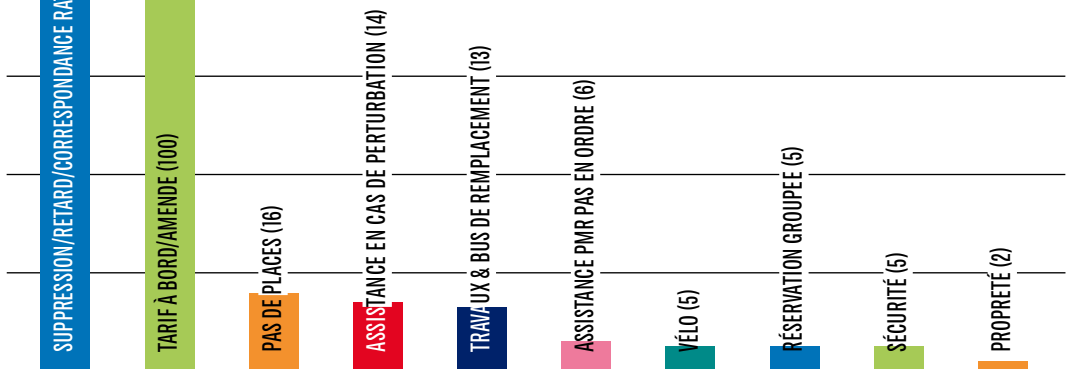
Dans un avis, nous demandons à la SNCB d'harmoniser sa politique tarifaire pour le stationnement payant des voitures et des vélos. La SNCB ne suit pas notre avis et renvoie les voyageurs vers les parkings à vélos non sécurisés, gratuits. 🚲

2.6. Durant le voyage

Les suppressions, retards et correspondances ratées ; les réservations Groupe ; les problèmes rencontrés par les PMR; le confort lors du voyage (manque de places assises, pas de prises ni de Wifi, espace bagages,

propreté des trains et sanitaires embarqués) ; la sécurité lors du voyage ; les travaux et les bus de remplacement; les amendes et le Tarif à bord.

270 plaintes ... 104 Suppression/Retard/
Correspondance ratée
... 100 Tarif à Bord/Amende



2.6.1 Problèmes structurels sur certaines lignes

Des problèmes structurels apparaissent sur certaines liaisons de la SNCB. En Flandre, la ligne 12 entre Anvers et Essen est peut-être la plus touchée, mais ce n'est certainement pas un cas isolé.

La SNCB supprime des trains et ceux qui circulent le font le plus souvent en composition réduite, ce qui mène à des trains complets. Il en résulte des voyageurs frustrés et désabusés. Pourtant, force est de constater que les

voyageurs concernés ne rejettent généralement pas la faute sur le personnel de la SNCB présent, mais les considèrent plutôt comme des compagnons d'infortune.

La SNCB invoque le manque de personnel comme la principale cause des problèmes structurels actuels. Sans conducteurs ou personnel de bord, les trains ne peuvent évidemment pas circuler. Dans les ateliers de la SNCB, la pénurie de bras a pour

conséquence que les trains qui doivent être entretenus ou réparés restent hors service plus longtemps. Il y a par conséquent moins de matériel disponible sur le terrain.

Il s'agit d'une spirale négative : comme il y a trop peu de collègues, le personnel restant a de plus en plus de mal à prendre des congés, ce qui augmente l'absentéisme. Le manque de personnel semble particulièrement aigu dans le district Nord-Est, où le taux d'absence est de 4 à 5 % plus élevé que dans le reste du pays. La SNCB est bien consciente de cette situation. C'est pourquoi elle veut recruter plus de 300 personnes, mais il faut d'abord les trouver et ensuite les former.

Le vieillissement du matériel ferroviaire constitue un problème supplémentaire. Le rajeunissement de la flotte de la SNCB, entamé précédemment, semble être au point mort. De nouvelles rames M7 ont été commandées mais leur livraison accuse d'importants retards. Sur les 445 nouvelles voitures à deux étages qui devaient être livrées l'année dernière, à peine la moitié est arrivée. Cela se traduit également par des trains plus courts composés de voitures désormais anciennes, qui nécessitent donc aussi plus d'entretien, pour lequel il n'y a pas assez de personnel.

Un dernier responsable se trouve chez Infra-

bel : les problèmes à l'infrastructure. Il s'agit de vieux aiguillages, de voies, de passages à niveau et de câbles aériens qui doivent être remplacés. Des travaux nécessaires, donc, mais qui ont un impact sur les services.

Entre la mi-mars et décembre 2022, le trafic ferroviaire entre Anvers et Essen (ligne 12) a été suspendu le week-end. La SNCB a mis en place des bus de remplacement, mais ceux-ci ne sont pas perçus comme fiables par les usagers. De l'avis général, soit les bus de remplacement arrivent trop tard, soit ils n'arrivent pas du tout. De plus, les trajets en bus sont plus longs que ceux des trains habituels, et ne sont donc pas considérés comme une alternative valable.

Ici et là dans notre pays, des trains de la SNCB disparaissent aussi structurellement de l'horaire (y compris sur la ligne 12, déjà en difficulté), sans que les navetteurs concernés aient la moindre perspective quant au retour de leur train. Mais ce n'est pas tout. Comme ces trains ne sont plus programmés, les voyageurs concernés ne peuvent pas obtenir de compensation pour les retards ou les suppressions.

Une solution à court terme s'annonce comme quasi impossible. A moyen terme, la SNCB aura déjà beaucoup de mal à offrir aux

Ici et là dans notre pays, des trains de la SNCB disparaissent aussi structurellement de l'horaire, sans que les navetteurs concernés aient la moindre perspective quant au retour de leur train.

voyageurs un service fiable régulier. Infrabel dit ne pas recevoir les fonds dont elle a besoin de la part du gouvernement fédéral, ce qui la contraint à réduire l'entretien des voies. Par conséquent, les voyageurs ne doivent pas s'attendre à une amélioration de la ponctualité de la SNCB avant 2026. En fait, Infrabel prévoit qu'il faudra attendre 2030 pour ne plus avoir de lignes sur lesquelles les trains doivent rouler plus lentement en raison du mauvais état des voies.

Du côté francophone, la situation n'était guère mieux. Les lignes 96 et 97 (entre Bruxelles et Quévy/Quiévrain en passant par Mons) ont été fortement impactées à partir de l'été. En effet, durant le mois d'août, des travaux de renouvellement des voies et d'intervention aux caténaires et à la signalisation ont immobilisé le trafic ferroviaire entre Braine-le-Comte et Hal. Des bus de remplacement ont été mis en place, certes, mais ces parcours routiers rallongent le temps de trajet de manière certaine et il reste compliqué, voire impossible, de faire rentrer les voyageurs d'un train dans un bus de 70 ou 80 places.

Bien sûr, les travaux doivent être exécutés à un moment ou un autre. Chacun peut le comprendre. Mais après les travaux, une autre série de problèmes est venue perturber les trajets quotidiens des navetteurs : retards, suppressions et compositions réduites. En cause d'après la SNCB, cette fois, principalement le matériel vieillissant, qui n'a pas toujours résisté aux périodes de forte chaleur. Fin de l'année, alors que les canicules n'étaient déjà plus qu'un lointain souvenir, les com-

positions réduites étaient toujours d'actualité.

La tâche s'annonce donc ardue à tous les niveaux pour la SNCB et Infrabel.

2.6.2 Réservations Groupe

Le système utilisé par la SNCB pour les réservations de groupes n'est pas encore assez fiable, comme le montre le cas ci-dessous.

Un mouvement de jeunesse effectue une réservation pour un groupe de plus de 50 enfants de moins de 12 ans. La destination de cette excursion d'une journée avec correspondance est Walibi. Dans le premier train du voyage aller, il s'avère qu'aucune place n'est réservée ; dans le second, l'accompagnateur de train n'intervient pas alors que d'autres voyageurs occupent déjà les places réservées. Des enfants pleurent et la situation menace de dégénérer car les accompagnants ne peuvent pas surveiller tous les enfants, qui sont éparpillés dans le train. Entre l'aller et le retour, le responsable du groupe téléphone au Contact Center. Là, l'agent confirme que le voyage de retour sera réservé. Dans le premier train du retour, un trajet de 7 minutes, cela semble être le cas, mais dans le second, il n'y a à nouveau aucune place réservée. Le mouvement de jeunesse demande à la SNCB un remboursement de 90 %. La SNCB reconnaît qu'en raison du temps ensoleillé, le taux d'occupation de ces trains était supérieur à la moyenne. Néanmoins, elle ne souhaite rembourser que 10 %.



Le service des amendes administratives ne supprime en principe jamais les frais d'huissier engagés, même lorsque notre médiation a démontré que l'amende avait été infligée à tort.

Nous comprenons d'où vient la demande de remboursement à 90 % : sur seulement 10 % du temps de trajet, à savoir pendant le premier court trajet du retour, tout fonctionnait correctement. Dans un avis, nous faisons remarquer que ce dossier soulève plus de questions que nous n'obtenons de réponses de la SNCB et demandons un remboursement de 50 %, ce qui nous semble juste. Cependant, la SNCB insiste sur un geste commercial de 10 % car elle considère déjà le tarif de groupe, avec une réduction de 60 %, comme avantageux. Faut-il comprendre que lorsque votre trajet est bon marché vous avez moins de droits que les autres ? La question reste ouverte.

2.6.3 Amendes administratives

Avec l'instauration de la loi sur la police ferroviaire du 27 avril 2018, le rôle qu'aurait pu jouer Ombudsrail dans les dossiers d'amendes administratives a été fortement réduit. L'article 53 stipule : « *La médiation ne suspend pas la procédure d'amende administrative engagée à l'encontre du voyageur ou de l'utilisateur.* » Dans un premier temps, la SNCB a suivi le raisonnement suivant : puisque la médiation d'Ombudsrail ne suspend pas la procédure administrative, Ombudsrail n'est pas compétent pour intervenir dans ces dossiers. La situation s'est légèrement améliorée car, dans l'intervalle, le Bureau des amendes

administratives s'est montré disposé à répondre à nos questions.

Cependant, en général, la coopération avec le service des amendes administratives est loin d'être idéale. Par exemple, ce service ne supprime en principe jamais les frais d'huissier engagés, même lorsque notre médiation a démontré que l'amende avait été infligée à tort. Si notre intervention avait eu un effet suspensif, il aurait été possible d'éviter le transfert de ces dossiers à l'huissier.

Dès que l'huissier entre en jeu, les coûts s'envolent. Ceci est remarquable car le gouvernement ne prend-il pas des initiatives ailleurs pour réduire justement ces coûts pour les citoyens ? En outre, un voyageur ferroviaire ne peut obtenir un plan de paiement que lorsque le dossier est transmis à l'huissier. Pourquoi un voyageur ferroviaire doit-il attendre que les frais explosent alors qu'un automobiliste peut payer en plusieurs fois une amende routière dès le début de la procédure ?

Interjeter appel est un autre calvaire. Souvent, même la SNCB ignore lequel des 15 tribunaux de police est compétent dans un dossier précis. Et si vous trouvez le bon tribunal, il appert que, sur place, trop souvent, personne ne connaît la procédure à suivre. Introduire une requête auprès du bon tribunal de police est une procédure administrative qui s'avère trop

difficile pour le voyageur ferroviaire lambda et qui peut en outre varier d'un tribunal à l'autre. En dépit de cette situation (ou à cause de celle-ci ?), les voyageurs continuent à nous demander de l'aide lorsqu'ils sont confrontés à une amende administrative. L'examen de certains dossiers qui ont transité par notre service montre clairement que les choses peuvent parfois mal tourner.

Fraude à l'identité

Un voyageur perd son portefeuille contenant sa carte d'identité. Il introduit une déclaration de perte auprès de la police. Malheureusement, la carte d'identité volée sera utilisée lors de plusieurs voyages en train, au cours desquels une personne mal intentionnée s'identifie auprès de l'accompagnateur à l'aide de celle-ci. Le citoyen porte donc à nouveau plainte à la police, cette fois pour fraude et usurpation d'identité.

Il envoie également une lettre recommandée mais le service des amendes administratives n'en fait rien. S'ensuivent d'autres rappels de la SNCB, confirmant à chaque fois les amendes administratives. Pour finir, la SNCB fait même appel à un huissier de justice, qui s'empresse de présenter au citoyen une facture de 2.331,61 euros.

Après avoir reçu ce chef d'oeuvre littéraire, le citoyen se tourne vers un cabinet d'avocats. Ce sont eux qui nous amènent finalement le dossier.

Le cabinet d'avocats formule des remarques

pertinentes. Ainsi, ils se réfèrent à l'arrêt du 1er février 2016 de la Cour de cassation et aux articles 1134 et 1135 du bon vieux Code civil pour désigner l'amende élevée comme un abus de droit. Ils dénoncent en outre le manque de respect au citoyen car la SNCB n'a jamais répondu à sa plainte et le fait que l'entreprise dispose d'un titre exécutoire sans l'intervention d'un juge, avec lequel elle peut également recourir à un juge des saisies.

Après notre intervention, le service des amendes administratives de la SNCB réexamine le dossier, accorde au citoyen le bénéfice du doute, retire la demande de paiement et clôt la procédure.

Introduire une plainte auprès d'un tribunal

Après une période de maladie, un employeur a malencontreusement annulé l'abonnement de son employé. En conséquence, ce dernier reçoit une amende pour avoir voyagé sans titre de transport valable. Il paie l'amende mais avec 10 jours de retard. Peu après, le service des amendes administratives la confirme pour retard de paiement.

En l'absence d'arguments, nous conseillons au client soit de payer l'amende de 250 €, soit d'introduire une plainte auprès du tribunal compétent. Mais, pour cette dernière solution, il ne reste que quelques heures au voyageur pour agir. Nous décidons de l'aider. Or, après avoir trouvé le bon tribunal de police au prix de nombreux efforts, le greffier ignore tout simplement la procédure à suivre !

La décision du tribunal de police - qui est l'instance de recours prévue par la loi sur la police des chemins de fer - n'est pas, pour la SNCB, un motif d'annulation des constats.

Comme le voyageur n'a plus qu'une demi-heure pour introduire sa requête et que le greffier ne sait pas vraiment comment aider le voyageur à compléter le document, il choisit finalement de payer le montant réclamé. Une demande incorrectement déposée aurait entraîné encore plus de frais.

Frais d'huissier en cas de retrait d'une amende

Il arrive régulièrement que les appareils des accompagnateurs de train ne reconnaissent pas l'abonnement SNCB qui se trouve pourtant sur la carte MOBIB d'un voyageur. Conséquence : le voyageur, qui respecte parfaitement les règles, reçoit quand même des amendes.

Après plusieurs passages au guichet, l'ancienne carte MOBIB d'un voyageur est remplacée par une nouvelle. Malgré cela, les problèmes persistent. Lorsqu'il contacte le service clientèle de la SNCB, la question des amendes est abordée mais rien ne se passe par rapport au problème technique.

Par ailleurs, la SNCB nous avait expliqué un jour qu'avant de confirmer une amende, elle vérifiait d'abord qu'il n'y a effectivement pas d'abonnement valable. Il semble pourtant que cette amende soit passée entre les mailles du filet.

Le service des amendes administratives est disposé à retirer cette amende (250 €), mais

pas les frais d'huissier (321,32 €). En effet, il estime que le voyageur aurait pu éviter ces frais en introduisant plus tôt une réclamation. Il est possible que ce voyageur n'ait pas suivi scrupuleusement la procédure, beaucoup trop stricte et rigide, mais pourquoi les voyageurs qui sont bien en ordre avec leur titre de transport devraient-ils s'inquiéter ? Ici, la SNCB a réussi à pénaliser une telle personne, un client fidèle avec un abonnement coûteux. A l'heure où nous écrivons ces lignes, le dossier est toujours en cours.

Trois amendes pour une seule et même infraction

Un citoyen perd son portefeuille. Peu après, sa carte d'identité ou sa carte MOBIB est utilisée plusieurs fois par un tiers pour s'identifier lors d'un voyage sans billet valable.

Pour 11 amendes, la SNCB fait appel à un huissier. Pour plusieurs d'entre elles, l'abonnement de train du citoyen s'est avéré être valable ces jours-là et pour le trajet effectué. Un procès-verbal a déjà été transmis au Parquet. Deux constats, encore en phase amiable, sont annulés par le service clientèle de la SNCB.

Le citoyen déclare le vol de la carte d'identité à la police et en fournit la preuve à la SNCB. Cependant, le service des amendes administratives n'en tient pas compte.

De plus, il appert que trois amendes

proviennent du même train et du même trajet. Après notre intervention, le Service des amendes administratives annule deux des trois amendes.

Malheureusement, le citoyen n'a pas répondu à une lettre du Service des amendes administratives, ni introduit de recours auprès du tribunal de police dans le cas d'un constat. Ainsi, dans l'intervalle, la possibilité de porter cette affaire en justice est devenue caduque .

Carte d'étranger ou "autre document avec photographie"

La carte d'étranger est-elle équivalente à une "carte d'identité" ou à un "autre document avec photo" ? Lorsqu'un voyageur sans billet pris en flagrant délit présente une carte d'étranger pour s'identifier, l'accompagnateur de train SNCB qui verbalise doit choisir entre ces deux descriptions. Le choix effectué peut avoir des conséquences importantes.

Un voyageur informe la SNCB de la disparition de sa carte d'étranger (avec déclaration auprès de la police). L'entreprise ferroviaire reconnaît l'usurpation d'identité, annule les constats d'irrégularité ouverts et enregistre dans son système que la carte a été volée. Pourtant, de nouveaux constats sont établis. Parfois le voyageur sans billet est identifié sur base de la carte d'étranger, parfois sur base d'un "autre document avec photo". Quel type de document ? La SNCB ne peut pas le dire après coup.

L'avocat du voyageur lésé a fait appel auprès

du tribunal de police contre quatre infractions. Sur ce, la SNCB abandonne tous les constats établis sur base de la carte d'étranger. Mais les autres, avec la mention "autre document avec photo", sont maintenus.

Il nous semble probable que l'"autre document avec photo" soit en fait également la carte d'étranger volée. D'autant plus qu'un accompagnateur a une fois ajouté le numéro de ladite carte en description de cet "autre document avec photo". Pourtant, le service des amendes administratives tient bon et refuse même d'interrompre la procédure jusqu'à la décision du juge de police.

Finalement, ce dernier annule les deux constats présentés car il ne peut être exclu que l'"autre document avec photo" soit en fait la carte d'étranger. Nous demandons alors à la SNCB d'arrêter également les autres procédures encore en cours. Mais le Service des amendes administratives persiste. La décision du tribunal de police - qui est l'instance de recours prévue par la loi sur la police des chemins de fer - n'est pas, pour la SNCB, un motif d'annulation des constats basés sur "autre document avec photo" pour le voyageur concerné.

Elle ne prendra pas non plus de mesures proactives si ce voyageur est à nouveau victime d'une usurpation d'identité. En cas de nouveaux constats, il devra contacter lui-même et à temps le service clientèle de la SNCB. Si le dossier a déjà été transféré au Bureau des amendes administratives, nous connaissons déjà sa réponse. De cette



manière, elle oblige le voyageur à introduire systématiquement un recours auprès du tribunal de police. Un seul oubli et il risquerait de voir débarquer l'huissier.

Pas de communication interne à la SNCB

Un voyageur possède une carte de réduction "intervention majorée" avec un ticket de validation en ordre. Apparemment, un accompagnateur de train estime que l'encre n'est plus lisible. Le client reçoit alors un constat pour avoir voyagé sans titre de transport valide. Après un rappel du service clientèle, le voyageur se rend à un guichet. Là, l'ancienne carte de réduction est échangée contre une nouvelle.

Cependant, le guichetier n'annule pas la régularisation. Le dossier passe alors du service clientèle au bureau des amendes administratives. Des échanges d'e-mails s'ensuivent entre celui-ci et le voyageur. Le premier demande à plusieurs reprises une copie de la carte de réduction valable au moment du constat ; le second répond à plusieurs reprises qu'elle n'existe plus car une nouvelle carte a été établie entre-temps. Finalement, l'amende est confirmée et le dossier transmis à un huissier. Bien que le client paie les 75 euros, la SNCB exige également le solde de l'amende (175 euros) et le paiement des frais d'huissier.

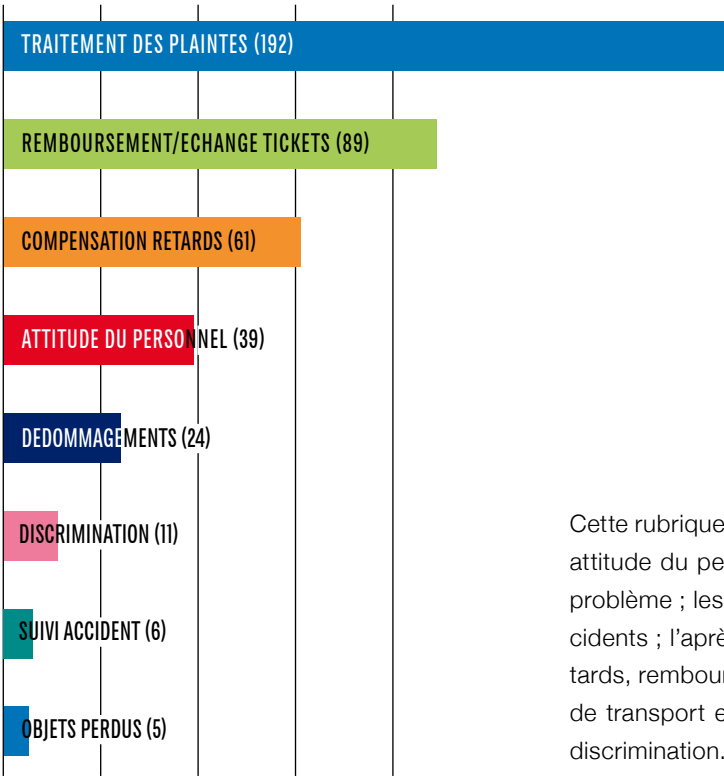
Le voyageur se rend à nouveau au guichet et reçoit une liste répertoriant ses cartes de réduction. Sur cette base, le Bureau des

amendes administratives retrouve enfin la validation tant désirée.

Au cours de notre médiation, nous constatons d'abord que le service clientèle de la SNCB est disposé à renoncer au paiement supplémentaire de 175 euros précédemment exigé. Par la suite, nous parvenons en outre à le convaincre de rembourser également les 75 euros déjà payés. Cependant, les frais d'huissier engagés par le bureau des amendes administratives reste un point sensible. Dans un avis, nous demandons une nouvelle fois à la SNCB de stopper cette procédure de recouvrement et de prendre en charge les frais. En effet, la SNCB a omis d'annuler le recouvrement après la première visite du client au guichet.

La SNCB rejette notre avis. Malgré le fait que toutes les informations étaient disponibles en son sein, l'entreprise maintient que ce n'était pas à elle de prouver la conformité de la validation, le voyageur aurait dû plus rapidement demander ces informations au guichet de la SNCB pour ensuite les transmettre au service des amendes administratives. 

2.7. Après-vente



Cette rubrique regroupe les thèmes suivants : attitude du personnel ; assistance en cas de problème ; les objets perdus ; le suivi des accidents ; l'après-vente (compensation des retards, remboursement/prolongation des titres de transport et le traitement des plaintes), la discrimination.

2.7.1 COVID-19

2022 est aussi l'année où nous voyons les effets de la crise corona s'estomper lentement. Vous pouvez lire les problèmes que cette pandémie a entraînés dans notre rapport annuel 2021 (pages 42 à 54). Notre argumentaire en 2022 est le même qu'en 2021, idem pour les points de vue des sociétés de transport. Tout compte fait, les dossiers que nous traitons cette année ne sont que le prolongement de la crise qui a fait rage en 2020-2021.

Néanmoins, nous vous présentons volontiers un autre dossier représentatif.

En France, le couvre-feu est avancé. Un navetteur belge qui y travaille de nuit arrive à Lille-Flandres et ne voit que des soldats armés. Dans le métro, habituellement bondé, le client s'y trouve presque seul. Il se sent en danger et la panique s'installe. Le navetteur atteint son lieu de travail blanc comme

La crise corona a mis en lumière les règles de remboursement des abonnements, peu avantageuses pour les voyageurs.

un linge. A son retour, son médecin rédige un document indiquant qu'il est incapable de se déplacer en transports publics. Désormais, il voyagera dans la voiture d'un collègue.

A la SNCB, ce voyageur demande le remboursement de son abonnement. L'entreprise refuse car il s'agit d'un abonnement mensuel et ses propres conditions ne prévoient pas de remboursement dans ce cas. Même après un avis dans lequel nous essayons de persuader la SNCB de faire preuve d'un peu de compréhension, elle reste inflexible.

La crise corona a mis en lumière les règles de remboursement des abonnements, peu avantageuses pour les voyageurs. Nos rapports annuels 2020 et 2021 en faisaient largement état.

Parmi les problèmes soulevés, on retrouvait le pourcentage retenu : en cas de remboursement partiel, la différence entre la durée restante de l'abonnement et le pourcentage du remboursement est trop importante. Dès le 1er jour, par exemple, un abonnement annuel SNCB perd 30 % de sa valeur et, dès l'entame du 8ème mois, plus aucun remboursement n'est possible.

Nos nombreux avis rendus sur le sujet réclamaient notamment un barème de remboursement plus équilibré, des conditions générales de remboursement moins strictes et la possi-

bilité de suspendre son abonnement, comme cela existe aux NS (Chemins de fer néerlandais). Courant décembre 2022, la SNCB a modifié (très légèrement) ses règles de remboursement partiel des abonnements annuels, en baissant le pourcentage retenu de 5 %. Ainsi, dès le 1er jour, un abonnement annuel ne perd plus « que » 25 % de sa valeur.

Nous saluons ce petit pas dans la bonne direction mais la route reste longue avant de rejoindre les règles de remboursement nettement plus favorables pour les voyageurs des autres opérateurs de transport public (STIB, De Lijn, TEC). 

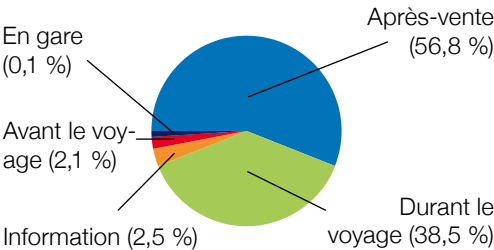


3. Transport international de voyageurs

3.1. Chiffres

Sur le total de 2.545 plaintes reçues en 2022, la majorité (1.694, ou 66,6 %) concernait le trafic ferroviaire international.

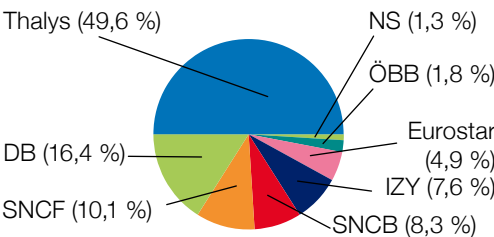
Répartition par section de voyage



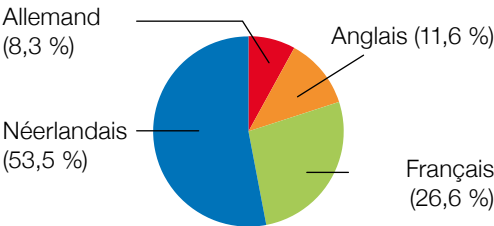
Les 3 types de plaintes les plus courantes sont

1. Voyage : suppression/retard/correspondance ratée (25,6 %)
2. Après-vente : traitement des plaintes (22,3 %)
3. Après-vente : dédommagements (12,2 %)

Répartition par transporteur



Répartition par langue

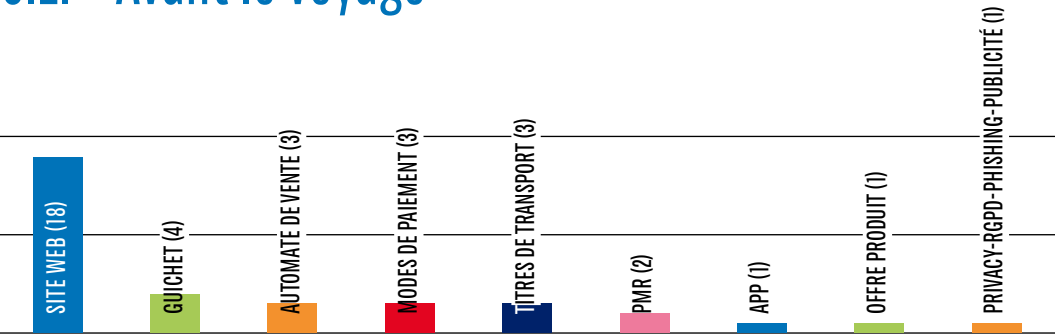


Nombre de plaintes traitées en 2022 réparties par vendeur de billet

VENDEUR DE BILLET	NOMBRE DE PLAINTES	%
SNCB	788	43,7 %
Thalys	707	39,2 %
IZY	144	8,0 %
Eurostar	55	3,1 %
Trainline	48	2,7 %
SNCF	22	1,2 %
NS	11	0,6 %
DB	8	0,4 %
Interrail	8	0,4 %
ÖBB	7	0,4 %
Raileurope	3	0,2 %
Omio	1	0,1 %
Total	1.802 ¹	100,0 %

¹ Plusieurs entreprises ferroviaires peuvent être impliquées par dossier

3.2. Avant le voyage



3.2.1 Erreur de nom sur le billet

Certains billets sont nominatifs et une erreur à ce niveau aura des conséquences. Même si nous ne voyons pas souvent passer ce problème, il est toutefois survenu deux fois dans un avis en 2022.

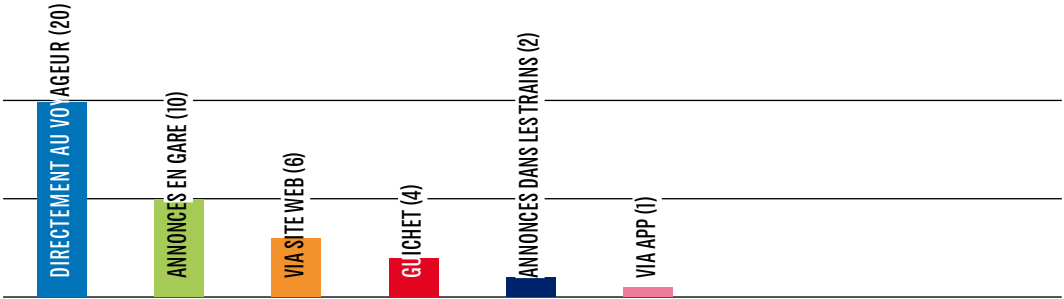
Un parent achète, sur le site de Thalys, un voyage à Paris pour l'un de ses enfants. Grosse surprise lorsque le billet est émis au nom du parent et non de l'enfant. Immédiatement, le client contacte Thalys mais ce dernier l'informe qu'il ne remboursera que selon les conditions applicables (50 % dans ce cas). Notre enquête montre que la cause peut être imputable à des cookies acceptés, à cause desquels le nom du client et non celui de l'enfant a été automatiquement saisi. Dans un avis, nous demandons un geste commercial à Thalys. L'entreprise accepte et rembourse le client avec des bons d'achat.

Un autre parent achète, sur le site de la SNCB cette fois, un voyage Thalys vers Paris pour l'un de ses enfants. Là encore, la surprise est grande lorsque le billet est établi au nom du

parent et non de l'enfant. Le client refait la même réservation (sans payer) et à nouveau le billet est au nom du parent. Le client appelle la SNCB et on lui dit qu'un remboursement est possible. Mais plus tard, le client reçoit une lettre de la SNCB disant le contraire.

Lorsque nous demandons des éclaircissements à la SNCB, elle évoque elle-même la possibilité que le nom du client soit automatiquement saisi via un cookie. Pourtant, elle ne veut rembourser que le tarif choisi (à nouveau 50 %). Comme argument supplémentaire, la SNCB invoque le fait que le client a lui-même annulé le billet via le site web sans contacter l'entreprise par téléphone. En effet, un collaborateur aurait pu utiliser un code spécial pour annuler entièrement l'achat du jour. Là encore, nous allons jusqu'à l'avis mais la SNCB maintient sa position. Ce client a perdu la moitié de son argent.

3.3. Information relative au voyage



3.3.1. Des informations inadéquates entraînent des plaintes

Trainline

Trainline se contente de renvoyer ses clients qui rencontrent des problèmes avec leur voyage vers le transporteur. Lorsque les voyageurs n'y obtiennent pas de remboursement, ils s'adressent à nous. Après notre intervention, un règlement équitable est alors généralement conclu, non pas avec Trainline mais avec le transporteur.

Un voyageur, qui a acheté des billets Thalys par l'intermédiaire de Trainline, fait face à une annulation de train et doit acheter de nouveaux billets pour voyager. Trainline refuse de rembourser la différence de prix entre les billets originaux et les nouveaux billets, car le client n'a pas acheté ces derniers auprès d'elle mais directement auprès de Thalys.

Trainline dispose de deux sites web (support. thetrainline.com et aide.trainline.fr), mais ils donnent des informations contradictoires sur ce qu'il faut faire en cas d'annulation. En outre, les renseignements que les clients reçoivent par courrier ne correspondent pas à ceux qui figurent sur les sites web. De plus, il n'y a aucun renvoi vers le règlement européen 1371/2007.

C'est pourquoi nous demandons à Trainline d'harmoniser ses informations et de faire clairement référence au règlement européen 1371/2007 sur ses sites web (afin d'informer correctement les clients de leurs droits et obligations). En réponse, Trainline reconnaît ses erreurs et promet de mettre de l'ordre dans

Trainline ne fait donc pas réellement d'après-vente, ce qui signifie que ses clients sont renvoyés d'un côté à l'autre en cas de problème.

ses communications aux voyageurs. Cependant, au moment de la rédaction du présent rapport, Trainline n'a pas encore respecté ses engagements.

Trainline ne fait donc pas réellement d'après-vente, ce qui signifie que ses clients sont renvoyés d'un côté à l'autre en cas de problème. Nous constatons également que cette société ne redirige les clients que vers la SNCF ou Thalys, mais jamais vers la DB car elle s'est arrangée autrement avec eux. Néanmoins, le règlement européen 1371/2007 stipule que les voyageurs peuvent introduire leur plainte auprès de n'importe quelle entreprise impliquée, y compris Trainline.

SNCB International

Quelques jours avant un déplacement à Hambourg, le voyageur reçoit un message indiquant que des retards sont à prévoir en raison de perturbations. Au téléphone, le client apprend qu'il s'agira d'un retard d'au moins deux heures. L'employé au bout du fil lui conseille de faire composer son billet à Anvers, où il habite, afin d'emprunter un autre itinéraire plus rapide via les Pays-Bas.

Or, le voyageur apprend du guichetier que le cachet en question ne peut être apposé qu'à Bruxelles. Mais pas d'inquiétude, il peut aussi acheter un nouveau billet et demander ensuite un remboursement au service clientèle de la SNCB. Le client suit scrupuleusement ces instructions mais n'obtient pourtant aucun remboursement. En effet, le tarif de ses billets originaux ne semble pas pouvoir faire l'objet

d'un remboursement. Le client devrait donc supporter les conséquences du retard et de la communication trompeuse.

Après notre intervention, la SNCB rembourse intégralement les nouveaux billets. Nous ignorons pourquoi elle a modifié sa position dans ce dossier.

SNCB International (site web)

Lors d'un achat en ligne, un voyageur souhaite des sièges groupés pour lui et ses deux enfants en bas âge. Son souhait n'est toutefois pas exaucé. Il apparaît que les sièges groupés n'étaient déjà plus disponibles au moment de l'achat. Cela donne au client l'impression que la SNCB n'a pas tenu compte de sa requête.

La SNCB s'excuse et accorde une réduction au client. Elle précise également qu'un souhait constitue une préférence sans garantie de satisfaction. Néanmoins, le voyageur estime que la question devrait apparaître si le client désire procéder à l'achat sans garantie de places groupées. Cela lui permettrait alors de choisir une autre heure ou date de départ. Mais selon la SNCB, cela n'est pas possible.

Un autre voyageur a fait remarquer que sur le site Internet de la SNCB International, les connexions IC sont indiquées avant 14 heures mais pas après. Cela est dû à l'offre de liaisons (à grande vitesse) dans certains créneaux horaires. Par exemple, entre 12h00 et 14h00, il n'y a que trois connexions à grande vitesse, ce qui permet d'afficher une connexion IC

Un système de réservation performant où les voyageurs peuvent également filtrer en fonction du prix ne semble pas encore être une réalité.

(comme l'option la plus rapide). Entre 14h00 et 16h00, il y a quatre trains à grande vitesse. Dans ce cas, aucune correspondance IC n'est visible car il existe toujours une alternative plus rapide à ce voyage. Toutefois, les voyageurs ont la possibilité d'utiliser le filtre «pas de trains à grande vitesse», qui affichera alors toutes les connexions IC.

La SNCB déclare que son calculateur d'itinéraires s'appuie sur le HAcon Fahrplan Auskunft System (HAFAS), un système commercial du groupe Siemens. Par défaut, HAFAS donne la priorité aux liaisons les plus rapides. Ce faisant, les liaisons avec des temps de parcours plus longs ne sont (parfois) pas affichées, même si elles sont moins chères, par exemple. La SNCB peut déroger à cette règle pour les liaisons directes (à grande vitesse) mais pas pour les liaisons avec correspondance (comme les liaisons IC entre Bruxelles et Lille).

Nous constatons que non seulement le calculateur d'itinéraires international de la SNCB se concentre sur les liaisons les plus rapides, mais que cela se produit également sur d'autres sites de réservation. Un système de réservation performant où les voyageurs peuvent également filtrer en fonction du prix ne semble pas encore être une réalité. Nous signalons entre-temps cette faiblesse à la SNCB et espérons des démarches dans ce sens.

Nous pensons que la SNCB ferait mieux de sensibiliser ses voyageurs à cette lacune, afin qu'ils prennent conscience qu'il existe aussi des alternatives moins rapides et/ou moins chères. Sur ce point, elle se montre disposée à proposer une notification aux voyageurs qui souhaitent circuler entre la Belgique et Lille. Elle explique également comment rendre les liaisons IC visibles via les filtres.

Thalys

Un client réserve un voyage Thalys en utilisant des e-vouchers, reçus pendant la crise corona. Le tarif choisi est remboursable. Plus tard, le voyageur souhaite annuler le voyage prévu. Thalys refuse de rembourser car le voyage a été initialement acheté avec des bons qui ont depuis expiré. Thalys fait valoir que les bons « arrivés à expiration ne pourront être réattribués et leur valeur sera perdue ».

Le client aurait dû opter au départ pour un remboursement plutôt que pour les e-vouchers avec un bonus de 15 €, estime Thalys. Il ajoute que si les bons étaient réémis pour une année supplémentaire après l'annulation d'un tarif remboursable, le client aurait trouvé le moyen de prolonger indéfiniment la validité des bons. Thalys s'en tient donc à la date d'expiration des bons.

Néanmoins, après notre intervention, Thalys

s'est montré disposé à rembourser les billets originaux par virement bancaire, mais sans le bonus de 15 € par billet.

Un autre client de Thalys, qui a déjà échangé gratuitement ses billets à huit reprises pendant la crise corona, s'entend dire, à la neuvième tentative, que le nombre maximal de changements de réservation autorisés a été atteint. Le voyageur connaissait l'existence d'une limitation dans le temps, 18 mois, mais pas d'une limitation en nombre de fois. Comme Thalys ne rembourse en principe pas

après un échange, ce client risque de se retrouver les poches vides.

Comme nous ne retrouvons pas la limitation du nombre d'échanges dans les conditions générales de Thalys - et que Thalys n'a pas informé ce client d'une autre manière au préalable – notre avis demande non seulement une adaptation des conditions générales mais aussi le remboursement des billets de train originaux de ce client. Thalys rembourse les billets avec de nouveaux bons, valables pendant un an. 

3.4. Les gares

Dans le domaine du transport international, nous avons relevé 2 plaintes concernant la gare. La première concerne la sécurité à Bruxelles-Midi. La valise d'un voyageur a été volée dans un TGV lors d'un arrêt dans cette gare : celui-ci a dénoncé l'absence de contrôle d'accès sur les quais de Bruxelles-Midi.

La deuxième plainte concernait un problème d'accessibilité. Un voyageur a signalé que les billets achetés en Belgique pour le train international IC posaient des problèmes de fonctionnement des portillons d'accès aux Pays-Bas. Après enquête, ni la SNCB ni les NS n'ont pu identifier un quelconque problème structurel.

Un tsunami de plaintes et de demandes de compensation et de remboursement submerge alors les services clientèle. En raison de cet afflux, leurs délais de traitement s'envolent. En conséquence, le nombre de dossiers de médiation aussi fortement.

3.5. Durant le voyage

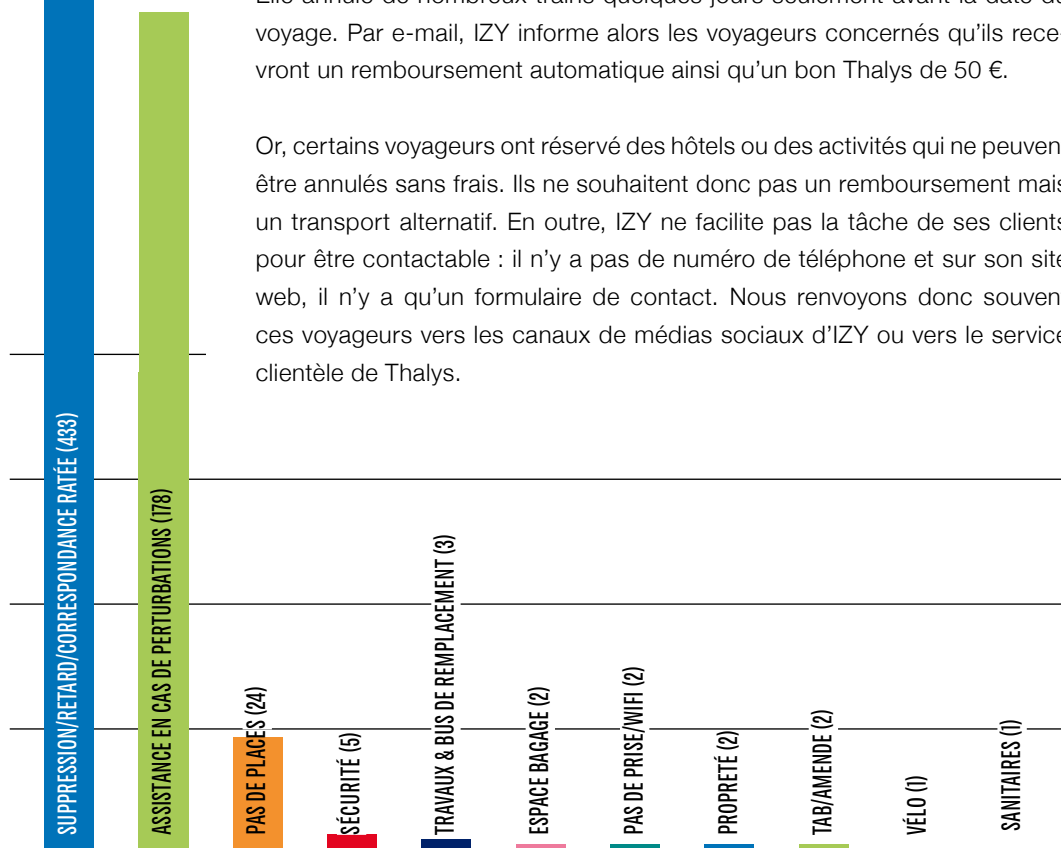
3.5.1 Un tsunami de plaintes

À partir de l'été 2022, les services des opérateurs ferroviaires internationaux déraillent à plusieurs reprises. Un tsunami de plaintes et de demandes de compensation et de remboursement submerge alors les services clientèle. En raison de cet afflux, leurs délais de traitement s'envolent. En conséquence, le nombre de dossiers de médiation augmente aussi fortement.

IZY

IZY n'est plus. En fait, l'entreprise ne s'est pas arrêtée, mais s'est éteinte : le 10 juillet 2022 est bien la date officielle à laquelle Thalys a mis fin à sa marque à bas prix mais, dans la pratique, le service IZY était déjà fortement perturbé dans les semaines précédentes. IZY attribue ces problèmes, entre autres, à des incidents nécessitant des interventions de maintenance. Elle annule de nombreux trains quelques jours seulement avant la date du voyage. Par e-mail, IZY informe alors les voyageurs concernés qu'ils recevront un remboursement automatique ainsi qu'un bon Thalys de 50 €.

Or, certains voyageurs ont réservé des hôtels ou des activités qui ne peuvent être annulés sans frais. Ils ne souhaitent donc pas un remboursement mais un transport alternatif. En outre, IZY ne facilite pas la tâche de ses clients pour être contactable : il n'y a pas de numéro de téléphone et sur son site web, il n'y a qu'un formulaire de contact. Nous renvoyons donc souvent ces voyageurs vers les canaux de médias sociaux d'IZY ou vers le service clientèle de Thalys.



En plus de cela, l'accessibilité de Thalys reste un point délicat.

Lorsqu'un train est annulé (et qu'il n'y a pas d'autre train pouvant amener le voyageur à sa destination finale avec un retard de moins de 60 minutes), le voyageur doit avoir le choix entre un remboursement ou la poursuite de son voyage à une date ultérieure. C'est la réglementation européenne. Mais avec le remboursement automatique des billets, ce n'est pas le voyageur mais IZY elle-même qui opère ce choix. En outre, certains voyageurs reçoivent le remboursement et le bon bien plus tard, après notre intervention ou non, ce qui les empêche de les utiliser pour le voyage prévu.

Forts de ces arguments, nous demandons à IZY (ou Thalys) le remboursement des dommages imprévus. Par exemple, suite à une proposition de compromis de notre part, IZY rembourse la différence de prix entre le voyage IZY initial et le train Thalys pris lorsque le bon de 50 € s'avère insuffisant (102 - 29 = 73 €). Dans un autre cas, IZY rembourse les frais d'hébergement d'un client qui a réservé un voyage à Paris, qui n'a pu être effectué et à qui IZY n'a pas non plus proposé de transport alternatif.

Thalys

Les voyageurs Thalys ont également connu un été difficile. En raison de plusieurs incidents et problèmes opérationnels, le trafic Thalys a été très perturbé (pensez au train en panne le 19 juillet 2022 ou à la collision avec un animal le 29 juillet 2022). Ces jours-là, plusieurs trains sont supprimés, obligeant les passagers bloqués à réserver à la hâte des

chambres d'hôtel ou même à passer la nuit dans un train Thalys.

En plus de cela, l'accessibilité de Thalys reste un point délicat. Nous l'avons évoqué dans notre rapport annuel de 2021, et à l'époque, la crise Covid pouvait encore être pointée du doigt. En 2022, cependant, nous constatons que Thalys ne prend pas suffisamment de mesures pour résoudre le problème.

Il arrive que Thalys n'informe les voyageurs de l'annulation de leur train que peu de temps avant le voyage. Ces clients ont alors le choix entre un remboursement intégral ou un échange gratuit (poursuite du voyage). Les voyageurs qui souhaitent échanger leur billet sont dirigés vers le Contact Center de Thalys. Les dossiers que nous recevons montrent que celui-ci est très difficile à joindre.

Un client qui a acheté un billet Thalys par l'intermédiaire de la SNCB est informé une semaine avant le voyage que son train est annulé en raison de problèmes techniques. Le voyageur appelle alors le Contact Center Thalys. Après 70 minutes d'attente, un employé décroche enfin... et renvoie le client vers le numéro payant du Contact Center de la SNCB. Le client ne veut pas refaire la queue et décide donc d'acheter lui-même de nouveaux billets (plus chers). Après notre intervention, la SNCB rembourse les billets originaux et Thalys rembourse la différence de prix avec un bon d'achat.

Le voyageur nous a remerciés en ces termes : *"Merci beaucoup pour votre aide. Sans votre*

intervention, je ne pense pas que la SNCB/ Thalys m'aurait écouté. Il ne s'agissait pas de grosses sommes d'argent mais d'une question de principe. Je vous remercie de rappeler le système à ses responsabilités et de veiller à ce qu'il reste juste et équitable. Les petites affaires sont aussi importantes dans ce domaine que les grandes."

Ce client a pu joindre un employé Thalys par téléphone après une longue attente. D'autres ont eu moins de chance et n'ont pas été aidés. Et même lorsqu'un contact est établi, cela ne signifie pas qu'il aboutira au résultat espéré.

Un voyageur souhaite échanger en ligne des billets Thalys pour un voyage à une date ultérieure. Ce faisant, il annule accidentellement les billets originaux. Malgré un contact téléphonique immédiat avec Thalys, le collaborateur à l'autre bout du fil lui fait comprendre qu'il ne peut plus rien faire. En conséquence, le voyageur perd près de 250 €.

Nous faisons preuve de compréhension pour l'erreur du client et demandons un geste commercial en bons d'achat dans une proposition de conciliation. Thalys refuse car une annulation en ligne demande toujours une confirmation de la part du client. Ce client a bien cliqué dessus mais en croyant qu'il fallait annuler le premier billet avant de pouvoir réserver une nouvelle date, quod non. C'est aussi pourquoi, dans un avis, nous redemandons un geste commercial à Thalys. Là encore, l'entreprise refuse.

Eurostar

Au cours de l'été 2021, un voyageur annule un déplacement en Eurostar et reçoit dans la foulée un bon voyage. Quelques mois plus tard, il utilise ce bon pour payer (partiellement) un autre voyage. Peu de temps après, il annule également cette réservation. S'agissant de billets de type Business Premier, le voyageur demande à Eurostar le remboursement prévu à l'article 31.2 de ses conditions générales.

Lorsqu'Eurostar refuse et ne propose que le remboursement de la partie payée en espèces (123 € au lieu de 447 €), le client demande notre médiation. Ce n'est qu'après avoir émis une proposition de compromis, rappelant à Eurostar ses obligations, que le voyageur reçoit un remboursement intégral. Entre-temps, l'article invoqué par ce client a été modifié.

Assistance

Les entreprises ferroviaires sont tenues de fournir une assistance aux voyageurs en cas de retard ou d'annulation. Pourtant, dans le trafic ferroviaire international, cette assistance ne semble pas toujours être délivrée correctement. La plupart des dossiers que nous avons reçus à ce sujet en 2022 concernent le remboursement de frais d'hôtel ou de taxi après un incident sur un train Thalys. Il y a également eu un certain nombre de problèmes sur le réseau ferroviaire allemand pour lesquels les voyageurs ont sollicité notre intervention.

Outre les informations sur les problèmes et les retards, les entreprises ferroviaires doivent



Leuven

278



offrir gratuitement aux voyageurs les éléments suivants en cas de retard de plus de 60 minutes :

- de la nourriture et des boissons, en fonction du temps d'attente ;
- une nuit d'hôtel (y compris le transport de la gare à l'hôtel) si vous n'atteignez pas votre destination le même jour ;
- si le train ne peut plus circuler, le transport vers une gare (ou un autre point de départ).

En cas de train annulé ou retardé ou de correspondance manquée, l'entreprise ferroviaire doit, si nécessaire, organiser de sa propre initiative l'assistance aux voyageurs concernés. Souvent, cela ne se produit pas. Et lorsque les voyageurs organisent eux-mêmes leur propre assistance, les entreprises ferroviaires refusent de rembourser par la suite en cas de force majeure ou limitent leur intervention au lieu de compenser le montant effectivement payé. Pour nous, le voyageur ne doit pas être la victime d'une entreprise ferroviaire qui a manqué à son devoir. C'est pourquoi, dans ces dossiers, nous plaçons pour un remboursement intégral des frais de nuitée.

Enfin, nous recommandons aux voyageurs de toujours contacter le personnel de la gare ou le transporteur avant de trouver eux-mêmes une solution.

Une marge d'amélioration

En termes de communication et de service à la clientèle, il y a encore beaucoup de place pour l'amélioration dans les voyages interna-

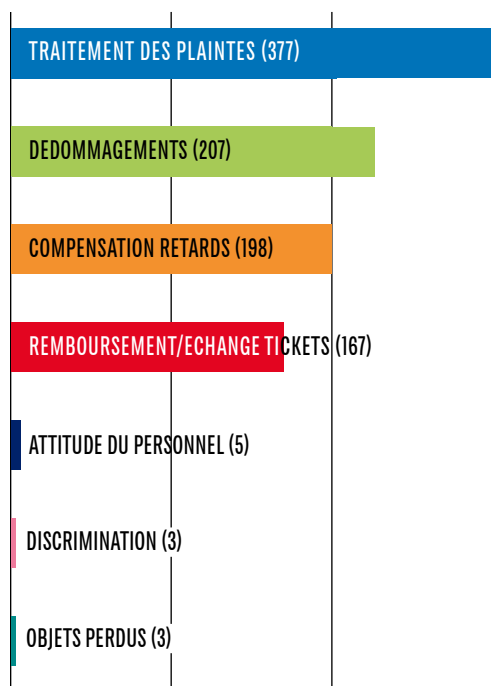
tionaux en train. Nous espérons que les entreprises concernées tireront les leçons nécessaires des problèmes de l'année écoulée. L'Europe s'y emploie déjà et présentera l'été prochain un nouveau règlement (2021/782) sur les droits des voyageurs ferroviaires. Elle y abordera ce qui doit se passer si l'entreprise ferroviaire ne remplit pas son obligation d'assistance.

En effet, l'article 18 stipule :

« Lorsque les possibilités de réacheminement disponibles ne sont pas communiquées au voyageur dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, le voyageur a le droit de conclure un tel contrat avec d'autres prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. L'entreprise ferroviaire rembourse au voyageur les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'il a supportés. »

Nous constatons également qu'il y a encore des voyageurs qui sont transbahutés à gauche et à droite lorsque plusieurs transporteurs sont impliqués dans le voyage. C'est encore plus vrai pour ceux qui achètent leur voyage par l'intermédiaire d'un tiers, comme Trainline ou Omio. 

3.6. Après-vente



Nous défendrons toujours notre position en nous appuyant sur les règlements européens, comme le point 4.2.1 des orientations interprétatives du règlement 1371/2007. Celui-ci stipule que : « Conformément à l'article 4, lu en liaison avec l'article 6, paragraphe 2, de l'annexe I, un contrat unique peut aussi consister en des billets distincts. Les arrangements contractuels entre le voyageur et l'entreprise ferroviaire doivent stipuler clairement si le voyageur se déplace dans le cadre d'un contrat unique ou de contrats distincts. Conformément à l'article 3, paragraphe 10, du règlement, les billets distincts vendus dans le cadre d'un contrat unique sont considérés comme un « billet direct » ... Les voyageurs qui détiennent des billets distincts dans le cadre d'un contrat de transport unique peuvent bénéficier des droits accordés en vertu des articles 16 et 17 si leur retard à l'arrivée à leur destination finale dépasse soixante minutes, même si les retards dans chaque segment sont chacun inférieurs à soixante minutes. »

3.6.1 La segmentation des contrats

La segmentation des contrats, ou le principe de contrats de transport séparés, est sans aucun doute un thème récurrent dans nos dossiers. Pour un aperçu de ce qui a ou n'a pas bougé dans ce domaine ces dernières années, nous vous invitons à relire nos rapports annuels de 2021 (pages 59-60), 2020 (pages 32-35), 2019 (pages 26-30), 2018 (pages 28-29 et 53), 2017 (pages 30 et 42-44), 2016 (page 27), 2015 (pages 26-27 et 31-33) et au-delà.

On ne saurait trop insister sur l'importance de HOTNAT (Hop On The Next Available Train) comme élément de solution. Railteam, un partenariat entre la DB, Eurostar, SNCB, NS, ÖBB, SNCF et Thalys, a mis en place ce principe qui signifie qu'en cas de retard ou d'annulation d'un train à grande vitesse de l'alliance Railteam, le voyageur concerné sera autorisé à prendre le prochain train à grande vitesse (toujours de l'alliance Railteam) avec

Tant que les entreprises ferroviaires ne seront pas légalement obligées d'amener gratuitement les voyageurs à leur destination finale dans les meilleurs délais en cas de perturbations, elles continueront à trouver des moyens de se soustraire à leur responsabilité envers ces derniers.

le même billet et à partir de la même gare.

Les réserves formulées dans notre précédent rapport annuel sont toujours valables :

« Dans le domaine de la fourniture d'informations, des améliorations sont encore possibles. En effet, les employés de ces entreprises ferroviaires ne sont pas toujours au courant de l'existence de ce service ou n'informent pas les voyageurs en cas de problème, ce qui peut conduire à proposer inutilement aux voyageurs bloqués l'achat d'un nouveau billet plus cher. Il reste donc nécessaire d'établir des accords clairs et uniformes entre le transporteur, le vendeur et le voyageur. »

En octobre 2022, un message d'espoir est venu de la CER², une initiative européenne visant à simplifier les voyages internationaux en train. La SNCB et 14 autres sociétés de transport européennes y annoncent leur intention de proposer la poursuite du voyage sans frais supplémentaires si un voyageur en train rate une correspondance internationale. Le grand absent dans cette histoire est Eurostar (Thalys).

Le problème des accords de la CER est qu'ils sont pris en interne et ne sont pas diffusés. Les voyageurs ne peuvent donc en tirer aucun droit et restent ainsi à la merci du bon vouloir

des entreprises ferroviaires. Si la CER prenait autant à cœur les intérêts des voyageurs ferroviaires qu'elle veut le faire croire, elle rendrait ses documents publics. Mais elle ne le fait pas.

Bien que la Commission européenne s'efforce d'accroître les droits des voyageurs ferroviaires et la part des trains dans le cadre du Green Deal, le processus de rédaction du nouveau règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires montre que l'influence des entreprises ferroviaires via les différents États membres est forte. Tant que les entreprises ferroviaires ne seront pas légalement obligées d'amener gratuitement les voyageurs à leur destination finale dans les meilleurs délais en cas de perturbations, elles continueront à trouver des moyens de se soustraire à leur responsabilité envers ces derniers.

Un jeune voyageur planifie un séjour en Bretagne en utilisant d'abord deux trains SNCB, puis un Thalys, puis un TGV et enfin un TER (SNCF). Le tout premier train a un retard relativement faible mais qui s'avère suffisant pour que les correspondances successives tombent comme des dominos : le voyageur ayant raté la correspondance avec le deuxième train SNCB, il doit prendre le train suivant. Il manque donc la correspondance

² The Community of European Railway and Infrastructure Companies (Communauté européenne du Rail)

prévue avec le Thalys. Il attrape le suivant, deux heures plus tard. Ce faisant, il loupe le dernier TGV de la journée et ne peut donc logiquement pas non plus prendre le TER. Finalement, le voyageur arrivera à destination grâce une plateforme de covoiturage (dont coût : 44,75 €).

Tant la SNCB que la SNCF se réfèrent au principe des contrats séparés pour refuser toute compensation, remboursement ou assistance. Leur client risque donc de devoir endosser les dommages indirects. Dans un avis adressé à la SNCB, nous demandons le remboursement des frais supplémentaires pour le trajet en voiture. La SNCB fait preuve de compréhension et rembourse le transport alternatif, présenté comme un geste commercial.

En utilisant le site web de la SNCF, un couple réserve un voyage de Bruxelles à Montpellier (140 €). La partie jusqu'à Paris se fait en Thalys, la partie suivante en Ouigo. Une fois à Bruxelles-Midi, leur Thalys s'avère être annulé. Sur place, ils réservent alors de nouveaux billets auprès de la SNCB, cette fois via Lyon avec un TGV et un TGV-Inoui. Les clients demandent le remboursement des nouveaux billets, plus chers (353 euros). Thalys et la SNCB les renvoient vers la SNCF.

Or, la SNCF refuse de rembourser la deuxième réservation parce qu'elle a été effectuée via la SNCB. Concernant la première réservation, la SNCF ne souhaite rembourser que la partie que le Thalys aurait dû faire (92 €). Le train Ouigo après Paris ayant circulé comme prévu, la SNCF invoque le principe

des contrats de transport séparés. Dans un avis adressé à la SNCF, nous demandons le remboursement intégral de la deuxième réservation car c'est elle qui a manqué à son obligation d'assistance et, en tant que vendeur, n'a pas informé à temps ses clients de l'annulation du train Thalys. La SNCF accepte alors de rembourser l'intégralité de la première réservation Thalys et Ouigo. Par contre, la différence de prix avec la seconde (213 €) restera à la charge des clients. 🚪



4. Plus forts ensemble : la médiation au niveau national et européen

4. Plus forts ensemble : la médiation au niveau national et européen

4.1. Le réseau www.ombudsman.be

Le réseau ombudsman.be réunit 30 médiateurs issus de tous les domaines de la société : l'État fédéral, les régions, les communautés, les villes et communes, les secteurs semi-publics et régulés. Le Médiateur ferroviaire est membre de ce réseau depuis sa création en 1997.



Ces services de médiation ont été créés au cours des 30 dernières années afin que les citoyens/consommateurs puissent faire appel à une autorité indépendante pour examiner leurs plaintes et vérifier qu'ils bénéficient des droits qui leur ont été accordés par le législateur.

Ce réseau a pour objectif de mieux faire

connaître les médiateurs, de les rendre plus accessibles au public, de renforcer leur collaboration et d'assurer l'échange de connaissances et d'expériences.

Ainsi, en 2022, le réseau a organisé deux ateliers sur la communication et plusieurs membres ont partagé leurs expériences en matière de médias sociaux, de relations avec la presse et la diffusion du rapport annuel à un public plus large.

Lors de l'assemblée générale de juin, le médiateur national néerlandais a partagé son expertise en matière d'approche des groupes vulnérables pour faire valoir leurs droits dans leurs contacts avec le gouvernement.

Tous les médiateurs du réseau sont indépendants et neutres. Ils examinent les plaintes qui leur sont soumises par les citoyens et les consommateurs et leur intervention est gratuite. Ombudsman.be renvoie vers le bon médiateur, celui qui pourra chercher une solution au problème.

Pour en savoir plus sur le réseau, nous vous invitons à consulter le site

www.ombudsman.be.

Lors de l'assemblée générale de juin, le médiateur national néerlandais a partagé son expertise en matière d'approche des groupes vulnérables pour faire valoir leurs droits dans leurs contacts avec le gouvernement.



Service de Médiation pour le Consommateur

4.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur

Le Service fédéral de Médiation pour le Consommateur (SMC), opérationnel depuis le 1er juin 2015, a une triple mission : informer les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations en ce qui concerne le règlement à l'amiable des litiges ; transmettre les demandes de médiation auprès du service de médiation ou de l'entité compétents ; et le traitement des dossiers pour lesquels aucun autre médiateur ou entité ne sont compétents.

Les deux médiateurs ferroviaires siègent, avec leurs collègues médiateurs pour les télécommunications, les services postaux, l'énergie, les services financiers et les assurances, au sein de son Comité de direction.

Les consommateurs et les entreprises qui souhaitent résoudre un conflit de manière rapide, peu coûteuse et accessible peuvent faire appel à 15 entités qualifiées à cette fin, dont 10 médiateurs. Chaque service agit comme un intermédiaire indépendant et impartial dans son secteur. Les plaintes qui ne relèvent pas de la compétence d'un médiateur spécifique ou d'une entité ADR³ sont traitées par le SMC.

Comme le montre entre autres ce rapport annuel, la grande majorité des consommateurs se dirigent directement vers le service de médiation compétent.

Ensemble, les médiateurs des secteurs régulés (Assurances, Énergie, Banques, Télécommunications, Voyageurs ferroviaires et Services postaux) et le Service de Médiation pour le Consommateur apportent une plus-value. En 2022, ils ont reçu un total de 76.202 dossiers. Dans 30.966 dossiers recevables, une médiation a été entamée et a donné lieu à un règlement à l'amiable entre les parties dans 23.269 dossiers. Une procédure engagée auprès d'un service de médiation dure en moyenne 53 jours⁴.

Afin de donner une assise encore plus large au travail des médiateurs et de mieux faire connaître ce dernier auprès du grand public, les médiateurs sectoriels ont rédigé un memorandum comportant six points d'attention :

- chaque service de médiation doit couvrir l'ensemble du secteur pour lequel il est compétent ;
- le service de médiation pour les consommateurs agit comme un guichet unique ;
- les recommandations d'un médiateur doivent pouvoir agir comme caisse de résonance ;
- la résolution extrajudiciaire des litiges devrait être mieux connue du grand public ;
- la procédure de désignation et de nomination des Médiateurs doit être respectueuse des délais imposés ;

3 ADR : Alternative Dispute Resolution ou règlement extrajudiciaire de litiges

4 En raison de l'augmentation considérable du nombre de dossiers introduits auprès du Médiateur du secteur de l'énergie en 2022, le délai moyen de traitement de ceux-ci était de 179 jours.

- l'interface entre la justice et l'économie doit faire l'objet d'un débat constructif.

Le mémorandum complet est publié sur le site www.mediationconsommateur.be.



4.3. TRAVEL_NET

Le 10 novembre 2017, 13 entités ADR de 11 États membres européens ont lancé TRAVEL_NET avec le soutien de la Commission européenne. Ombudsrail a rejoint ce réseau en mars 2018. Aujourd'hui, TRAVEL_NET a plus que doublé - avec 27 entités ADR issues de 18 pays.

TRAVEL_NET vise à faciliter, renforcer et améliorer les ADR de haute qualité dans le secteur des voyages et des transports; surtout grâce

- 1) au partage des dossiers (transfrontaliers) ;
- 2) au partage des connaissances et l'échange des meilleures pratiques ;
- 3) et la promotion de l'ADR.

Après deux années d'ateliers exclusivement en ligne, les membres de TRAVEL_NET ont pu à nouveau se retrouver physiquement. Cela s'est passé en mai à Prague et en octobre à Berlin à l'occasion de la célébration des 5 années d'existence du réseau.

A l'occasion de cet anniversaire, les défis auxquels le secteur, et donc aussi le réseau, ont été confrontés, ont été ainsi passés en revue. Les crises mondiales telles la pandémie ont mené à une forte volatilité du nombre de dossiers, ce qui a rendu difficile de garantir un

traitement efficace des plaintes dans le délai prévu de 90 jours. Avec la guerre en Ukraine, la crise énergétique et la situation économique tendue, il n'est pas simple de prédire la manière dont tout cela affectera le secteur.

Mais il y a aussi les défis généraux pour l'ADR, qui ont été soulignés il y a 10 ans déjà lors de la création de la directive ADR :

- De nombreux consommateurs ne connaissent toujours pas l'ADR
Nous appelons la Commission européenne et les gouvernements nationaux à étudier comment intégrer les ADR dans le cadre juridique spécifique à chaque secteur et comment garantir le respect de l'obligation pour les entreprises de fournir des informations ADR dans leurs communications avec les clients .
- Absence partielle de participation des entreprises
Alors que de nombreuses entreprises participent avec succès à l'ADR, d'autres hésitent encore. Cela conduit à une situation très insatisfaisante : même s'il existe des entités ADR compétentes, le dispositif échoue en raison d'un manque de participation du monde des entreprises.

La Commission européenne souhaite ici peser de tout son poids. A Berlin, le directeur-

Tant que les initiatives légales nécessaires ne sont pas au rendez-vous, nous ne pouvons qu'appliquer la tactique du disque rayé.

général des droits des consommateurs et de la protection juridique a annoncé que l'UE souhaitait promouvoir l'expansion des ADR des consommateurs : « *Les consommateurs doivent revendiquer leurs droits. Pour ce faire, ils doivent recourir beaucoup plus fréquemment à l'instrument efficace de la médiation. Le Règlement Alternatif des Litiges est un processus collaboratif, il favorise un bon dialogue entre les voyageurs et les entreprises - il est souhaitable que les voyageurs et les entreprises intègrent encore mieux cette possibilité - et recourent davantage à la médiation* ».

4.4. Entité ADR

Depuis que notre candidature a été rejetée par le SPF Economie en 2015, nous réitérons dans chaque rapport annuel l'appel insistant à nos décideurs politiques pour créer les conditions qui peuvent faire du Service de Médiation pour les voyageurs ferroviaires une entité ADR reconnue.

Tant que les initiatives légales nécessaires ne sont pas au rendez-vous, nous ne pouvons qu'appliquer la tactique du disque rayé. Et cela résonnait déjà comme ceci dans notre rapport annuel 2019 :

Le fait qu'Ombudsrail ne soit toujours pas reconnu comme une entité ADR qualifiée constitue depuis longtemps un obstacle à ces partenariats. Pour rappel, lors de l'entrée en vigueur du Livre XVI "Règlement extrajudiciai-

re des litiges de consommation" dans le Code de droit économique, il a été décidé que les services de médiation existants institués par la loi devaient également passer par la procédure de qualification.

La situation spécifique du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires, qui fait partie du SPF Mobilité en tant qu'organisme autonome depuis 2010 et n'a pas de financement propre du secteur ferroviaire, a conduit l'organisme de reconnaissance, en l'occurrence le SPF Economie, à décider qu'Ombudsrail ne répondait pas aux critères d'indépendance énoncés dans la législation susmentionnée. La loi qui devrait faire de notre service un organisme totalement indépendant avec son propre financement et des garanties d'indépendance suffisantes dans le chef des médiateurs n'a pas encore été finalisée.

Cela a pour conséquence que notre service n'existe en fait pas pour la Commission européenne, que nous ne sommes pas mentionnés sur la plateforme ODR⁵ ni dans la liste des organismes de résolution des litiges reconnus sur le site Internet de la Commission et que nous ne pouvons pas compter - contrairement aux autres membres - sur une contribution financière pour participer aux ateliers TRAVEL_NET.

Pourrons-nous vous proposer une autre chanson l'an prochain ? 

⁵ ODR: Online Dispute Resolution



TEAM





De gauche à droite : Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Kristof Goossens, Christophe Asselman, Fabienne Roggen, Brigitte Bauwens, Ruben Demey, Mathias De Vos, Annelies Van Vossel. Manquantes : Sonia Denis et Ludovine Delvaux.



Médiateur pour les voyageurs ferroviaires
Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 5, 1000 Bruxelles
(près de la gare de Bruxelles-Nord)



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail_FR



0800 25 095 (intérieur)
+32 2 221 04 11 (depuis l'étranger)
Du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption



Français : plaintes@ombudsrail.be
Néerlandais : klachten@ombudsrail.be
Allemand : beschwerden@ombudsrail.be
Anglais : complaints@ombudsrail.be



Une visite en nos bureaux est possible sur rendez-vous

L'intervention du service de médiation est gratuite

WWW.OMBUDSRAIL.BE