

2019



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

20  
19

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

L'article 16 de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses stipule que le médiateur doit annuellement faire part de ses activités. Vous trouverez ci-après le vingt-septième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2019.

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

Textes : équipe du service de médiation.

Photos © Donique Monte Falco, photo p. 62-63 © Nick Van Hee.

Conception : Nick Van Hee. Impression : Drukservice Imprensa, 2200 Herentals.

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

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Avant-propos</b>	<b>6</b>
<b>1. Statistiques des plaintes</b>	<b>9</b>
1.1. Volume des plaintes	10
1.2. Motifs des plaintes	12
1.3. Résultats des interventions	12
1.4. Mode d'introduction des plaintes	13
1.5. Les différentes étapes du processus de médiation	13
1.6. Canaux de communication	16
<b>2. Analyse des plaintes</b>	<b>19</b>
2.1. Retards	21
2.1.1. Nombre de plaintes	21
2.1.2. Une clause d'exonération tenace	22
2.1.3. L'odyssée des voyageurs internationaux	24
2.1.4. Avis	27
2.2. Titres de transport	35
2.2.1. Nombre de plaintes	35
2.2.2. Digitalisation et automatisation	35
2.2.3. Avis	41
2.3. Amendes et Tarif à bord	47
2.3.1. Nombre de plaintes	47
2.3.2. Amendes administratives - An 1	48
2.4. Divers	51
2.4.1. Nombre de plaintes	51
2.4.2. Evaluation de B-Parking	51
2.4.3. Objets perdus à la SNCB : mise à jour	53
2.4.4. Avis	54
2.5. Autres dossiers adressés au médiateur	57
<b>3. Plus forts ensemble</b>	<b>59</b>
3.1. Le portail <a href="http://www.ombudsman.be">www.ombudsman.be</a>	59
3.2. Le Service de médiation pour le Consommateur	59
3.3. TRAVEL_NET	60
3.4. Encore mieux?	60

<b>Team</b>	<b>62</b>
-------------	-----------

# AVANT-PROPOS

Même si le présent rapport va se pencher sur l'exercice 2019, il nous eût été inconcevable au moment d'en rédiger l'avant-propos de ne pas saluer en premier lieu tous les cheminots et toutes les cheminotes qui sont restés sur le pont malgré la crise liée au Covid-19. Nos remerciements paraissent bien maigres au regard de leur investissement au service, direct ou indirect, des voyageurs et d'une mobilité même au régime. Ces félicitations n'en sont pas moins sincères et amplement méritées. Il n'est pas 20h, mais Ombudsrail applaudit quand même !

Comme bien d'autres choses, les voies du voyageur ferroviaire paraissent parfois bien insondables. Une seule illustration : après plusieurs années d'une ponctualité qui a mis les nerfs des usagers à rude épreuve, 2019 a laissé entrevoir de plus beaux moments de (relative) sérénité dans ce domaine. Sachant l'importance centrale que revêt la régularité des trains aux yeux de leurs utilisateurs, il est piquant de constater, dans le même temps, que notre service n'avait plus reçu autant de dossiers depuis l'année 2015 (+31% par rapport à 2018, 1re et 2e lignes confondues). Mais ne franchissons pas le Rubicon et n'en déduisons pas que la ponctualité a succombé aux charmes d'une amélioration, qui devra se confirmer, et a cessé d'être le baromètre de la bonne santé des déplacements en train et, partant, de la satisfaction des clients.

Notre année 2019 a aussi mis en évidence une augmentation des dossiers relatifs aux voyages internationaux (près d'1 plainte sur 4). Prise de conscience environnementale ? Pourquoi pas, on peut l'espérer. Dans notre domaine d'activités, il est vrai aussi que novembre et décembre 2019 ont été riches en grèves sur le réseau français, ce qui a eu inmanquablement un effet sur l'accroissement des plaintes dans ce segment.

Qui dit voyage international peut également dire, en partie, voyage en avion. Et quoi de mieux pour rejoindre un aéroport qu'un train (intérieur ou international d'ailleurs) ! Ses avantages sont nombreux et indéniables par rapport à la voiture par exemple. Mais quand la situation tourne au vinaigre et que vous voyez votre avion s'envoler sans vous vers Barcelone, Rome, Berlin ou Montréal, accrochez-vous, car cela va secouer votre portefeuille. Entre clause d'exonération et/ou segmentation des contrats, les entreprises ferroviaires s'en donnent à cœur joie et les voyageurs lésés en sont pour leurs frais, au propre comme au figuré. Alors, vol ou correspondance manqué(e) suite à un retard de train : voici un autre vrai problème. Peut-on espérer de l'Europe une amélioration des droits des voyageurs via la refonte du Règlement 1371/2007 ? Ici aussi, on peut espérer... ou rêver.

Quant à la procédure des amendes administratives, appliquée durant une année complète en 2019, on pourrait s'étonner qu'Ombudsrail n'ait pas émis d'avis à ce sujet. L'obstacle majeur est qu'à un certain stade notre intervention n'est plus suspensive et, lorsqu'elle s'enclenche, la procédure a

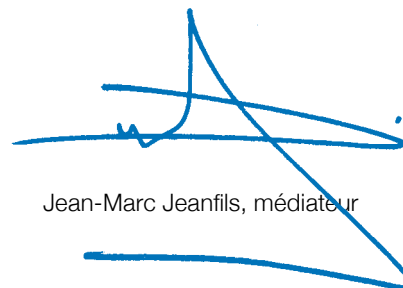
suivi son cours du côté de la SNCB. On en arrive alors à discuter les modalités de paiement (via un plan) ou à conseiller le recours à un avocat. En outre, dès qu'un voyageur ne suit pas à la lettre la stricte procédure écrite de contestation, il se met dans son tort et la SNCB le considère comme « indéfendable ». Et la procédure se poursuit, tel un rouleau compresseur.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et, comme on l'entend souvent en cette période de (dé)confinement : prenez soin de vous et de vos proches.

Il nous manquera toutefois un lecteur fidèle et assidu : ce 25 mai, notre ancien collègue, Jean Frankart, est décédé inopinément. Il allait avoir 65 ans. Retraité en 2012, Jean – Jeannot comme beaucoup le surnommaient – avait été un des premiers collaborateurs du service de médiation auprès de la SNCB (comme il s'appelait alors) en 1994. Le service avait un an. Durant 18 années, Jeannot a mis son expérience de cheminot pour tenter de dégager des solutions aux litiges entre voyageurs et entreprise ferroviaire ; toujours dans le respect de chacune des parties. Il n'aurait manqué pour rien au monde le traditionnel repas de début d'année et il quittait alors sa chère ville de Dinant pour se joindre à nous et à tous les retraités du service. Les mots nous manquent pour évoquer son souvenir. Alors, tout simplement, merci, Jeannot ! R.I.P.

Au nom de toute l'équipe du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires, passée et présente, nous saluons ta mémoire.

Bruxelles, le 28 mai 2020



Jean-Marc Jeanfils, médiateur



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw

# 1. Statistiques des plaintes

🗨️	3.981	dossiers reçus
➔	2.706	➤ à l'entreprise ferroviaire concernée
📍	375	➤ demandes d'information
✓	995	📁 dossiers nouveaux en 2019
+	7	📁+ dossiers commencés en 2016
+	10	📁+ dossiers commencés en 2017
+	329	📁+ dossiers commencés en 2018
⚠️	1.341	📁 dossiers traités en 2019

# 1. Statistiques des plaintes

## 1.1. Volume des plaintes

Au cours de l'année 2019, le médiateur a reçu 3.981 dossiers. Pour 100 d'entre eux, notre service a dû se déclarer non compétent car ils ne concernaient pas un voyageur ferroviaire ou un utilisateur de l'infrastructure, ou était du ressort d'un autre collègue.

2.706 dossiers sont irrecevables pour le médiateur car le voyageur n'a pas préalablement soumis son problème à l'entreprise ferroviaire. Dans ce cas, nous transmettons la réclamation à l'entreprise concernée, sous réserve de l'accord du voyageur. Parmi ces plaignants, 195 sont revenus frapper à la porte du service de médiation.

800 personnes ont introduit leur plainte directement auprès de l'entreprise ferroviaire et se sont ensuite tournées vers le Médiateur pour ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante de la part de l'entreprise.

Nous avons également reçu 375 demandes d'information. Certains voyageurs nous contactent visiblement parce qu'ils ne trouvent pas de réponse à leurs questions :

- j'ai effectué un achat sur le site d'Izly mais je me suis trompé de date. Que puis-je faire ?
- j'ai payé des billets Thalys mais ils ne sont jamais arrivés dans ma boîte mail. Comment réagir ?
- j'ai oublié mon sac dans le train. Comment signaler un objet perdu ?
- je souhaite acheter un terrain qui appartient à la SNCB. Qui puis-je contacter ?
- quel est le délai de traitement d'une plainte par la SNCB ?
- ...

Au total, le service de médiation a reçu 995 nouveaux dossiers en 2019.

### Nombre de dossiers reçus

DOSSIERS	2015	2016	2017	2018	2019
Néerlandais	5.155	2.957	2.550	2.405	3.025
Français	1.033	752	644	556	856
Total	6.188	3.709	3.194	2.961	3.881

### Nombre de dossiers

Aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités durant les 5 dernières années.

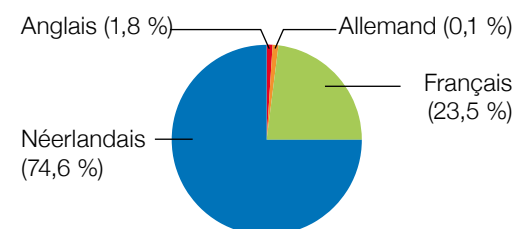
DOSSIERS	2015	2016	2017	2018	2019
Néerlandais	1.565	904	640	706	730
Français	564	399	292	237	265
Total	2.129	1.303	932	943	995

### Nombre de dossiers traités en 2019

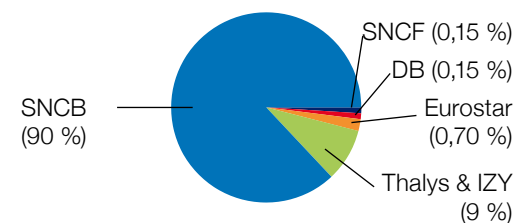
Un rapport d'activité se doit de montrer la réelle activité d'un service tout au long d'une année. A côté du traitement des plaintes de l'année de référence, il faut également ajouter les plaintes des années précédentes qui ont (enfin) trouvé une issue durant cette période. Au total, nous avons donc traité 1.341 dossiers.

	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Dossiers traités	7	10	329	995	1.341

### Répartition linguistique



### Répartition par entreprise ferroviaire



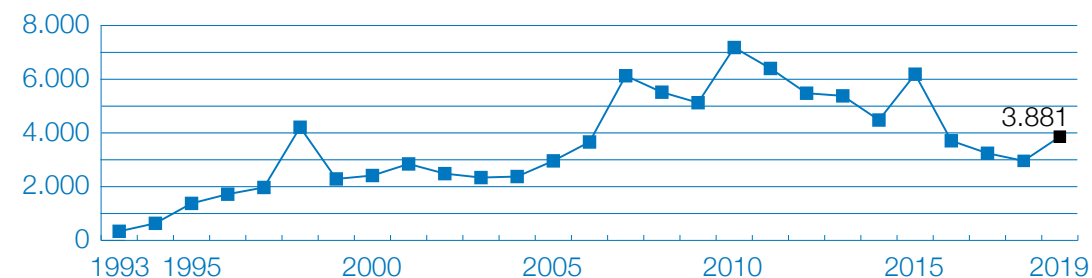
### Nombre de dossiers ces 10 dernières années et nombre de clients concernés

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS	NOMBRE DE CLIENTS
2010	7.181	13.085
2011 <sup>1</sup>	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
2016	1.303	1.349
2017	932	1.004
2018	943	943
2019	995	995
TOTAL	27.076	36.335

<sup>1</sup> Depuis 2011 : uniquement les plaintes en seconde ligne, conformément à la loi du 28 avril 2010.

### Nombre de dossiers reçus depuis 1993

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons reçu presque 100.000 dossiers (dont près de 83.000 en deuxième ligne), ce qui représente plus de 106.000 personnes.



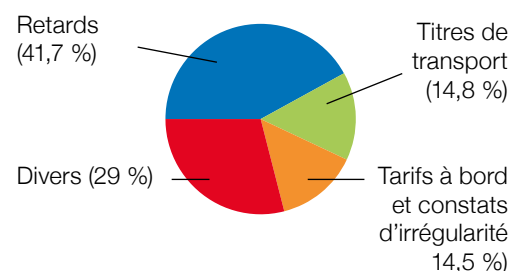
## 1.2. Motifs des plaintes

Trois catégories sortent du lot en 2019 :

- 559 retards
- 199 titres de transport
- 195 tarifs à bord et constats d'irrégularité

Ce top trois représente 71 % du nombre total de plaintes.

### Motifs des plaintes



Les plaintes restantes (29 %) abordent les sujets suivants :

- personnel et service à la clientèle
- objets perdus
- horaires
- automates de vente
- personnes à mobilité réduite
- composition des trains
- parkings
- réservations (groupes et voyages internationaux)
- vélos
- divers (propreté, accidents, sécurité, réglementation, tarifs ...)

Les plaintes seront analysées par thème d'après leur ordre d'importance.

## 1.3. Résultats des interventions

Début février 2020, 208 dossiers des années précédentes ou de l'année de référence étaient encore ouverts. En voici la répartition :

- 2016 : 5
- 2017 : 2
- 2018 : 24
- 2019 : 177.

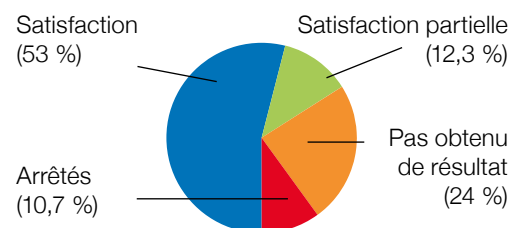
Les 1.133 plaintes clôturées en 2019 ont connu le résultat suivant :

- 601 ont obtenu satisfaction
- 139 ont obtenu partiellement satisfaction
- 272 n'ont pas obtenu de résultat
- 121 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur.

Dans 53 % 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 12,3 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

### Résultats des interventions



65,3 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont ainsi obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

65,3 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont ainsi obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

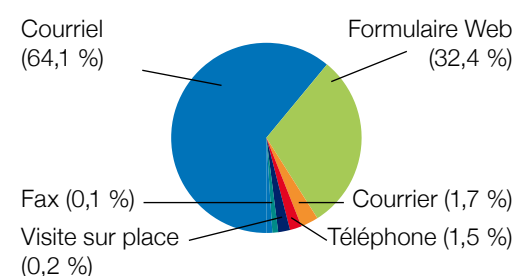
Dans 34,7 % des plaintes, l'intervention n'a abouti à aucun résultat, soit parce que l'entreprise ferroviaire n'a en aucune manière accédé à la requête (légitime) du client, soit parce que la plainte a été considérée comme non fondée par le médiateur ou bien encore parce que le client a stoppé la procédure.

## 1.4. Le mode d'introduction des plaintes

Les clients peuvent nous adresser leurs plaintes via différents canaux. Voici la répartition pour les dossiers traités durant l'année 2019 :

- Courriel : 860
- Formulaire Web : 434
- Courrier (y compris les envois recommandés) : 23

### Le mode d'introduction des plaintes



- Téléphone : 20
- Visite sur place : 3
- Fax : 1

## 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

## 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.

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 à l'avenir. 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

#### Nombre de dossiers avec une proposition de conciliation

Les avis sont repris plus loin dans ce rapport. A côté de ceux-ci, nous devons également signaler les dossiers qui ont connu un résultat positif grâce à une proposition de conciliation (ou compromis).

Nous avons rédigé 48 propositions de conciliation relatives aux dossiers traités en 2019.

1 compromis a été adressé à Thalys, 1 à Eurostar tandis que les 46 autres concernaient la SNCB. Outre les 24 dossiers que nous avons pu clôturer positivement après le compromis, on retrouve aussi 6 dossiers pour lesquels les clients ont reçu une réponse partiellement satisfaisante et 1 plainte encore en traitement au moment de la rédaction du présent rapport.

#### Résultats

Des 17 compromis rejetés, 10 ont fait l'objet d'un avis en 2019. Les 7 dossiers restants ont été clôturés sans avis (5) ou étaient encore en traitement au moment de la rédaction du présent rapport.

Cela signifie que, dans 3,6 % des dossiers traités en 2019, une proposition de conciliation a été déposée.

### 1.5.2. Avis

#### Nombre de dossiers avec un avis

Le médiateur a émis au total 30 avis durant cette année :

- 16 ont été rendus en néerlandais ;
- 14 ont été rendus en français.

Cela signifie que dans près de 2,2 % des dossiers traités en 2019 un avis a été émis.

L'un des avis a été adressé à Thalys tandis que tous les autres l'ont été à la SNCB.

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

- 22 étaient relatifs à des problèmes liés aux retards et aux compensations (dont 13 concernant le train pour l'aéroport);
- 6 avaient trait aux titres de transport ;
- 1 sur les personnes à mobilité réduite ;
- 1 sur les réservations Groupes.

L'avis adressé à Thalys a été rejeté.

Dans 20 % des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a rejeté dans 80 % des dossiers.

#### Evolution des avis

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

- rejetés,
- suivis partiellement,
- suivis.

#### Résultats

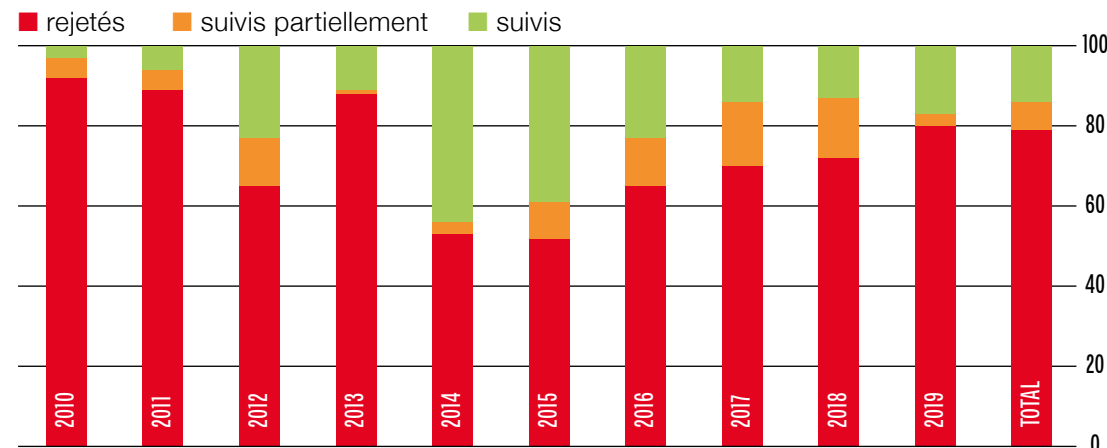
Début février 2020, la SNCB avait fourni une réponse à tous les avis. Parmi les 29 avis soumis à la SNCB :

- 23 ont été rejetés,
- 1 n'a été suivi que partiellement,
- 5 ont été suivis.

### Evolution des avis (chiffres absolus)

Avis	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOT.
Suivis	6	5	22	18	8	18	11	5	6	5	104
Partiellement suivis	8	4	11	2	1	4	6	6	7	1	50
Rejetés	160	75	61	144	10	24	32	26	33	24	589
Total	174	84	94	164	19	46	49	37	46	30	743

### Evolution des avis





## Ombudsrail, le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires

Vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte par une entreprise ferroviaire ? Vous cherchez à connaître vos droits ? Ombudsrail peut vous aider.

Introduire une plainte

Vos droits et intérêts en tant que voyageur



## 1.6. Canaux de communication

### 1.6.1. Notre nouveau site web [www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be)

Lorsque nous avons lancé notre projet de nouveau site web en 2018, l'objectif était clair : un site web au design rafraîchi, offrant une bonne accessibilité, où les voyageurs ferroviaires peuvent introduire leurs plaintes et trouver plus d'informations quant à leurs droits. Le site Web devait être remplacé, ne fût-ce que, par exemple, parce qu'il s'affichait difficilement sur smartphones et tablettes. En mai 2019, nous avons donc lancé la nouvelle version : <https://www.ombudsrail.be>.

La mise en page claire est immédiatement perceptible mais le site présente également des adaptations en profondeur. Petit passage en revue de ce qui a changé :

- Il existe désormais en quatre langues: néerlandais, français, allemand et anglais.
- Nous avons ajouté un onglet où les voya-

geurs ferroviaires peuvent découvrir quels sont leurs droits.

- Le formulaire de plainte en ligne a bénéficié d'une cure de jouvence. Ainsi, il est désormais possible de poser une question sans avoir à remplir le formulaire complet.
- La page d'actualités, sur laquelle nous publions des informations importantes et des conseils utiles, est devenue plus conviviale. Par exemple, les messages peuvent être partagés plus facilement sur les réseaux sociaux via des boutons ad hoc.

Les statistiques montrent déjà une augmentation significative du nombre de visiteurs. Notre page a été visitée 24.229 fois en 2019 contre 13.920 fois en 2018, même s'il est difficile de prouver que le nouveau site Web se trouve bien à la base de cet accroissement.

Les statistiques montrent déjà une augmentation significative du nombre de visiteurs. Notre page a été visitée 24.229 fois en 2019 contre 13.920 fois en 2018, même s'il est difficile de prouver que le nouveau site Web se trouve bien à la base de cet accroissement.

### 1.6.2. Médias sociaux

Début 2018, nous avons ouvert nos pages Facebook et Twitter (voir notre rapport annuel 2018 pour une première évaluation de nos activités sur les réseaux sociaux). En 2019, nous avons continué à publier régulièrement, avec de plus en plus de voyageurs suivant nos pages Facebook et Twitter.

Il est également à noter que la plupart des visiteurs du site Web s'y retrouvent via notre page Facebook : cela a été le cas pour 2.467 utilisateurs. 270 utilisateurs ont été redirigés via nos pages Twitter.

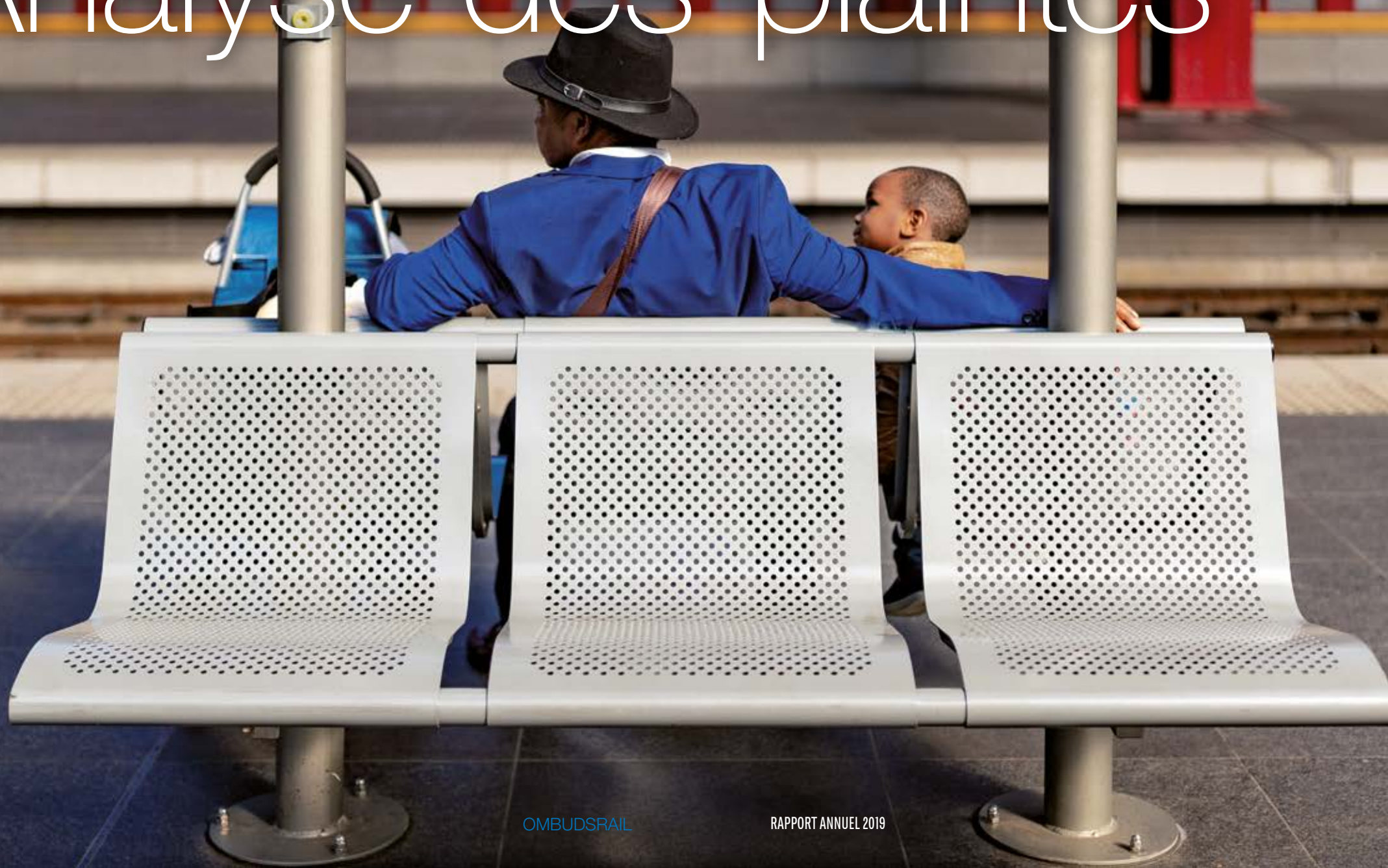
Le premier jour de 2019, notre page Facebook bilingue comptait 213 abonnés. Ce nombre a régulièrement augmenté pour atteindre 364 abonnés le dernier jour de 2019. Un article sur les demandes d'indemnisation refusées a connu la plus grande portée : ce message est apparu sur l'aperçu de 9.470 personnes.

Le nombre d'abonnés sur notre page Twitter en néerlandais est passé à 70 au 31 décembre 2019. À la même date, la page Twitter en français comptait 59 abonnés.

#### Interaction numérique

Dans quelle mesure nos canaux de médias sociaux interagissent-ils avec le site Web ? En 2019, 2.732 utilisateurs sont venus sur notre site via nos réseaux sociaux, par exemple en cliquant sur un lien inclus dans l'un de nos posts. C'est une belle augmentation car cela ne s'était produit qu'à 1.817 reprises en 2018.

# 2. Analyse des plaintes



# 2.1. Retards

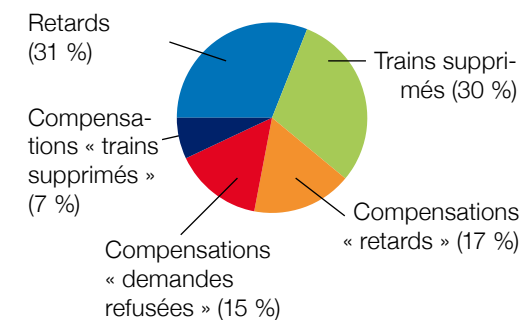
## 2.1. Retards

### 2.1.1. Nombre de plaintes

Avec 559 dossiers, soit 41,7 % des plaintes, les retards constituent à nouveau le groupe le plus important.

Ces plaintes concernent tant les retards en eux-mêmes que le système de compensation mis en place pour indemniser les voyageurs qui en sont victimes. On retrouve également dans cette catégorie les dossiers relatifs aux suppressions de trains.

#### Répartition des plaintes



#### Trains arrivant à destination avec maximum 5 min 59 sec de retard<sup>2</sup>

ANNÉE	SANS NEUTRALISATION (%)	AVEC NEUTRALISATION (%)	NB DE TRAINS PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT SUPPRIMÉS	RÉGULARITÉ PONDÉRÉE EN FCT DU NB DE VOYAGEURS (%)
2005	91,9 %	94,8 %	8.426	
2006	90,3 %	94,0 %	8.801	
2007	89,2 %	93,6 %	15.849	
2008	90,2 %	94,3 %	14.288	88,7 %
2009	88,9 %	92,9 %	21.556	87,1 %
2010	85,7 %	90,4 %	25.192	82,9 %
2011	87,0 %	91,9 %	22.154	84,6 %
2012	87,2 %	92,0 %	18.969	85,8 %
2013	85,6 %	90,4 %	20.580	83,2 %
2014	88,2 %	92,2 %	30.508	86,4 %
2015	90,9 %	95,8 %	22.947	89,0 %
2016	89,2 %	95,2 %	38.041	87,3 %
2017	88,3 %	92,4 %	19.272	86,2 %
2018	87,2 %	91,7 %	26.626	85,3 %
2019	90,4 %	93,3 %	29.679	88,9 %

<sup>2</sup> Chiffres d'Infrabel sa

## 2.1.2. Une clause d'exonération tenace

Avec le slogan "Facilitez votre départ avec le train de l'aéroport", la SNCB fait campagne pour promouvoir ses trains en direction de l'aéroport. Cette proposition est intéressante car de nombreuses gares belges proposent une bonne liaison ferroviaire avec l'un des aéroports belges. De plus, la gare de Brussels Airport-Zaventem est située juste en dessous des halls de départ et d'arrivée, ce qui signifie que le voyageur peut facilement rejoindre les terminaux par l'escalator ou l'ascenseur. En outre, le voyageur n'a pas à se soucier des problèmes rencontrés par les autres moyens de transport : embouteillages, place de parking trop chère, famille ou amis à persuader de jouer le taxi et de transporter la lourde valise sur le porte-bagages d'un vélo. Il n'est donc pas surprenant que le train de l'aéroport continue de gagner en popularité.

Cependant, ce que la SNCB n'annonce pas, c'est la compensation à laquelle les voyageurs ferroviaires peuvent prétendre s'ils manquent leur vol en raison d'un retard de train. Ces dommages consécutifs peuvent être assez importants pour les voyageurs lésés : ils s'élèvent parfois jusqu'à plusieurs milliers d'euros. Les victimes, par exemple, doivent acheter de nouveaux billets d'avion,

adapter leurs vacances, payer des nuitées d'hôtel qu'elles n'utiliseront pas, sans parler du stress généré par la situation.

Comment la SNCB gère-t-elle les désagréments subis par tant de voyageurs ? En limitant sa responsabilité réglementaire au remboursement, au maximum, du prix du voyage en train. Il est rappelé systématiquement aux passagers qui ont subi des dommages consécutifs au retard du train de l'aéroport et qui souhaitent récupérer ces dommages auprès de la SNCB que lors de l'achat de leurs billets de train, ils ont accepté les Conditions Générales de Transport, qui stipulent que la SNCB est dispensée de tous les dommages indirects. Cela s'appelle une clause d'exonération.

L'art. 11.3, §10 stipule : « Aucune autre indemnité que celles reprises à l'article 11.2 ne sera due par la SNCB en cas de retard de train. La SNCB n'assume aucune responsabilité pour les dommages indirects (par exemple, et non limitativement : une perte financière, un manque à gagner, la perte d'une occasion, des dommages à des tiers, un préjudice d'image, le manquement d'un vol aérien ou le manquement d'un rendez-vous) que vous auriez pu subir en raison du retard de votre train. »

**Cette clause d'exonération va à l'encontre de la législation en vigueur, en particulier avec le droit des consommateurs repris dans l'art. VI.83 du Code de droit économique (CDE).**

**La Commission des clauses abusives l'avait déjà noté dans son avis du 6 juin 2000. Malgré ce signalement et les efforts que le Service de Médiation déploie depuis de nombreuses années pour mettre fin à cette pratique, la SNCB refuse depuis 20 ans (!) de retirer cette clause abusive de ses Conditions Générales de Transport.**

Confrontés à des centaines voire à des milliers d'euros de dommages indirects, les voyageurs ferroviaires estiment cette clause non commerciale injuste. D'autant plus que la SNCB invoque cette disposition en toutes circonstances. Par exemple, l'entreprise l'applique non seulement lorsque le voyageur ferroviaire n'a prévu qu'une petite marge qui intègre un éventuel (petit) retard de train mais également dans les cas où il est parti bien à l'avance mais a tout de même raté son vol en raison d'un très long retard de train. La SNCB l'invoque également lorsqu'une faute grave commise par son fait - par exemple, le passage non autorisé d'un signal au rouge - est à l'origine du retard.

Cette clause d'exonération va à l'encontre de la législation en vigueur, en particulier avec le droit des consommateurs repris dans l'art. VI.83 du Code de droit économique (CDE) :

« VI.83 CDE : Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de :

...  
13° libérer l'entreprise de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires, ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexé-

*cution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat. ... »*

L'obligation de transport de personnes à des heures définies incarne l'une des principales prestations du contrat de transport. La présomption de responsabilité du transporteur repose (sauf en cas de force majeure) sur la SNCB (en sa qualité de transporteur, en vertu du droit commun) et se fonde sur l'obligation de résultats, à savoir amener les voyageurs et leurs bagages de manière intacte, sûre et à l'heure. Pourtant, la limitation de la compensation au prix du billet sur réseau ferroviaire belge, telle qu'elle figure à l'heure actuelle dans ses Conditions Générales de Transport, équivaut à une exonération quasi complète de sa responsabilité, ce qui viole l'article VI.83 du CDE.

Le constat que cette clause d'exonération, inscrite par la SNCB dans ses Conditions Générales de Transport, est contraire au cadre juridique en vigueur n'est pas nouveau. La Commission des clauses abusives l'avait déjà noté dans son avis du 6 juin 2000. Malgré ce signalement et les efforts que le Service de Médiation déploie depuis de nombreuses années pour mettre fin à cette pratique, la SNCB refuse depuis 20 ans (!) de retirer cette clause abusive de ses Conditions Générales de Transport.

## 2.1.3. L'odyssée des voyageurs internationaux

De toutes les plaintes traitées en 2019, 23,9 % concernaient un voyage international. En 2018, ce chiffre n'était que de 16,2 %. Nous assistons ici à une modification de la tendance : ces dernières années, la part des dossiers internationaux est restée très inférieure à la limite symbolique de 10 %. Si l'on ne se focalise que sur les plaintes concernant les retards, on constate que la part des dossiers internationaux est passée de 29 % en 2018 à 39,9 % en 2019.

Quelle est la cause de cette augmentation ? Il est imaginable de penser que les voyageurs prennent davantage en compte l'impact

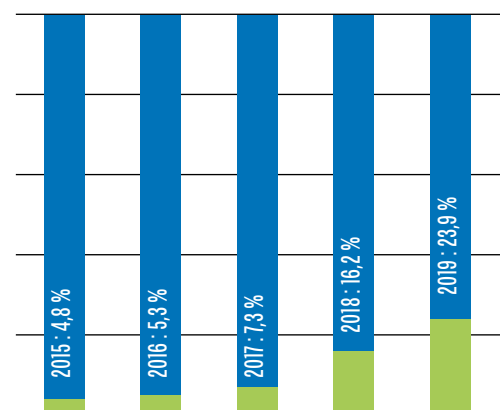
écologique d'un moyen de transport et se déplacent donc plus souvent en train. Mais il existe également d'autres causes potentielles telles que les grèves ou les travaux sur les voies.

### Les droits des voyageurs internationaux

Les voyageurs ne savent pas toujours exactement quels sont leurs droits. Aujourd'hui, il est encore trop souvent difficile de savoir vers qui les voyageurs peuvent se tourner en cas de problème. Une communication transparente et sans ambiguïté avec le voyageur est essentielle. Nous participons déjà à cet effort : sur notre site Internet [www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be), la page relative aux droits explique quelle assistance les entreprises ferroviaires doivent apporter.

Lorsque les voyageurs rencontrent des problèmes pendant leur déplacement en train, ils peuvent demander l'assistance des employés de l'entreprise ferroviaire concernée, à condition qu'ils soient disponibles dans le train ou à la gare. Les voyageurs qui ratent leur correspondance avec un autre train en raison d'un retard peuvent demander au guichet du transporteur concerné s'ils peuvent

### Dossiers internationaux



De toutes les plaintes traitées en 2019, 23,9 % concernaient un voyage international. En 2018, ce chiffre n'était que de 16,2 %. Nous assistons ici à une modification de la tendance ...

À notre avis, il serait donc bon que toutes les entreprises ferroviaires européennes créent conjointement une plateforme de vente qui permettrait la réservation de billets internationaux de manière transparente et simple.

embarquer dans le train suivant. Un certain nombre d'entreprises de transport (SNCB, SNCF, Thalys, Deutsche Bahn, Eurostar, NS, OBB, SBB, TGV Lyria) ont conclu des accords afin que les voyageurs puissent prendre le prochain train à grande vitesse sans frais.

Et après le voyage en train ? Dans le cadre de voyage à l'étranger, plusieurs entreprises ferroviaires sont souvent impliquées. Parfois, les billets de train ne sont pas achetés directement auprès d'une entreprise ferroviaire mais auprès d'une agence de voyages ou via un canal de vente en ligne. Cela crée de la confusion dans l'esprit des voyageurs. La plupart des entreprises ont mutuellement convenu que le vendeur des billets devait traiter les plaintes des voyageurs. Pourtant, la législation européenne stipule que ces derniers peuvent introduire une plainte auprès de n'importe quelle compagnie ferroviaire impliquée. Dans la pratique pourtant, lorsqu'une plainte n'est pas transmise à l'entreprise ferroviaire responsable, le voyageur peut être invité à se débrouiller et le faire lui-même.

### Voyager avec un voyageur

S'il a réservé auprès d'une agence, le voyageur peut déposer plainte auprès de ce voyageur car l'entreprise ferroviaire transfère généralement à ce dernier le montant de la compensation. L'agence de voyages doit alors s'assurer que le client reçoive cette compensation. Cependant, des problèmes peuvent

subvenir : que se passe-t-il si l'agence ne paie pas l'indemnité au client pour l'une ou l'autre raison (erreur humaine, faillite, etc.) ?

Vous pouvez également acheter des billets de train internationaux via des sites Web spécialisés tels que [thetrainline.com](http://thetrainline.com), [happyrail.com](http://happyrail.com) ou [Treinreiswinkel.nl](http://Treinreiswinkel.nl). Ils proposent des billets de différentes entreprises européennes sans en faire eux-mêmes partie. Et même si ces plateformes de vente peuvent être considérées comme des organisateurs de voyages, en cas de problème ou de réclamation, elles renvoient les voyageurs vers l'entreprise ferroviaire.

Aujourd'hui, les voyageurs peuvent réserver un déplacement en train international à travers différents canaux de vente (sociétés de transport, agences de voyages, sites de réservation...). Les prix peuvent varier considérablement et toutes les destinations ne sont pas disponibles auprès de chaque vendeur. À notre avis, il serait donc bon que toutes les entreprises ferroviaires européennes créent conjointement une plateforme de vente qui permettrait la réservation de billets internationaux de manière transparente et simple.

### Interrail

Avec un Pass Interrail, vous pouvez emprunter un nombre illimité de trains dans plus de 30 pays européens durant une période fixée. Cela peut rendre le traitement des plaintes et des demandes de compensation complexe.

## Il nous semble incompréhensible qu'au travers de ce principe des contrats de transport séparés, les entreprises ferroviaires puissent et aient (visiblement) l'autorisation d'aller à l'encontre de l'esprit du règlement européen.

De plus, si une médiation doit être entamée avec plusieurs opérateurs ferroviaires, la durée de traitement en sera rallongée.

Si un voyageur Interrail subit un retard, une compensation peut être demandée via un formulaire en ligne sur le site Internet d'Interrail. Cependant, si le voyageur a également encouru des frais en raison du retard, tels qu'une nuitée supplémentaire à l'hôtel, Interrail ne traitera pas lui-même cette réclamation mais orientera le client vers l'entreprise ferroviaire responsable. Il appartient ensuite au voyageur de savoir quelle est cette entreprise responsable.

### L'astuce des contrats séparés

En cas de retard de train, le voyageur a droit à une indemnisation dans certains cas. Le règlement européen 1371/2007 détermine les droits des voyageurs en la matière. Cependant, en cas de voyage international avec plusieurs transporteurs, les entreprises ferroviaires appliquent presque toujours le principe de la segmentation des contrats. Selon ce principe, chaque entreprise ferroviaire ne serait responsable que d'une partie du trajet total que le voyageur effectue. Même si un client réserve son voyage en une seule fois, les entreprises ferroviaires ne considèrent pas la réservation comme un seul contrat. Cette façon de penser et de faire érode le fondement même du système de compensation car elle permet aux entreprises ferroviaires de se

soustraire (en grande partie) à leur obligation de compenser les voyageurs. Lorsqu'il s'agit de vendre des billets et donc d'accroître les bénéfices, les différentes entreprises ferroviaires collaborent volontiers. Mais si un problème survient durant le voyage et que le client demande à récupérer des sous, cette belle collaboration vole en éclats. Du moins vis-à-vis du client individuel, car pour s'engouffrer dans cette brèche béante des droits des voyageurs, les entreprises ferroviaires européennes s'entendent encore à merveille.

Il nous semble incompréhensible qu'au travers de ce principe des contrats de transport séparés, les entreprises ferroviaires puissent et aient (visiblement) l'autorisation d'aller à l'encontre de l'esprit du règlement européen. En effet, l'objectif de ce règlement est (était) de garantir les droits des usagers ferroviaires et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services de transport ferroviaire et d'ainsi augmenter la part de celui-ci par rapport aux autres modes de transport. Dans notre rapport annuel 2018, nous avons cité le principe de la segmentation des contrats comme l'un des principaux maillons faibles que nous aimerions voir abordés dans la modification du règlement européen sur les droits des voyageurs ferroviaires. La situation n'a pas encore évolué depuis.

Pour que le train devienne une alternative crédible à l'avion, il est nécessaire que les voyageurs ferroviaires disposent de droits plus solides.

## 2.1.4. Avis

### Dommages causés par les retards de train

*Dossiers : 2018/0039, 0957, 1100, 1213, 1397, 1515, 1842, 1986, 2265, 2319 et 2019/0788, 1319, 1471, 1769, 1777, 1824, 2597 et 2794*

*Opérateurs : SNCB (17) et Thalys (1)*

Sur les 30 avis émis en 2019, pas moins de 18 concernent les dommages subis par les voyageurs à la suite d'un retard de train. Dans 17 de ces dossiers, le vendeur était la SNCB tandis que Thalys a endossé ce rôle dans le dernier cas.

Les vols manqués sont un grand classique. A 5 reprises, les voyageurs ont raté leur vol en raison d'un dépassement de signal dans la jonction Nord-Midi. Un autre voyageur a manqué son vol suite à la défaillance de la signalisation. Pour un autre, c'était une caténaire qui a bloqué son Thalys, l'empêchant de se rendre à l'aéroport à temps. Dans 2 dossiers différents, les voyageurs ont raté leur avion après avoir enchaîné un train supprimé et le suivant retardé. Un vol a été raté par la succession d'un retard de train, d'une correspon-

dance manquée et d'un train en panne. Beau début pour une lune de miel...

Lorsque quelqu'un, sur un quai, le billet de train à la main, se trouve confronté à un train pour l'aéroport retardé, il peut arriver que cette personne prenne l'initiative de réagir. Ainsi, dans 2 dossiers différents, les voyageurs ont-ils décidé de prendre un taxi (onéreux). Les deux ont atteint l'aéroport à temps.

Des trains en retard peuvent aussi amener des voyageurs à rater leurs trains à grande vitesse. Suite au retard d'un train intérieur, un voyageur a raté son Thalys pour Paris. Le client prendra le Thalys suivant. Un autre voyageur a raté sa correspondance entre deux trains du service intérieur et donc, au final, aussi la correspondance avec un Thalys à Cologne. Le voyage s'est poursuivi avec un train ICE. Un autre encore a raté la correspondance avec le train pour Lille, où une correspondance en TGV était prévue. Le train suivant pour Lille avait tellement de retard qu'il n'était plus possible d'embarquer dans le TGV. Découragé, ce voyageur est rentré chez lui. Un client qui devait voyager de Vienne à Louvain manque la correspondance à Munich. La DB l'aide

**Sur les 30 avis émis en 2019, pas moins de 18 concernent les dommages subis par les voyageurs à la suite d'un retard de train. Dans 17 de ces dossiers, le vendeur était la SNCB tandis que Thalys a endossé ce rôle dans le dernier cas.**

**Un train à grande vitesse raté qui mène à un vol manqué ? C'est aussi possible. En raison d'un problème technique sur un train du service intérieur, un voyageur a raté sa correspondance TGV vers l'aéroport Charles-de-Gaulle. A peine arrivé en gare a-t-il vu son avion s'envoler.**

à modifier son itinéraire mais le voyageur a dû payer un supplément pour le train Thalys entre Cologne et Liège car Thalys n'a pas accepté le billet ICE d'origine.

Un train à grande vitesse raté qui mène à un vol manqué ? C'est aussi possible. En raison d'un problème technique sur un train du service intérieur, un voyageur a raté sa correspondance TGV vers l'aéroport Charles-de-Gaulle. A peine arrivé en gare a-t-il vu son avion s'envoler.

Quels types de prise en charge des dommages demandent les voyageurs ? Il s'agit de la compensation des retards de train au sens traditionnel du terme, du remboursement des billets de train non utilisés, des frais de réservation d'un vol raté, des frais de billets de train supplémentaires nécessaires pour rentrer chez eux le jour même, des frais de billets de train supplémentaires nécessaires pour retourner à l'aéroport le lendemain, les frais d'une nuitée supplémentaire à proximité de l'aéroport, les frais d'une nuitée non utilisée à l'hôtel à destination, les frais d'une journée de location de voiture non utilisée à destination, le remboursement des frais de taxi, le remboursement des titres de transport nécessaires pour voyager avec une autre entreprise ferroviaire et les frais médicaux liés au portage supplémentaire d'une lourde valise.

Lorsque le retard sur la partie intérieure du trajet s'élève à 60 minutes ou plus, le remboursement de cette section – on parle de montants à deux chiffres- ne pose généralement pas de problèmes. Lorsque le montant réclamé comporte 3 chiffres, la situation se complique. Par exemple, la SNCB ne rembourse jamais les frais de réservation d'un nouveau vol.

Les Conditions Générales de Transport de la SNCB contiennent une clause d'exonération (voir pp 22-23).

En appliquant cette clause, la SNCB ne se considère pas responsable des avions et des trains à grande vitesse manqués, même lorsqu'elle a elle-même délivré les billets vers la gare d'un aéroport ou lorsqu'elle a également vendu le billet pour le train à grande vitesse avec le billet intérieur. En pratique, les voyageurs concernés doivent alors supporter eux-mêmes les frais des dommages qui leur ont été causés par la SNCB.

Cela se passe-t-il mieux chez Thalys ? Dans le dossier traité, Thalys a remboursé le billet de train mais rien de plus. Comme ce client n'avait pas de billet pour l'aéroport Charles-de-Gaulle et qu'elle ne pouvait donc pas savoir que le voyageur devait prendre un vol, Thalys conclut qu'elle ne doit pas compenser d'autres dommages. Contrairement à



la SNCB en cas de voyages vers la gare de Bruxelles Aéroport-Zaventem, Thalys précise toutefois que les dossiers dans lesquels un tel ticket serait présent seraient traités au cas par cas.

D'après nous, rien ne peut libérer Thalys de son obligation de mener le voyageur à destination dans le délai convenu. Dans notre avis, nous réclamons une compensation pour le

client. Nous signalons également à Thalys la possibilité de souscrire une assurance contre les dommages causés par les retards de train. Et si Infrabel ou Eurostar (dont le train a endommagé la caténaire) s'avère responsable, Thalys devra s'adresser à cette entreprise pour récupérer l'indemnisation offerte au client. Thalys répond qu'elle applique simplement la loi. Elle fait référence aux législations européenne et belge.

**D'après nous, rien ne peut libérer Thalys de son obligation de mener le voyageur à destination dans le délai convenu. Dans notre avis, nous réclamons une compensation pour le client.**

## Les entreprises ferroviaires doivent donc renoncer à ce principe pour que le train puisse devenir une alternative écologique crédible à la voiture ou à l'avion.

Lorsque la SNCB invoque la clause d'exonération dans ses Conditions Générales de Transport d'une part ou le principe de la segmentation des contrats d'autre part, nos avis peuvent emprunter plusieurs voies mais toujours dans le même but, à savoir contenir l'immense sentiment d'injustice des voyageurs :

- Les Conditions Générales de Transport de la SNCB contiennent la clause dite d'exonération, dans laquelle la SNCB déclare qu'elle ne peut être tenue responsable des dommages indirects en cas de retard de train (article 11.3). Cependant, une clause d'exonération n'est pas valable si elle vide de son contenu la nature-même de l'engagement (VI.83, 13 °, Code de Droit Economique). L'essence d'un contrat de transport est que la SNCB doit transporter le voyageur jusqu'à sa destination (CE 1371/2007, annexe I, art. 6) et dans les délais convenus (X.43, CDE). Précisément ce que la clause d'exonération de la SNCB tente de rejeter !
- La communication des informations de la SNCB pourrait être améliorée. Par exemple, la page web du train pour l'aéroport ne précise pas que la SNCB décline toute responsabilité en cas de retard du train et que le client devra prendre en charge les frais liés à un vol manqué.
- Même si la SNCB divise un voyage en remettant au client deux billets différents, nous estimons que cela ne représente qu'un seul contrat et que la SNCB ne peut faire appel au principe de la sépara-

tion des contrats. Le règlement européen 1371/2007 définit le "billet direct" comme "un ou plusieurs billets représentant un contrat de transport portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires".

- En appliquant le principe de la segmentation des contrats, les entreprises ferroviaires découragent des clients potentiels. Les entreprises ferroviaires doivent donc renoncer à ce principe pour que le train puisse devenir une alternative écologique crédible à la voiture ou à l'avion.

De tous les avis émis sur le sujet, la SNCB n'en a suivi aucun. Elle s'en tient de manière immuable à la clause d'exonération de ses Conditions Générales ou au principe de la segmentation des contrats. Jamais la SNCB n'endosse la moindre part de responsabilité.

Revenons au voyageur bloqué en Allemagne qui, entre autres, après avoir raté un train ICE, a effectué cette partie du voyage avec un train Thalys. Document à l'appui, le client prouve qu'il a ainsi suivi les conseils de la DB. Cependant, même ici, la SNCB n'a remboursé que la partie intérieure du voyage. Dans notre avis, nous ne demandons que l'application du règlement européen 1371/2007, qui stipule que si un retard est supérieur à 60 minutes, le voyageur peut continuer le voyage dans des conditions de transport comparables (article 16, point b). La SNCB refuse sous prétexte qu'un train Thalys et un train ICE n'offraient

pas des conditions de transport comparables.

Dans un dossier, la SNCB invoque non seulement le principe des contrats de transport séparés mais note également que le voyageur devait prévoir plus de temps de correspondance. Bizarre, car c'est le planificateur d'itinéraire SNCB qui a précisément proposé la correspondance. Et pourtant, la SNCB rejette notre avis : au lieu de se fier à son planificateur d'itinéraire, le client aurait dû lire les petits caractères qui, notez bien, n'apparaissent qu'après la réservation.

Il en a été quelque peu différemment avec les deux dossiers dans lesquels les voyageurs du train ont pris un taxi pour ne pas rater leur vol. Dans un premier temps, la SNCB a accepté de rembourser les billets de train mais pas les frais de taxi, ce qui lui revient considérablement moins cher que l'inverse. Mais les clients insistent pour que la SNCB intervienne dans les frais de taxi. Des discussions s'ensuivent pour savoir si le voyageur a prévu une marge de temps suffisante ou non, si les informations et l'assistance fournies par la SNCB étaient suffisantes ou non et s'il existait ou non des liaisons ferroviaires alternatives. Ces dossiers ont ainsi atteint la phase de l'avis. Dans l'un

des dossiers, nous demandons que la SNCB, en plus du remboursement du billet, prenne en charge également la moitié des frais de taxi. Dans l'autre dossier, nous insistons pour que la SNCB rembourse intégralement les frais de taxi, moins les frais déjà remboursés pour le billet de train. La SNCB suit nos deux recommandations.

### Une demande de compensation pour un retard de longue durée

*Dossier : 2018/2263*

*Opérateur : SNCB*

Circuler en train de Rhode-Saint-Genèse à Thuin passe toujours par Braine-l'Alleud et Charleroi-Sud. Une voyageuse ferroviaire a subi un retard de 60 minutes sur ce trajet et demande une compensation à la SNCB. Celle-ci refuse. Selon elle, la cliente devait utiliser un train différent.

Dans la proposition de conciliation, nous soutenons que, bien que la voyageuse n'ait pas embarqué dans le train prévu au moment du départ, elle a bien embarqué dans le premier train en direction de Braine-l'Alleud. C'est également ce que prescrivent les Conditions

**Circuler en train de Rhode-Saint-Genèse à Thuin passe toujours par Braine-l'Alleud et Charleroi-Sud. Une voyageuse ferroviaire a subi un retard de 60 minutes sur ce trajet et demande une compensation à la SNCB. Celle-ci refuse. Selon elle, la cliente devait utiliser un train différent.**



## Enfin, compte tenu de la faible ponctualité et du manque chronique d'informations, nous pensons que les voyageurs ne peuvent pas être blâmés lorsqu'ils se montrent créatifs dans la planification de leur voyage. Une SNCB accusant ses clients de prendre des précautions, n'est-ce pas absurde ?

de Transport de la SNCB. La cliente aurait peut-être dû l'indiquer plus clairement dans sa demande de compensation mais, même si elle avait pris le train prévu, le retard aurait tout de même dépassé 60 minutes. Nous ne voyons donc pas le problème et demandons le paiement de la compensation. Néanmoins, la SNCB rejette notre proposition de conciliation. Selon elle, la cliente devait prendre un train plus tôt ou plus tard. La SNCB indique également que cette voyageuse fait des horaires à la carte, avec des trains alternatifs qui n'atteignent pas la destination plus rapidement ou avec plus de changements que nécessaire.

Dans notre avis, nous rappelons à la SNCB que prendre un train plus tôt ne pouvait pas être une option puisque celui-ci était déjà parti. Le train prévu serait arrivé alors avec un retard de 30 minutes, ce qui n'était pas une option raisonnable. Prendre un train plus tard signifiait que la cliente devait attendre 51 minutes sur le quai, ce qui n'était guère plus sensé. Nous répétons que la cliente n'a effectué que ce que prescrivent les règles de compensation des Conditions de Transport de la SNCB, à savoir prendre le premier train qui lui permet d'arriver le plus rapidement à sa gare de destination (article 11.2.1 §3). Enfin, compte tenu de la faible ponctualité et du manque chronique d'informations,

nous pensons que les voyageurs ne peuvent pas être blâmés lorsqu'ils se montrent créatifs dans la planification de leur voyage. Une SNCB accusant ses clients de prendre des précautions, n'est-ce pas absurde ?

La SNCB suit notre avis et paie le montant de la compensation. Elle ajoute cependant que cette voyageuse connaît suffisamment le système de compensation et qu'elle ne compensera plus les futures demandes qui ne seraient pas remplies correctement ou en cas d'utilisation d'itinéraires qui ne sont pas prévus dans l'horaire officiel.

### Une demande de compensation pour des retards fréquents

*Dossier : 2019/1408*

*Opérateur : SNCB*

La SNCB refuse une demande de compensation pour retards fréquents car elle n'a pas été introduite dans le délai de 30 jours. Le navetteur rentre par la suite une nouvelle demande, qui est en fait une version légèrement modifiée de la précédente. Cependant, cette demande est enregistrée un jour en retard, c'est pourquoi la SNCB refuse également de compenser ces retards.

Nous reprochons à la SNCB de respecter

aveuglément les règles. Ce client n'a pas à être puni deux fois pour des faits qui ne sont rien de plus que des petits oublis. En effet, lorsqu'il a modifié sa demande, le voyageur a lui-même supprimé trois retards et a donc volontairement renoncé à ces trois compensations. Cela ne révèle en rien de mauvaises intentions, nous semble-t-il. Par ces dossiers, nous comprenons que le client n'est pas au courant de la règle des 30 jours qui est de mise pour l'introduction des demandes de compensation. Ce voyageur a donc besoin d'éclaircissements plutôt que de sanctions. C'est pourquoi notre avis demande à la SNCB d'accepter la deuxième version de la demande de compensation.

La SNCB suit notre avis et octroie la compensation.

### Des attestations de retard volatiles

*Dossier : 2019/1454*

*Opérateur : SNCB*

Pour la première fois, un navetteur souhaite introduire une demande de compensation pour des retards fréquents. Grande est sa surprise lorsqu'il se rend compte que les attestations de retard disparaissent du site Internet de la SNCB après seulement sept jours. La SNCB reçoit donc la demande de lister tous les

retards. Celle-ci rétorque au client que ces informations sont trop sensibles.

Chaque demande de compensation couvre une période de six mois, c'est pourquoi il nous semble logique que les attestations de retard soient disponibles en ligne pendant au moins la même période. Soit dit en passant, ces données sont stockées ailleurs pendant de nombreux mois, cachées des yeux du public. Est-il possible que la disparition rapide de ces attestations de retard incarne une mesure de lutte contre la fraude ? Pourtant, rien n'empêche quiconque d'enregistrer les retards semaine après semaine. En outre, cela pourrait encourager les navetteurs ferroviaires honnêtes à utiliser d'autres sites Web, beaucoup moins officiels. Ces canaux-là n'encouragent-ils pas la fraude ? Si le but est d'empêcher la fraude, nous voyons également d'autres options pour le faire. On peut aussi s'interroger : pourquoi la SNCB ne place-t-elle pas d'appareils dans ses trains pour scanner les cartes MOBIB ? Les voyageurs qui souhaitent une compensation s'y enregistreraient. Dans notre avis à la SNCB, nous demandons que les attestations de retard soient disponibles pendant au moins six mois après le voyage.

La SNCB refuse et, sans argument supplémentaire, rejette notre avis. 🚫

Chaque demande de compensation couvre une période de six mois, c'est pourquoi il nous semble logique que les attestations de retard soient disponibles en ligne pendant au moins la même période.



# 2.2

# Titres de transport

## 2.2. Titres de transport

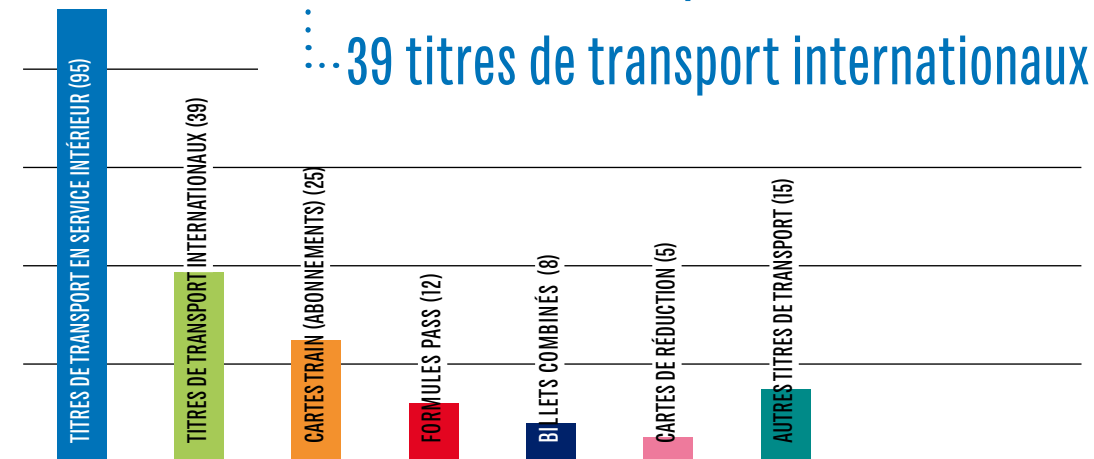
### 2.2.1. Nombre de plaintes

Avec 199 dossiers en rapport avec les titres de transport, cette catégorie représente 14,8 % du nombre total de plaintes.

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

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

199 Dossiers ···· 95 titres de transport en service intérieur  
 ···· 39 titres de transport internationaux



### 2.2.2. Digitalisation et automatisation

En 2019, la SNCB a poursuivi la numérisation et l'automatisation, notamment dans le domaine de la diffusion d'informations, de la vente et de l'après-vente. Par exemple, le site Web et l'application de la SNCB fournissent de plus en plus d'informations sur les voyages

en temps réel. De plus, les chiffres de l'entreprise montrent que les ventes au guichet diminuent, alors que celles via le site Web, l'application et les automates augmentent.

Néanmoins, une certaine prudence est de

[...] Depuis lors, les voyageurs voient de moins en moins de préposés au guichet/ guides de mobilité parce que la SNCB continue de fermer des guichets ou de réduire leurs heures d'ouverture.

**D'après la SNCB, le client lui-même serait le moteur de l'abandon des ventes au guichet. Les plaintes que nous recevons montrent tout le contraire. En effet, nous sommes contactés par des voyageurs qui font face à des guichets fermés ou sont confrontés à de longues files d'attente devant le seul encore ouvert.**

mise car pour les voyageurs ferroviaires, la numérisation et l'automatisation ne constituent un réel avantage que si elles viennent compléter l'offre traditionnelle mais pas si elles la remplacent (parfois trop rapidement). Lorsque cette règle n'est pas respectée, de nouveaux problèmes surgissent.

### **Un canal automatisé ou digital n'est pas un guichet**

L'arrivée massive des automates de vente de la SNCB a débuté en 2014. Au surplus, la SNCB indiquait qu'elle allait transformer ses guichetiers en « guides de mobilité qui approchent le client de manière proactive et lui proposent la meilleure solution »<sup>3</sup>. Depuis lors, les voyageurs voient de moins en moins de préposés au guichet/guides de mobilité parce que la SNCB continue de fermer des guichets ou de réduire leurs heures d'ouverture.

D'après la SNCB, le client lui-même serait le moteur de l'abandon des ventes au guichet. Les plaintes que nous recevons montrent tout le contraire. En effet, nous sommes contactés par des voyageurs qui font face à des guichets fermés ou sont confrontés à de longues files d'attente devant le seul encore ouvert. Ainsi, la SNCB conduit elle-même les clients vers les automates. Parfois, ces utilisateurs par nécessité, manquant d'expérience avec les

automates, commettent des erreurs difficiles à corriger, ce qui met leur confiance dans la SNCB à rude épreuve.

En plus de la vente des billets, le personnel des guichets fournit également des informations, une tâche qui tourne parfois mal avec les automates ou les canaux numériques de la SNCB. Deux exemples concrets :

- Un voyageur occasionnel trouve un train via l'application vendredi après-midi à 15h45. L'application suggère également d'acheter un billet Week-end. Or, ce type de billet n'est valable que pour les voyages à partir du vendredi 19h. Une fois dans le train, le voyageur a dû non seulement acheter un nouveau billet auprès de l'accompagnateur, mais aussi payer le supplément Tarif à bord.
- Un autre voyageur achète un billet standard à l'automate. Pendant le voyage, l'accompagnateur fait remarquer qu'il aurait été beaucoup moins cher de voyager avec un billet Week-end.

De plus, certains produits de la SNCB ne peuvent (pour le moment) être achetés ou utilisés qu'au guichet, comme la création d'abonnements ou le paiement avec des vouchers SNCB. Il n'est pas (encore) possible de gérer le portefeuille électronique via les automates.

La SNCB fait également une distinction dans ses conditions de vente. Les billets achetés à un guichet ou à un automate peuvent être remboursés jusqu'à la veille de la date du voyage ou jusqu'à trente minutes après l'achat. Par contre, l'entreprise ferroviaire ne rembourse ni n'échange les billets achetés via une application ou un site Web. Une certaine « péréquation » s'impose : du point de vue du voyageur ferroviaire, il est injuste que le canal de vente choisi ait une influence sur les conditions d'échange ou de remboursement.

### **Les plus grands perdants sont les groupes vulnérables**

Les chiffres STATBEL les plus récents montrent que 7 % des Belges n'ont jamais utilisé Internet, 20 % n'ont jamais effectué d'achat en ligne et 14 % ne se considèrent pas capables de le faire. Pour les 65-74 ans, ces chiffres sont respectivement de 25, 34 et 22 %, pour les moins scolarisés de 18, 32 et 16 %<sup>4</sup>. Ces « analphabètes numériques » peuvent donc être durement touchés par le processus de numérisation et d'automatisation de la SNCB.

À la SNCB, il existe un programme d'assistance aux personnes à mobilité réduite. Cepen-

dant, pour un petit groupe de personnes présentant un handicap, un contact humain est indispensable pour obtenir des informations de voyage et des billets. Prenons l'exemple d'un voyageur, utilisateur du programme d'assistance, qui n'est pas en mesure, pour des raisons physiques, d'acheter un billet via l'automate, le site Web ou l'application. Maintenant que la SNCB a taillé dans les heures d'ouverture du guichet de la gare de départ, la seule option qui lui reste est d'acheter un billet plus cher avec supplément à bord auprès de l'accompagnateur. De cette manière, la SNCB oblige ce client à payer plus que les voyageurs sans handicap. La comptabilisation du Tarif à bord aux voyageurs qui, en raison de leur handicap, ne peuvent pas utiliser les automates ou les canaux numériques, a déjà été dénoncée à plusieurs reprises par le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, UNIA et le Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires<sup>5</sup>.

Tout à fait dans la logique économique actuelle, l'offre en guichets est la plus importante là où elle est la moins désavantageuse financièrement pour la SNCB, c'est-à-dire principalement dans les gares les plus fréquentées. Ce sont donc principalement les utilisateurs

**La comptabilisation du Tarif à bord aux voyageurs qui, en raison de leur handicap, ne peuvent pas utiliser les automates ou les canaux numériques, a déjà été dénoncée à plusieurs reprises par le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, UNIA et le Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires.**

<sup>3</sup> Rapport d'activité de la SNCB 2015, p.27

<sup>4</sup> <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>

<sup>5</sup> CSNPH : avis 2015/02 et 2018/13 ; UNIA : recommandation 82/2016, CCVF : rapport annuel 2018

**Parfois, un automate de vente tombe en panne. En principe, les accompagnateurs de train de la SNCB devraient en être informés, ceci afin que les voyageurs concernés ne payent pas le Tarif à bord. Malheureusement, ce système n'est pas parfait.**

des petites gares qui sont concernés par les fermetures de guichets. Trois exemples :

- Un voyageur de Poperinge souhaite convertir des vouchers SNCB en billets le dernier jour de leur validité, vers 14h00. Les guichets de Poperinge et d'Ypres sont déjà fermés. Le guichet ouvert le plus proche se situe à Courtrai, à 45 kilomètres. Les bons expirent et la SNCB les refuse désormais comme moyen de paiement.
- À Harelbeke, un voyageur se retrouve devant un guichet fermé et doit acheter ses billets pour le lendemain à l'automate. Le client commande accidentellement des billets pour le jour-même. Il rachète donc de nouveaux billets pour la bonne date de voyage. Après notre intervention, la SNCB remboursera finalement les billets erronés.
- Le guichet de la gare de Marbehan a été remplacé par un automate. Le voyageur avait l'habitude d'acheter son billet pour Luxembourg au guichet. L'automate ne délivrant pas ce type de billet, il est contraint d'acquérir son titre de transport au Tarif à bord.

## Problèmes techniques et divers

Les billets achetés via l'application SNCB sont nominatifs et ne sont donc pas transférables à des tiers. Cela crée de la confusion et des plaintes. Il y a l'histoire du père qui achète des billets de train pour sa fille via l'application. Il

reçoit un code QR qu'il lui transmet ensuite via WhatsApp. Cependant, la SNCB accepte uniquement le billet dans l'application. Il n'est pas possible de transférer cela. Par contre, ce papa aurait pu acheter un billet sur le site Web au nom de sa fille.

Pendant le processus d'achat, les choses tournent parfois mal. Par exemple, lors d'un achat via l'application ou le site Internet de la SNCB, il peut arriver que le montant soit prélevé deux fois du compte bancaire ou que le client ne reçoive pas de billets (PDF) après paiement. Récemment, nous avons également observé ce phénomène se produire lors de commandes auprès d'Izy.

Parfois, un automate de vente tombe en panne. En principe, les accompagnateurs de train de la SNCB devraient en être informés, ceci afin que les voyageurs concernés ne payent pas le tarif à bord. Malheureusement, ce système n'est pas parfait. Voici deux exemples :

- Lorsqu'un voyageur a souhaité acheter un billet Senior à l'automate, un message d'erreur est soudainement apparu et la transaction a été annulée. Dans le train, l'accompagnateur vend un billet au Tarif à bord. Suite à notre intervention, la SNCB a reconnu qu'il y avait eu un problème technique. Le Tarif à bord a été remboursé au client.

- Tout se passait normalement à l'automate jusqu'au processus de paiement, qui n'a pas abouti. Après plusieurs tentatives qui ont toutes échoué, le voyageur embarque dans le train et se voit contraint d'acheter un billet au Tarif à bord. Malgré ces mésaventures, la SNCB soulignera que plusieurs billets ont été vendus ce jour-là à cet automate et que, par conséquent, elle ne souhaite pas rembourser le Tarif à bord.

Même le contrôle des titres de transports digitaux peut mal se dérouler. Encore deux exemples :

- Un voyageur achète un billet en ligne qui est placé sur la carte d'identité. Lors du contrôle, le titre de transport est introuvable.
- Un voyageur achète un billet en format PDF mais, en raison d'une connexion Internet instable, il ne parvient pas à ouvrir le document. Le client reproche à la SNCB de ne pas fournir de Wifi dans ses trains.

Les abonnements et les abonnements combinés SNCB /De Lijn, TEC ou STIB ne peuvent toujours être créés qu'au guichet. En ligne, il est possible de les renouveler mais pas de passer à un abonnement combiné ou inversement. Les voyageurs sont également parfois surpris, car la validation des renouvellements en ligne prend jusqu'à cinq jours avant

d'apparaître sur leur carte MoBIB. De plus, la SNCB elle-même indique que la procédure est plus rapide en passant par le guichet ou l'automate. Encore deux exemples :

- Une navetteuse souhaite prolonger son abonnement et y associer un parcours De Lijn. Un préposé au guichet la renvoie vers le site Web de la SNCB. Elle y renouvelle son abonnement SNCB et achète un abonnement annuel auprès de la compagnie de bus via le site Internet de De Lijn. Plus tard, elle découvre qu'il aurait été moins cher de souscrire un abonnement combiné mais que cette opération n'était pas possible via l'application. Suite à notre intervention, la SNCB rembourse la différence de prix.
- Un autre navetteur renouvelle son abonnement en ligne et voyage involontairement sans titre de transport valable : il ignorait que le nouvel abonnement n'était actif que cinq jours plus tard. Entre-temps, la SNCB lui a infligé 2 amendes.

## App et tiers

La société Olympus Mobility apparaît dans quelques dossiers. Elle propose des solutions de mobilité en tant que service pour d'autres entreprises. Par exemple, CBC peut vendre des billets SNCB aux titulaires d'un compte via son application bancaire.

**Un autre navetteur renouvelle son abonnement en ligne et voyage involontairement sans titre de transport valable : il ignorait que le nouvel abonnement n'était actif que cinq jours plus tard. Entre-temps, la SNCB lui a infligé 2 amendes.**

**Un certain nombre de plaintes qui nous parviennent concernent le planificateur d'itinéraires de SNCB International, qui ne reflète pas toujours la situation la plus récente. Ainsi, un voyageur réserve un trajet entre Bruxelles et l'Allemagne. A Bruxelles, le train ICE semble avoir été supprimé bien qu'il roule toujours selon l'application de SNCB International.**

Lorsque les choses tournent mal, le client est renvoyé de l'un à l'autre : la SNCB renvoie vers Olympus tandis qu'Olympus renvoie vers la SNCB. À strictement parler, nous ne sommes pas compétents pour de telles réclamations, car Olympus Mobility n'est pas une entreprise ferroviaire. Cependant, un entretien constructif avec Olympus nous a permis de dégager un accord : Olympus est disposée à accepter l'intervention de notre service, au moins en ce qui concerne le processus d'achat. En cas de réclamation concernant le service ferroviaire, nous intervenons directement auprès de la SNCB.

Un certain nombre de plaintes qui nous parviennent concernent le planificateur d'itinéraires de SNCB International, qui ne reflète pas toujours la situation la plus récente. Ainsi, un voyageur réserve un trajet entre Bruxelles et l'Allemagne. A Bruxelles, le train ICE semble avoir été supprimé bien qu'il roule toujours selon l'application de SNCB International. Le client prend alors l'avion pour Francfort pour y poursuivre le voyage en train prévu. Lors de notre médiation, la SNCB reconnaît ne pas pouvoir afficher les retards de dernière minute dans son application.

### Opportunités sous-utilisées

Malgré toutes les mésaventures que nous

décrivons ici, nous estimons qu'une numérisation plus approfondie au bénéfice des voyageurs ferroviaires est possible. Prenons le voyageur qui ne peut pas échanger ses vouchers SNCB en raison de la fermeture des guichets. Il suffirait que la SNCB permette l'échange des vouchers aux automates ou via son site internet pour résoudre le problème. L'entreprise a promis il y a plusieurs années d'étudier cette possibilité mais les résultats restent inconnus.

Il faudrait également mieux répondre à la diminution des heures d'ouverture des guichets. Prenons par exemple ce client d'Aalter qui a acheté un billet SNCB standard à l'avance. La veille du voyage, il constate que le déplacement prévu ne pourra pas avoir lieu. Le guichet d'Aalter est déjà fermé et le guichet le plus proche se situe à Gand. Le voyageur se rend donc au guichet d'Aalter le lendemain à 7h00. Là, cependant, sa demande de remboursement est refusée. La SNCB ne changera d'avis que suite à notre intervention. Pourtant, l'entreprise pourrait imaginer un système où le client peut annuler lui-même un billet déjà acheté via le site Internet, l'automate ou l'application.

Les strictes conditions d'après-vente actuelles des produits en ligne de la SNCB reposent sur une restriction numérique qui ne

devrait plus exister aujourd'hui. Lorsque ces conditions fermes ont été introduites, les accompagnateurs de train ne recevaient des informations (numériques) sur les billets annulés qu'au début de leur service. A cette époque, si un billet était annulé alors que l'accompagnateur du train concerné avait déjà commencé sa journée de travail, le client pouvait encore voyager avec le billet annulé sans que cela ne soit remarqué au moment du contrôle. Mais aujourd'hui, les développements technologiques pourraient permettre de reconnaître les produits digitaux annulés en temps réel lors du contrôle, éliminant ainsi la possibilité de ce type de fraude. Nous demandons donc des conditions d'après-vente similaires, quel que soit le canal de vente choisi, afin d'améliorer l'expérience client.

### 2.2.3. Avis

*Dossiers : 2018/1008, 1319, 1455, 1529, 2684 et 2019/0137*

*Opérateur : SNCB*

### Le phénomène de l'encre qui s'efface

Un voyageur achète un Rail Pass en gare de Diest et l'utilise immédiatement pour effectuer quelques voyages. Après une dizaine de semaines, le client souhaite effectuer un autre voyage en train. Mais lorsque le voyageur

reprend son Rail Pass, il constate que l'encre s'est complètement effacée. Seule la partie déjà complétée au stylo à bille est encore lisible. Le client achète un nouveau Rail Pass mais, encore une fois, l'encre commence à disparaître après quelques jours seulement. Dans un autre dossier, un voyageur achète à la gare de De Pinte une carte de surclassement de dix trajets. Après seulement trois utilisations, le voyageur a été confronté au même phénomène étrange de l'encre qui devient invisible. Les deux clients exposent leur problème à la SNCB et les deux se voient répondre qu'un pass déjà utilisé n'est jamais remboursé ni échangé, comme les Conditions de Transport le spécifient.

Nous posons un certain nombre de questions à la SNCB : quelle pourrait être la cause de la disparition de l'encre ? ; existe-t-il un manuel pour le stockage des billets ? Les réponses de l'entreprise se résument à blâmer ses clients. Ils auraient dû mieux choisir les moyens de conservation de leurs documents. Ces dossiers ne sont pas des cas isolés : peut-être est-ce lié à la qualité de l'encre utilisée par la SNCB ? Un titre de transport avec une durée de validité d'un an ne devrait jamais rencontrer ce genre de problème. Dans nos avis, nous demandons le remboursement des lignes inutilisées ou un arrangement permettant aux clients de profiter des voyages inutilisés.

**Nous posons un certain nombre de questions à la SNCB : quelle pourrait être la cause de la disparition de l'encre ? ; existe-t-il un manuel pour le stockage des billets ? Les réponses de l'entreprise se résument à blâmer ses clients.**



Dans ce cas précis, le voyageur reste dans le train et ne peut donc pas être enregistré par le système de comptage [dans la gare de Brussels Airport-Zaventem]. Alors, qu'arrive-t-il à l'argent que ce client paie pour le supplément Diabolo ? Il n'est jamais versé à Northern Diabolo mais reste dans les caisses de la SNCB.

La SNCB rappelle qu'il appartient aux clients de prendre soin de leurs billets et que ce ne fut pas le cas ici. Elle rejette donc nos 2 avis.

### Le flux d'argent derrière la redevance Diabolo

Un navetteur, avec un abonnement valable entre Anvers et Brussels Airport-Zaventem, doit parfois également voyager entre Anvers et Louvain. Ces trains passant par Brussels Airport-Zaventem, le client circule, en plus de son abonnement, avec des billets standard pour la partie entre l'aéroport et Louvain. Dans tous les cas, ces billets standard incluent le supplément Diabolo. Pourtant, le client ne débarque ni n'embarque à Brussels Airport-Zaventem : il estime que, dans ce cas, il ne devrait pas payer ces frais. La SNCB voit les choses différemment : comme le voyage se fait avec deux contrats de transport, la SNCB interprète le passage à Bruxelles Airport-Zaventem comme une interruption de voyage et exige le paiement de la redevance Diabolo.

Suivons l'argent que la SNCB perçoit grâce au supplément Diabolo. Quels éléments déterminent le montant que la SNCB doit transférer au groupe d'investisseurs derrière Northern Diabolo ? Non pas les chiffres de vente de la SNCB mais bien les comptages de voyageurs, réalisés par une caméra de Northern Diabolo. Cette caméra est située dans la gare

de Brussels Airport-Zaventem, plus précisément au-dessus des escalators qui mènent à l'aéroport. Dans ce cas précis, le voyageur reste dans le train et ne peut donc pas être enregistré par le système de comptage. Alors, qu'arrive-t-il à l'argent que ce client paie pour le supplément Diabolo ? Il n'est jamais versé à Northern Diabolo mais reste dans les caisses de la SNCB. Or, la SNCB n'a pas droit à cet argent. Cependant, d'un point de vue pratique, nous comprenons que la SNCB ne vende que des billets à destination et en provenance de l'aéroport qui incluent déjà le supplément Diabolo. Dans notre avis, nous proposons donc que chaque fois que ce client voyage directement entre Anvers et Louvain, la SNCB lui accorde le remboursement du supplément Diabolo sur simple demande.

La SNCB ne tient pas compte de notre avis. Elle lit dans la loi que tous les voyageurs en train qui utilisent le tunnel Diabolo doivent payer le supplément. Une exemption du supplément n'est possible que dans le cadre d'un abonnement domicile-travail et donc pas pour les utilisateurs d'un billet standard. Par ailleurs, la SNCB déclare qu'il ne lui appartient pas d'interpréter la loi : elle ne fait que l'appliquer.

### Le système de remboursement des abonnements est malade

Un navetteur tombe gravement malade peu de

## Un navetteur tombe gravement malade peu de temps après le renouvellement de son abonnement. Une fois guéri, il adresse à la SNCB une demande de remboursement, appuyée par un certificat médical. Cependant, la SNCB refuse de rembourser l'abonnement non utilisé [...].

temps après le renouvellement de son abonnement. Une fois guéri, il adresse à la SNCB une demande de remboursement, appuyée par un certificat médical. Cependant, la SNCB refuse de rembourser l'abonnement non utilisé, car les certificats médicaux n'indiquent pas que le patient n'était pas autorisé à quitter la maison. Même après que le médecin traitant eut précisé par écrit que le patient n'était pas en mesure de voyager en train, la SNCB continue de refuser le remboursement : le certificat original laissait au navetteur la possibilité de quitter son domicile.

Nous pensons que la SNCB impose à ses clients des conditions peu réalistes. Quel médecin va confiner pendant des semaines chez lui un patient atteint d'une maladie non contagieuse ? Et en ce qui concerne l'état de santé du passager-patient, la SNCB n'a pas le pouvoir de passer outre l'avis d'un médecin. Il existe un certificat dans lequel le médecin atteste que le patient n'était pas en état de voyager en train : cela devrait suffire. C'est pourquoi notre avis demande le remboursement de l'abonnement de train.

Malheureusement, la SNCB choisit de respecter aveuglément ses Conditions de Transport. Dans sa réponse, elle répète qu'un remboursement n'aurait été envisageable que si le médecin avait déclaré, dans les certificats originaux, que le patient n'était pas autorisé à quitter la

maison. Avec cette attitude rigide, l'argent reste entre les mains de la SNCB alors que le navetteur n'a reçu aucun service en contrepartie.

### Black Friday

Le vendredi 23 novembre 2018 a été une journée noire pour les voyageurs ferroviaires. Suite à une campagne publicitaire autour du Black Friday, le site Internet de la SNCB s'est retrouvé noyé. L'entreprise a même mis fin à son action de manière anticipée (voir page 35 de notre rapport annuel 2018). Sur les 24 plaignants qui nous contactent, un seul dossier aboutit à un avis.

Ce jour-là, le client a voulu acheter deux billets Black Friday mais le site web cafouille. Au téléphone, un employé de la SNCB lui conseille de réessayer plus tard. Lorsque le client fait une deuxième tentative dans la soirée, il constate que l'action a pris fin prématurément. Le client proteste et souhaite toujours profiter de la promotion promise. La SNCB refuse tout arrangement.

Dans la capture d'écran jointe à la plainte par le client et compte tenu de la conversation téléphonique qui s'est tenue avec la SNCB, nous voyons des preuves que ce client a fait tout ce qui était nécessaire pour obtenir des billets Black Friday. Soit dit en passant, à un certain moment, les personnes intéressées ont été invitées à

réessayer plus tard, non seulement au téléphone mais aussi par un message apparu sur le site Web. Dans notre avis, nous appelons la SNCB à prendre ses responsabilités. Nous proposons donc que le client achète des billets standard pour le voyage et que la SNCB rembourse la différence de prix avec les billets du Black Friday.

La SNCB suit notre avis.

### Titre de transport retardé

Un voyageur achète un billet TGV de Bruxelles-Midi à l'aéroport Charles-de-Gaulle via le site Internet de la SNCB. L'argent disparaît rapidement du compte bancaire, mais l'attente est longue avant que le ticket n'apparaisse dans la boîte mail. Pire, il n'arrive pas. Après quelques jours, le client achète alors un nouveau billet de train. Lorsque le voyageur demande notre intervention, il devient vite évident qu'il y avait une faute de frappe dans l'adresse email communiquée lors de l'achat. Cependant, la SNCB refuse tout remboursement en raison de la formule tarifaire choisie.

Nous posons quelques questions à la SNCB. Pourquoi la double réservation n'a-t-elle pas été remarquée par la SNCB ? Le client aurait dû appeler le Contact Center lors de la deuxième réservation. Cette faute de frappe pourrait être évitée en entrant deux fois l'adresse

e-mail. Pourquoi la SNCB n'utilise-t-elle pas ce système ? La SNCB avait l'habitude de le demander mais de nombreux voyageurs faisaient simplement un copier-coller, de sorte que cette mesure ne servait à rien. L'adresse e-mail communiquée n'existe pas : la SNCB n'a-t-elle pas reçu un message d'erreur ? Ce type de message n'est pas traité car nous ne pouvons pas contacter le client via une adresse e-mail incorrecte. La SNCB conseille en outre à son client de créer un compte MyTrain, grâce auquel la SNCB peut toujours retrouver les coordonnées correctes.

Dans notre avis, nous soulignons le fait que ce client réserve régulièrement des voyages en train pour cet itinéraire et qu'il ne s'agit en aucun cas d'une tentative de fraude et, surtout, que le client a payé un service qui n'a pas été fourni. Selon nous, ce simple fait devrait suffire à obtenir le remboursement. De plus, nous demandons à la SNCB de modifier son système de réservation en ligne de manière à ce que le risque de faute de frappe dans l'adresse e-mail soit limité.

Selon la SNCB, les voyageurs n'apprécient pas de devoir saisir deux fois les mêmes informations. De plus, de telles fautes de frappe se produiraient rarement. Au bout du compte, la SNCB se laissera tout de même persuadée de rembourser le billet de train non utilisé. 🚗

**Dans notre avis, nous soulignons le fait que ce client a payé un service qui n'a pas été fourni. Selon nous, ce simple fait devrait suffire à obtenir le remboursement.**

# 2.3 Amendes et Tarif à bord

## 2.3. Amendes et Tarif à bord

### 2.3.1. Nombre de plaintes

195 dossiers adressés au médiateur en 2019 concernaient des constats d'irrégularité ou des Tarifs à bord.

45 plaintes concernaient le supplément qu'un voyageur doit acquitter lorsqu'il achète son billet dans le train. 150 fois le client a fait appel au médiateur pour des plaintes relatives aux amendes.

Ces constats – C170 dans le jargon SNCB – sont des amendes infligées par un accompagnateur de train pour différentes raisons, la plus courante étant le voyage sans titre de transport valable.

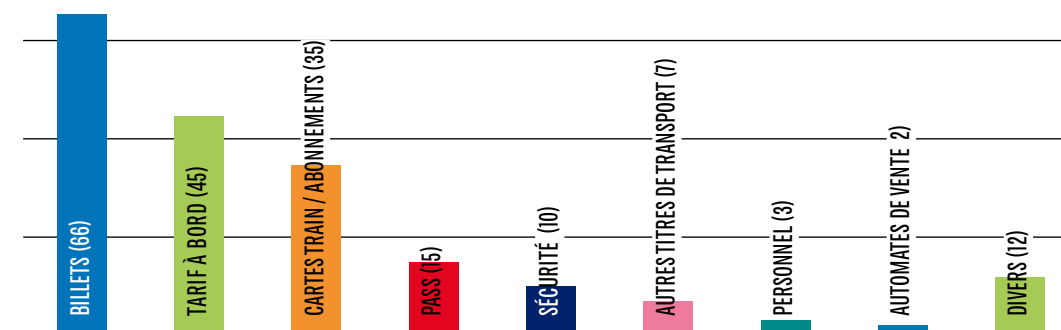
Ces constats d'irrégularité ont été remplacés par les amendes administratives depuis le 1er novembre 2018, avec l'entrée en vigueur de la loi sur la police des chemins de fer.

Avec 14,5 % des plaintes, cette catégorie se place en troisième position dans les dossiers traités par le médiateur.

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

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

195 Dossiers ... 45 plaintes concernaient le "Tarif à bord"  
... 150 plaintes relatives aux amendes





## 2.3.2. Amendes administratives – An 1

Depuis le 1er novembre 2018, les comportements illégaux dans les trains, les gares et autour des installations ferroviaires sont réprimés par la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018. Notre rapport annuel 2018 était arrivé trop tôt pour donner une image claire du fonctionnement de cette loi. Aujourd'hui, un an plus tard, c'est évidemment différent.

### Une loi complexe et une procédure administrative qui l'est tout autant

La principale difficulté de la loi est qu'elle régleme un large éventail de comportements : cela va des plantations à proximité des voies, en passant par la traversée de celles-ci jusqu'au voyage sans titre de transport. Cela rend la loi particulièrement étendue en termes de contenu et le citoyen lambda éprouve beaucoup de mal à savoir quelles sanctions pourraient suivre en cas de l'une ou l'autre violation. Par exemple, les délits sont divisés, d'une part, selon le thème (titre de transport, nuisances aux installations ferroviaires et sécurité) et, d'autre part, selon le type d'infraction (pénale, dépenalisée et mixte). En outre, les infractions sont subdivisées en catégories qui déterminent le montant de l'amende. Au sein de ces catégories, une distinction est également opérée selon qu'il s'agit d'une première infraction ou d'une récidive.

Afin d'atténuer quelque peu cette complexité, les entreprises ferroviaires et Ombudsrail ont tenté de clarifier la logique et la structure

sous-jacentes de la loi sur leurs sites Web respectifs. Cependant, cette explication a nécessairement été rédigée en termes généraux, de sorte que bien qu'elle fournisse une première interprétation, elle ne peut pas offrir de réponse à toutes les situations qu'un citoyen peut rencontrer dans la pratique. Depuis l'introduction de cette loi, nous constatons donc une demande croissante d'informations sur la législation et la procédure administrative.

### Comment l'entreprise ferroviaire applique la loi et la procédure

Cette problématique est renforcée par l'organisation du bureau des amendes administratives de la SNCB. Ce service, chargé de traiter la procédure administrative, devrait être le mieux placé pour informer les citoyens, d'autant plus qu'il a le monopole pour apporter des réponses aux questions sur les dossiers en cours. Cependant, dans la pratique, ce service est presque inaccessible. Ainsi, les citoyens qui essaient de l'appeler sont régulièrement invités à réessayer plus tard. De plus, jusqu'à la fin de l'année 2019 (c'est-à-dire plus d'un an après l'entrée en vigueur de la loi), ce service n'était pas joignable par e-mail.

La communication entre le Parquet et la SNCB est elle aussi problématique. En cas d'infractions mixtes, le Parquet est libre, dans un certain délai, de renvoyer le dossier devant un Juge. Si le Parquet poursuit l'infraction, les sanctions pénales s'appliqueront. Mais s'il ne se prononce pas dans le délai prévu ou informe l'entreprise ferroviaire qu'une pro-

Comme le montre l'analyse ci-dessus, les problèmes découlant de la loi sur la police des chemins de fer sont de nature très diverse. Cependant, le fil conducteur est la violation systématique des droits de la défense. [...] Un citoyen qui ne peut plus faire appel à l'intervention du service de médiation perd la possibilité de régler le litige par la conciliation.

cedure administrative lui semble appropriée, cette dernière sera d'application.

Une communication claire entre le Parquet et la SNCB est donc une exigence absolue. En pratique, cependant, elle est médiocre. Dans certains cas, les citoyens sont poursuivis tant par le Parquet (en vertu du droit pénal) que par l'entreprise ferroviaire (en vertu du droit administratif). Bien entendu, les citoyens ne peuvent pas être poursuivis deux fois pour le même fait. Si cette situation se présente, la seule issue est d'annuler la procédure administrative. En effet, la loi laisse la priorité du choix de la sanction au ministère public. Toute autre solution qui serait proposée par la SNCB, telle que la déduction de ce que le citoyen a déjà payé dans le cadre de la poursuite pénale de l'amende administrative en souffrance, serait contraire à la législation.

### Comment cette loi affecte le fonctionnement du service de médiation

La loi sur la police des chemins de fer a un impact significatif sur le fonctionnement du service de médiation. Cela se manifeste principalement dans deux domaines : la stricte limitation du nombre de régularisations possibles et l'exclusion du médiateur de la procédure administrative par la SNCB.

La possibilité pour le voyageur ferroviaire de régulariser la situation au cours d'une phase amiable en payant un montant forfaitaire a été fortement limitée. La loi prévoit que la régularisation n'est plus possible qu'en cas d'infractions liées aux titres de transport. Le résultat pervers est que les citoyens qui fument ou font du vélo dans des endroits où cela n'est pas autorisé n'ont pas le droit de régler leur situation à l'amiable (avant le début de la procédure administrative), tandis que les voyageurs qui circulent sans billet valide bénéficient de cette opportunité. Il est difficile de justifier cette distinction et de nombreux citoyens la jugent discriminatoire. L'absence de phase amiable est également mise à profit par la SNCB pour contester notre droit d'intervention dans ces dossiers.


Cependant, c'est le libellé de l'article 53 qui incarne le principal point de discussion sur le rôle du service de médiation. Cet article stipule : "L'article 15 de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses est complété par un troisième alinéa rédigé comme suit : "La médiation ne suspend pas la procédure d'amende administrative engagée à l'encontre du voyageur ou de l'utilisateur." La SNCB utilise le raisonnement selon lequel, puisque la médiation par le médiateur ne suspend pas la procédure administrative, le médiateur n'est

pas autorisé à exercer sa mission de médiation dans les dossiers d'amendes administratives. Nous nous opposons fermement à ce raisonnement et pensons que la suspension ou non de la procédure est distincte de toute question relevant de notre compétence.

### Violation des droits de la défense

Comme le montre l'analyse ci-dessus, les problèmes découlant de la loi sur la police des chemins de fer sont de nature très diverse. Cependant, le fil conducteur est la violation systématique des droits de la

défense. Un citoyen qui ne peut pas obtenir d'informations concrètes dans son dossier ne dispose pas de suffisamment d'informations pour organiser correctement sa défense. Un citoyen qui ne peut plus faire appel à l'intervention du service de médiation perd la possibilité de régler le litige par la conciliation.

Pour sauvegarder les droits de la défense, la SNCB devra faire preuve d'autocritique et apprendre à s'autoréguler. A défaut, il appartiendrait au législateur de rectifier ces lacunes. 



## 2.4. Divers

### 2.4.1. Nombre de plaintes

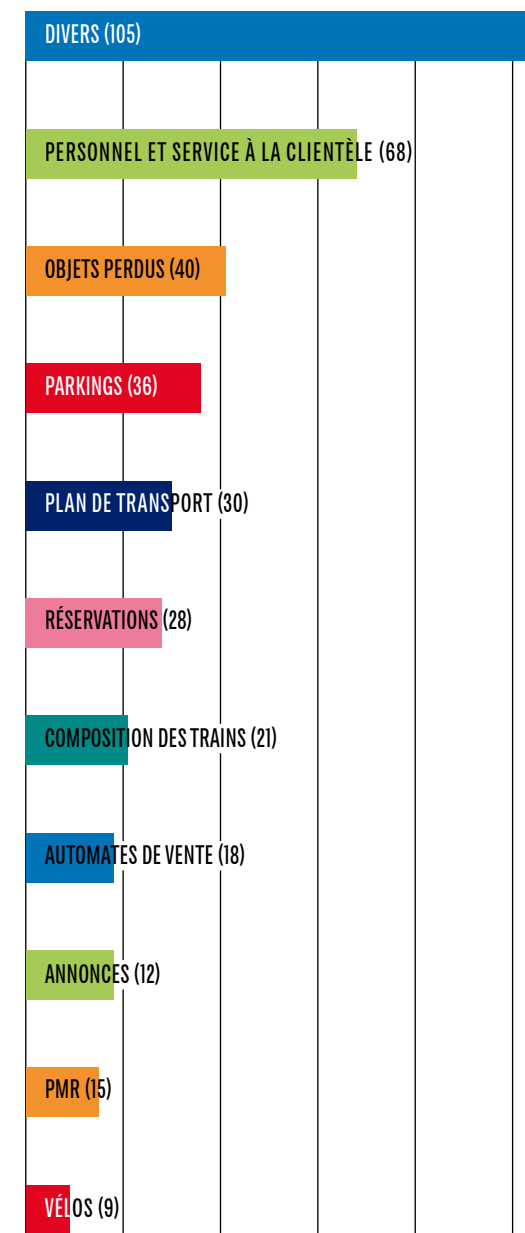
Cette catégorie reprend les dossiers dont le sujet de plainte ne figure pas dans le Top 3.

### 2.4.2. Une note pour B-Parking

Cela ne vaut pas pour tous les parkings situés à côté d'une gare mais la plupart d'entre eux sont gérés par B-Parking, une filiale de la SNCB. Deux tarifs de stationnement différents sont d'application : un tarif préférentiel (pour les utilisateurs du train) et un tarif standard (pour les autres). Le premier est généralement au moins moitié moins cher que le second. La réduction est souvent encore plus importante le week-end et les jours fériés qu'en semaine. Lorsque les guichets des gares sont fermés, tout le monde, voyageur ferroviaire ou non, bénéficie automatiquement du tarif préférentiel.

### Numérisation peu efficace

Pour bénéficier du tarif réduit, lorsque les guichets sont ouverts, le voyageur doit faire lire son ticket par la caisse automatique du parking. Mais tous les tickets ne peuvent pas (encore) être scannés. Par exemple, les voyageurs munis d'un billet placé sur leur carte d'identité doivent se présenter au guichet pour bénéficier du tarif préférentiel. Il n'est pas non plus indiqué sur l'automate ou le titre de transport que, par exemple, les tickets avec un code QR ne peuvent pas être lus par la machine. Confiants, les clients se retrouvent à essayer de scanner leur ticket alors que cela est vain (lire : perte de temps). Si le scannage



est impossible, le voyageur doit se rendre au guichet pour faire valider son ticket de parking (lire : encore une fois perte de temps).

Les codes-barres des cartes de 10 entrées sont parfois difficiles à lire et le système ne fonctionne pas toujours de manière optimale. Par exemple, le décompte des entrées n'est pas toujours correct et si la carte devient soudainement illisible, B-Parking déclare qu'une carte de 10 accès n'est ni remboursable ni échangeable.

En cas de problème, le client peut appeler une salle de contrôle en actionnant un bouton sur l'automate. L'opérateur a la possibilité d'ouvrir la barrière à distance. Cependant, dans la plupart des cas, la salle de contrôle orientera le voyageur vers le guichet ou l'invitera à payer le prix plein et à en demander le remboursement via le service clientèle. Malheureusement, si le voyageur ne suit pas la procédure (lire : ne s'est pas rendu au guichet), le service clientèle ne rembourse généralement pas la différence de prix.

Selon nous, aucun voyageur ne devrait être désavantagé du fait que le système informatique de B-Parking n'est pas au point. De plus, avec les possibilités techniques actuelles, tous les billets devraient pouvoir être lus par les automates. Dans ce contexte, ou en cas de dysfonctionnement technique, B-Parking devrait adopter une position plus souple lorsqu'un voyageur, qui dispose de toutes les preuves nécessaires, n'a pas suivi ou n'a pas pu suivre la règle à la lettre. Pourtant, B-Parking attend aujourd'hui de ses clients qu'ils connaissent sa lourde procédure et qu'ils la suivent scrupuleusement. En fin de compte, il revient actuellement au client de consacrer du temps et des efforts à récupérer une petite

somme, à laquelle il a pourtant droit depuis le début. Serait-ce dans l'espoir que de nombreux clients ne réclameront pas ces petits montants ? Toute la procédure devrait être plus orientée vers le client.

### **Abonnement de parking et abonnement de train : 2 périodes de validité différentes**

L'une des règles de B-Parking stipule qu'un abonnement ne peut pas dépasser la date d'expiration de l'abonnement de train associé. Le client doit donc être en possession d'un abonnement train valable pour toute la durée de l'abonnement parking. Ainsi, certains navetteurs ne peuvent pas acquérir d'abonnement parking, car celui pour le train expire avant la fin souhaitée de celui du parking (par exemple, 1 an). Cette règle permet d'éviter qu'un voyageur qui n'y a pas droit profite du stationnement au tarif préférentiel.

Lorsque les périodes de validité ne correspondent pas, le voyageur doit d'abord les faire coïncider en combinant abonnement parking (mensuel) et carte d'accès jusqu'à la date d'expiration de l'abonnement du train. Comme le prix de l'abonnement varie en fonction de la durée de validité, plus la période est courte, plus c'est cher : le navetteur subit ainsi un désavantage financier.

Si B-Parking voulait privilégier une approche conviviale, elle devrait se montrer plus flexible vis-à-vis de son public cible, à savoir les voyageurs en train, pour lesquels elle développe des solutions de mobilité. C'est pourquoi,

**Selon nous, aucun voyageur ne devrait être désavantagé du fait que le système informatique de B-Parking n'est pas au point. De plus, avec les possibilités techniques actuelles, tous les billets devraient pouvoir être lus par les automates. Dans ce contexte, ou en cas de dysfonctionnement technique, B-Parking devrait adopter une position plus souple lorsqu'un voyageur ...**

les navetteurs avec un abonnement de train devraient toujours pouvoir acheter un abonnement parking avec application du tarif préférentiel au prorata de la durée restante de l'abonnement de train.

### **2.4.3. Objets perdus à la SNCB : mise à jour**

Dans notre précédent rapport annuel, nous écrivions que la SNCB allait permettre de signaler la perte d'un objet via le guichet ou le Contact Center (02 528 28 28), en plus du formulaire. La SNCB avait également d'autres plans : les voyageurs ferroviaires pourraient suivre le dossier de leur objet perdu via MySNCB et auraient la possibilité de faire livrer, le cas échéant, l'objet retrouvé à leur domicile. Hélas, c'était trop beau pour être vrai. En 2019, après une enquête auprès d'autres entreprises ferroviaires et une évaluation du fonctionnement de sa propre procédure, la SNCB a modifié sa stratégie. Voici à quoi ressemblent désormais les plans de la SNCB :

#### **1. Le formulaire doit toujours être complété**

Lorsqu'il signale la perte d'un objet au guichet, le voyageur devra tout de même remplir le formulaire disponible sur le site Internet de

la SNCB, avec ou sans l'aide du guichetier. Appeler le Contact Center n'est plus d'aucune utilité : le guichetier ne peut contacter l'accompagnateur de train que si et seulement si le client se présente au guichet ET si le train dans lequel l'objet a été perdu ou oublié n'est pas encore atteint sa destination finale.

#### **2. Le suivi du statut du dossier doit également s'effectuer via un formulaire**

Le client recevra toujours de manière automatique le statut de son dossier par e-mail après 27 jours. Après 50 jours, la SNCB considère l'objet comme définitivement perdu et le client est informé de l'arrêt des recherches. S'il a des questions, le voyageur doit contacter le service clientèle via un formulaire sur le site de la SNCB (choisir comme sujet «Objet perdu») ou par lettre adressée au service central clientèle.

#### **3. La livraison à domicile d'un objet retrouvé est exceptionnelle**

La livraison d'un objet retrouvé à votre domicile ne fait plus partie des plans actuels. L'objet ne peut être envoyé qu'aux propriétaires qui n'habitent pas en Belgique ET qui ne peuvent pas se déplacer vers une gare de dépôt ou un guichet (selon l'endroit où se trouve l'objet trouvé) ET qui ne peuvent donner procuration à un tiers. En outre, le voyageur doit

lui-même et à ses propres frais faire intervenir un service de messagerie pour transporter ses biens. Par contre, la SNCB ne lui compte pas de frais administratifs.

De tout cela, il apparaît que les objets perdus ne constituent toujours pas une priorité pour la SNCB. C'est dommage car le mauvais service qui en découle constitue un point sensible.

## 2.4.4. Avis

*Dossiers : 2018/1639, 1764 et 1882*

*Opérateur : SNCB*

### Un nouveau train pour Noorderkempen

Une école primaire du nord du pays visite chaque année le zoo d'Anvers. Depuis l'ouverture de la gare de Noorderkempen en 2009, ce groupe de plus de 200 élèves réalise ce voyage en train. L'étonnement est grand lorsque la SNCB refuse tout d'un coup et pour la première fois la réservation de groupe. Quel est le problème ? En 2018, le train navette a été remplacé par le train Benelux et ce dernier dispose de trop peu de places libres. La composition ou la fréquence du train Benelux peut-elle être ajustée ? Non, en raison d'un contrat entre la SNCB et les NS, propriétaire des voitures, ces éléments ne peuvent faire l'objet d'aucune négociation avant 2024. L'école doit donc trouver une alternative au train, ce qui revient à un surcoût de plus de 1.500 euros.

En cas de trafic perturbé, la SNCB utilise des bus. Ne pourrait-elle en mettre à disposition

de ce groupe ? Chaque matin, un train P part d'Anvers-Central en direction de Noorderkempen, et revient ensuite vide. Le groupe pourrait peut-être embarquer dans ce train pour Anvers Central ? La SNCB a-t-elle le droit de refuser cette réservation ? Cela n'est pas explicitement mentionné dans les Conditions particulières de la SNCB. Il est vrai que son site Web signale un certain nombre de restrictions pour les voyages en groupe mais il n'est aucunement question d'un refus complet. Dans notre avis, nous demandons le remboursement des frais supplémentaires que l'école a encourus entre-temps.

La SNCB rejette l'idée d'utiliser le train vide aux heures de pointe car il serait peu rentable et perturberait le trafic ferroviaire. Par ailleurs, la SNCB déclare qu'elle rejette rarement les voyages en groupe et qu'elle fait toujours de son mieux pour proposer une alternative. Tout en reconnaissant qu'elle n'en a proposé aucune ici, elle renvoie vers son site Internet, qui précise que certains trains ne sont pas accessibles aux groupes en raison d'un taux d'occupation élevé. La SNCB n'est donc pas obligée de proposer le tarif de groupe dans ce cas. Par ailleurs, elle estime qu'il ne faut pas interpréter cette situation comme une erreur pouvant l'obliger à compenser.

### Grève sur le rail français

Un voyageur dans la septantaine achète un voyage entre Bruxelles-Midi et Pau via le site de la SNCB, avec des billets Thalys et TGV. Cependant, après l'achat, des actions syndicales sont annoncées sur le réseau ferroviaire

**Un voyageur malvoyant dépend de l'application SNCB : la lecture des panneaux dans la gare n'est pas une option pour lui. [...] L'application est donc devenue inutilisable pour le voyageur et circuler en train de manière autonome impossible.**

français. Le client se renseigne au guichet : on lui conseille une nouvelle réservation, car l'ensemble du voyage doit être postposé d'un jour. Les billets Thalys sont échangés gratuitement. Les tickets TGV sont entièrement remboursés, mais les nouveaux coûtent, en revanche, presque 200 euros de plus. Le préposé au guichet rassure le client : le remboursement de la différence peut être obtenu en s'adressant au service clientèle. Le voyageur s'exécute mais la SNCB refuse toute compensation.

Nous rappelons à la SNCB son obligation de fournir des informations complètes. Lors de la nouvelle réservation, le client n'a pas été clairement informé sur le fait qu'il allait devoir payer la différence de prix. De plus, le voyageur aurait probablement eu droit à une compensation pour retard si les billets n'avaient pas été échangés. S'il avait été correctement informé, le client n'aurait peut-être pas opté pour la nouvelle réservation coûteuse, mais aurait pu préférer prendre le train d'origine avec le risque de ne pas avoir de siège. Maintenant, le client n'avait plus le choix. N'aurait-il pas mieux fait de rechercher lui-même les informations nécessaires ? Dans ce cas, il aurait dû se débattre avec cinq règlements, représentant 319 pages de prose administrative indigeste. Dans notre avis, nous demandons que la SNCB informe toujours clairement les voyageurs de leurs droits.

L'achat d'origine a été effectué via le site Internet, précise la SNCB. Là, elle communique

non seulement sur la grève, mais aussi sur les compensations. La SNCB estime également présenter les Conditions de Transport sur son site Internet de manière accessible. Cependant, la SNCB prétend qu'en tant que vendeur, elle doit appliquer les Conditions du transporteur. Ici, la SNCF avait laissé trois options : remboursement intégral, voyage sans garantie de siège ou échange selon disponibilité. Pour la SNCB, ce client a opté pour un remboursement et a ensuite acheté de nouveaux billets. Comme les billets de la même gamme de prix avaient été vendus, le client a dû en acheter de plus onéreux. Selon la SNCB, le paiement du supplément tarifaire prouve que le client a donné son accord. De plus, la saisine du Service clientèle n'implique pas une réponse positive à la demande de remboursement. Elle ajoute encore que le remboursement de la différence devrait être pris en charge par la SNCB, car la SNCF ne souhaite pas intervenir, selon ses dires. En un mot comme en cent, le voyageur a perdu 200 euros.

### Zoom sur l'application


Un voyageur malvoyant dépend de l'application SNCB : la lecture des panneaux dans la gare n'est pas une option pour lui. Cependant, après une mise à jour de l'application, non seulement la police de caractère est devenue beaucoup plus petite, mais le zoom sur le texte n'est plus possible. L'application est donc devenue inutilisable pour le voyageur et circuler en train de manière autonome

## 2.5. Autres dossiers adressés au médiateur

impossible. La SNCB reconnaît que les internautes pouvaient auparavant changer la police de caractère, mais que cela n'est plus prévu dans la nouvelle version. Cependant, ils peuvent choisir une police plus grande via les paramètres de l'appareil et ce sera ensuite pris en compte par l'app. C'est vrai mais la taille maximale est limitée. Par ailleurs, la SNCB déclare que son fournisseur externe de logiciels tient compte autant que possible des directives concernant l'accessibilité.

Selon nous, une adaptation de l'application ne peut pas mettre fin à la convivialité et ne doit certainement pas se faire au détriment des voyageurs en situation de handicap. Ici, la SNCB admet une certaine détérioration de l'offre, mais refuse néanmoins la moindre adaptation aux besoins de ce voyageur. C'est

d'autant plus regrettable que les voyageurs malvoyants dépendent fortement des transports publics. C'est pourquoi nous émettons un avis dans lequel nous rappelons à la SNCB ses obligations légales. Nous demandons de réactiver la fonction zoom sur les textes de l'application.

La SNCB répond qu'elle souhaite que le plus grand nombre possible de voyageurs puissent utiliser de manière autonome son site et son application. À cette fin, elle effectue des tests utilisateurs auprès de différents groupes cibles. De plus, en collaboration avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, elle organise un focus group sur l'utilisation de l'application par les malvoyants. Grâce à notre avis, le client participe désormais au groupe de test et au focus group. 


Conformément à l'article 11 §2, 1° de la loi du 28 avril 2010, les plaignants qui n'agissent pas en qualité d'« usagers » ou d'« utilisateurs de l'infrastructure ferroviaire » ne peuvent saisir le médiateur. Celui-ci se déclare donc incompétent.

En 2019, nous avons reçu 100 plaintes pour lesquelles nous ne sommes pas compétents. Dans 45 cas, il s'agissait de plaintes de riverains concernant les nuisances sonores causées par les travaux à l'infrastructure, les vibrations dues au passage des trains, le passage des transports dangereux, les barrières des passages à niveau trop longtemps baissées, etc. Ces plaintes sont transmises aux services compétents (souvent Infrabel) pour y être traitées adéquatement.

Nous avons également été contactés 22 fois

pour des plaintes relatives aux services d'autres entreprises de transport ou de voyages. Ces dossiers concernaient De Lijn, la STIB, la SNCF (pour les voyages en France), diverses compagnies aériennes, les NS, Flixbus, Trenitalia. Nous avons également reçu 4 plaintes qui relevaient des compétences d'un autre service de médiation (Médiateur fédéral, Service de médiation pour le Consommateur). Nous les avons bien entendu transmises au service idoine.

Les 14 plaintes restantes concernaient divers domaines : PubliFer, HR Rail, une administration communale, Engie, un site de rencontres...

En surplus, 15 lettres de félicitations adressées à la SNCB nous sont également parvenues. Nous transmettons bien entendu ce type de réaction avec grand plaisir. 



# 3. Plus forts ensemble

## 3. Plus forts ensemble : la médiation aux niveaux national et européen

### 3.1. Le portail [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

Le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires est membre de POOL/CPMO (Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans, créée en 1997), un réseau qui réunit les services de médiation belges.



Ces médiateurs interviennent dans différents domaines: gouvernements fédéral, flamand et wallon, villes et communes, entreprises publiques et privées. Tous les membres vous aident à résoudre votre problème.

Certains problèmes sont complexes. Si vous n'adressez pas votre plainte au bon ombudsman, il la transférera directement à son collègue compétent. Grâce au réseau, votre plainte arrive donc toujours au bon endroit.

Un service de médiation membre de ce réseau satisfait aux conditions suivantes :

- il est indépendant de l'administration ou de l'organisation vis-à-vis de laquelle il reçoit des plaintes,
- il dispose d'un pouvoir d'enquête,
- il émet des avis et des recommandations,

- il publie, au moins une fois par an, un rapport public de ses activités.

Les principaux objectifs du réseau sont :

- faire connaître les ombudsmans,
- améliorer l'accès de leur service au public,
- renforcer la collaboration et veiller au partage de connaissances et d'expériences.

### 3.2. Le Service de médiation pour le Consommateur

Avec l'insertion du livre XVI dans le Code de droit économique, le législateur belge a transposé la directive européenne 2013/11/UE en droit national le 4 avril 2014. L'objectif de cette directive européenne était de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur grâce à un niveau élevé de protection des consommateurs et de garantir que ces derniers puissent déposer plainte sur base volontaire contre des entrepreneurs auprès d'entités qui fournissent des services indépendants, impartiaux, transparents, efficaces, et des procédures alternatives et rapides de règlement des litiges.

Le Service fédéral de médiation pour le consommateur est opérationnel depuis le 1er juin 2015. Les deux médiateurs pour les voyageurs ferroviaires font partie du comité exécutif de ce service. Ensemble, avec les



## Service de Médiation pour le Consommateur

autres médiateurs pour les télécommunications, le secteur postal, l'énergie, les services financiers et les assurances, ils sont responsables de la gestion de ce service.

Le service de médiation pour le consommateur est reconnu comme une entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et est chargé des tâches suivantes :

- informer les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations, en particulier au sujet de la possibilité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et soit la remettre à l'entité qualifiée compétente, soit la traiter elle-même ;
- traiter de manière indépendante toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Les consommateurs peuvent soumettre leur réclamation via un formulaire en ligne sur [www.mediationconsommateur.be](http://www.mediationconsommateur.be)

### 3.3. TRAVEL\_NET

Le 10 novembre 2017, 13 entités ADR<sup>6</sup> de 11 États membres européens ont lancé TRAVEL\_NET avec le soutien de la Commission européenne.



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

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

TRAVEL\_NET organise 2 réunions par an, chacune étant organisée par l'un des membres. Ombudsrail a rejoint ce réseau en mars 2018.

### 3.4. Encore mieux ?

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 extrajudiciaire 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 ODR<sup>7</sup> 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.

Nous concluons donc ce rapport annuel par un vibrant appel à nos décideurs politiques pour créer ce cadre légal.

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.

6 ADR : Alternative Dispute Resolution ou règlement extrajudiciaire de litige

7 ODR: Online Dispute Resolution

# Team

De gauche à droite : Thierry Swaelens, Brigitte Bauwens, Ludovine Delvaux, Fabienne Roggen, Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Mathias De Vos, Thomas Cochez, Kristof Goossens, Pascale Roefs, Annelies Van Vossel, Sonia Denis.

En raison de la crise corona, c'est la même image que l'année dernière. Manquant : Ruben Demey.







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



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

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail\_FR



0800 25 095



Français : [plaintes@ombudsrail.be](mailto:plaintes@ombudsrail.be)

Néerlandais : [klachten@ombudsrail.be](mailto:klachten@ombudsrail.be)

Allemands : [beschwerden@ombudsrail.be](mailto:beschwerden@ombudsrail.be)

Anglais : [complaints@ombudsrail.be](mailto:complaints@ombudsrail.be)



Fax 02 221 04 29



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

L'intervention du service de médiation est gratuite

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