

2020



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

20

20

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-huitième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2020.

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

Textes : équipe du service de médiation.

Photos © Mathias Seynaeve ☒ goingsomewherebytrain, excepté le photomontage de l'équipe.

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

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

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	6
1. Statistiques des plaintes	9
1.1. Volume des plaintes	10
1.2. Motifs des plaintes	13
1.3. Résultats des interventions	13
1.4. Mode d'introduction des plaintes	14
1.5. Les différentes étapes du processus de médiation	15
1.6. Canaux de communication	17
2. Analyse des plaintes	21
2.1. Retards	23
2.1.1. Nombre de plaintes	23
2.1.2. Train pour l'aéroport et clause d'exonération	24
2.1.3. Avis - Dommages indirects	26
2.1.4. Les voyages internationaux à l'heure de la crise corona	28
2.1.5. Avis - Voyages internationaux	32
2.2. Titres de transport	39
2.2.1. Nombre de plaintes	39
2.2.2. Titres de transport intérieurs par temps de corona	39
2.2.3. Hello Belgium Railpass	43
2.2.4. Carte Accompagnateur gratuit	45
2.2.5. Avis	46
2.3. Amendes et Tarif à bord	53
2.3.1. Nombre de plaintes	53
2.3.2. Amendes administratives – An 2	54
2.3.3. Avis	54
2.4. Divers	57
2.4.1. Nombre de plaintes	57
2.4.2. Avis	57
2.5. Autres dossiers adressés au médiateur	61
3. Plus forts ensemble : la médiation au niveau national et européen	63
3.1. Le portail www.ombudsman.be	63
3.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur	63
3.3. TRAVEL_NET	64
3.4. Entité ADR	65
Team	66

AVANT-PROPOS

Qui l'eût cru lors de la rédaction du précédent avant-propos de notre rapport annuel, en mai 2020, que nous serions de nouveau en confinement professionnel ? En effet, sauf nécessités impérieuses ou cas exceptionnels, l'équipe d'Ombudsrail télétravaille à plein régime et l'outil Teams est devenu un partenaire à temps plein au quotidien.

Le choc social de ne plus voir « en vrai » ses collègues et la déliquescence de ce tissu essentiel qu'est le contact réel ont été rudes. Ombudsrail n'y a pas échappé. Un an, c'est long, très long, trop long...

Le transport ferroviaire a poursuivi son petit bonhomme de chemin quasi normalement, si l'on excepte la fréquentation en termes de voyageurs. Aux moments les plus stricts du premier confinement, elle atteignait péniblement les 10 % d'avant la crise du Covid-19. Après un pic en octobre frôlant les 70%, l'année 2020 s'est terminée avec une fréquentation aux alentours des 40% d'une occupation « normale ».

Le nombre de dossiers traités par notre service a aussi connu une baisse en 2020, à savoir 10%. Cette moindre diminution, en regard de celle des voyageurs transportés, peut s'expliquer notamment par les mésaventures vécues par certains citoyens lors de l'épisode du Hello Belgium Railpass et par les demandes répétées d'abonnés qui n'avaient plus besoin de leur abonnement. Si, dans la première situation, des solutions ont pu être dégagées ; en revanche, en ce qui concerne les remboursements d'abonnements, cela a clairement coïncé. Nous devrions en fait évoquer les conditions de remboursement appliquées par la SNCB ; conditions déséquilibrées s'il en est. Nous y revenons plus longuement dans le présent rapport.

Au niveau de la ponctualité, 2020 est un grand cru classé avec un taux sans neutralisation de 93,8%. Du jamais vu depuis ... Les trains ont roulé et il convient de saluer ce beau résultat, mais l'année écoulée peut-elle être sensément comparée aux autres ?

Soulignons que, malgré ce joli chiffre, les retards en général demeurent la principale source de mécontentement des usagers qui se sont adressés à nous en 2020 avec 38% des dossiers traités. Rien de bien neuf sous le soleil en somme.

Et que dire de nos coups de gueule et de nos coups de sang tenaces que sont la clause d'exonération, la segmentation des contrats ou encore le couperet des amendes administratives ! Vous les retrouverez aussi en pleine forme dans ce rapport.

Avant de vous souhaiter une bonne lecture, impossible de ne pas relayer une fois encore la résolution adoptée en février 2021 par les membres de la CPMO, la Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans, dont Ombudsrail. Cette résolution porte sur l'accès à l'internet, qui soit à la fois de haute qualité et financièrement abordable, et demande aux autorités fédérales, régionales et locales de le considérer comme un besoin essentiel requérant une protection légale spécifique. A l'heure d'une digitalisation croissante (et les entreprises ferroviaires ne sont pas en reste dans ce domaine) et d'une crise sanitaire qui a, entre autres, mis en exergue cette insupportable fracture numérique, avouez, chère lectrice, cher lecteur, que cette requête est tout sauf déraisonnable.

Bruxelles, le 2 avril 2021

A stylized blue ink signature of Jean-Marc Jeanfils, consisting of a horizontal line with a large loop and a trailing flourish.

Jean-Marc Jeanfils, médiateur

A stylized blue ink signature of Cynthia Van der Linden, featuring a series of connected loops and a long horizontal stroke.

Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw

1. Statistiques des plaintes

💬	3.576	dossiers reçus
→	2.521	» à l'entreprise ferroviaire concernée
→	108	» non compétent
📄	198	» demandes d'information
✓	897	📁 dossiers nouveaux
+	5	📁+ dossiers commencés en 2016
+	4	📁+ dossiers commencés en 2017
+	30	📁+ dossiers commencés en 2018
+	274	📁+ dossiers commencés en 2019
⚠️	1.210	📁 dossiers traités en 2020

1. Statistiques des plaintes

1.1. Volume des plaintes

Au cours de l'année 2020, le médiateur a reçu 3.576 dossiers. Pour 108 d'entre eux, notre service a dû se déclarer incompétent, car ils ne concernaient pas un voyageur ferroviaire ou un utilisateur de l'infrastructure, ou étaient du ressort d'un autre collègue.

2.521 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 par après.

749 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.

Nombre de dossiers reçus pour lesquels le Service de médiation est compétent

DOSSIERS	2016	2017	2018	2019	2020
Néerlandais	2.957	2.550	2.405	3.025	2.784
Français	752	644	556	856	684
Total	3.709	3.194	2.961	3.881	3.468

En 2020, le nombre de dossiers mensuels fluctue considérablement. Le début d'année est chargé, en grande partie encore en raison des vagues de grèves sur le réseau ferroviaire français fin 2019. En mars et avril, crise sanitaire et premier confinement obligent, les dossiers entrants diminuent aussi vite que le nombre de

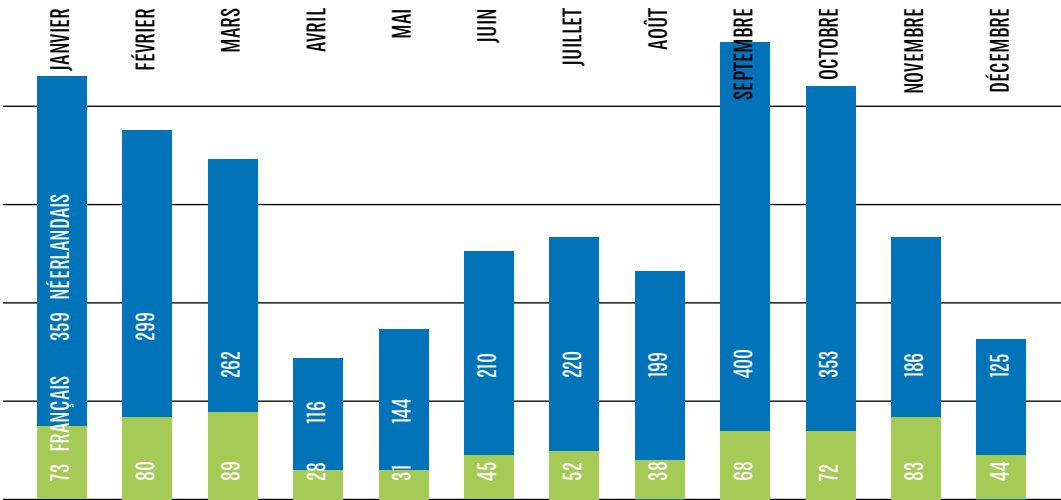
Nous avons également reçu 198 demandes d'information. Certains voyageurs nous contactent visiblement parce qu'ils ne trouvent pas de réponse à leurs questions :

- 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 897 nouveaux dossiers en 2020.

voyageurs dans les trains. Septembre sera le mois le plus chargé en termes de questions et de plaintes de l'année 2020. L'explication réside dans l'énorme intérêt des citoyens pour le Hello Belgium Railpass et qui s'adressent au médiateur en cas de problème.

Plaintes par mois



Nombre de procédures de médiation initiées les 5 dernières années

DOSSIERS	2016	2017	2018	2019	2020
Néerlandais	904	640	706	730	649
Français	399	292	237	265	248
Total	1.303	932	943	995	897

Nombre de dossiers traités en 2020

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

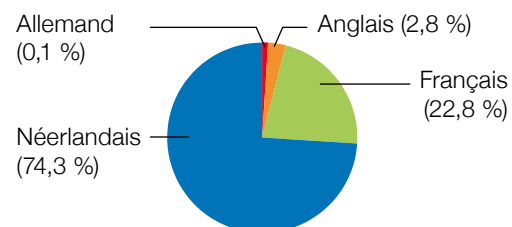
celles des exercices précédents qui ont (enfin) trouvé une issue durant cette période. Au total, nous avons donc examiné 1.210 dossiers en 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Dossiers traités	5	4	30	274	897	1.210

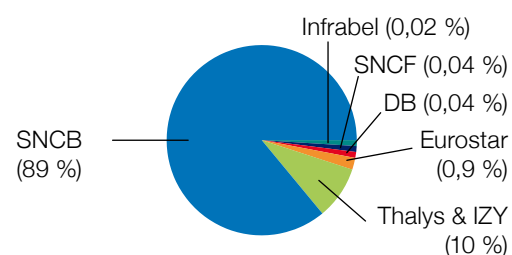
En mars et avril, crise sanitaire et premier confinement obligent, les dossiers entrants diminuent aussi vite que le nombre de voyageurs dans les trains.

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons reçu plus de 100.000 dossiers (dont plus de 83.000 en deuxième ligne) ...

Répartition linguistique



Répartition par entreprise ferroviaire

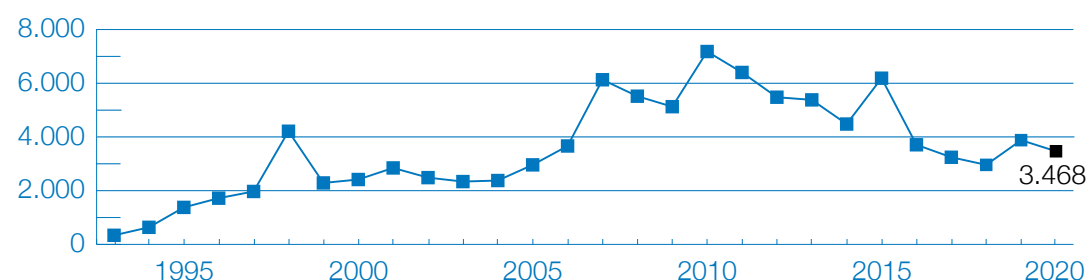


Nombre de dossiers ces 10 dernières années et nombre de clients concernés

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS	NOMBRE DE CLIENTS
2011	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
2020	897	900
TOTAL	20.792	24.150

Nombre de dossiers reçus depuis 1993

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



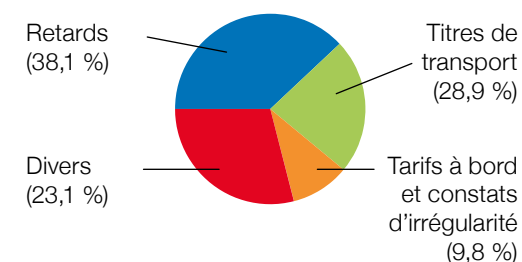
1.2. Motifs des plaintes

Trois catégories sortent du lot en 2020 :

- 461 retards (38,1 % des plaintes)
- 350 titres de transport (28,9 %)
- 119 tarifs à bord et constats d'irrégularité (9,8 %)

Ce top trois représente 76,9 % du nombre total de plaintes.

Motifs des plaintes



Les plaintes restantes (23,1 %) abordent les sujets suivants :

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

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

1.3. Résultats de nos interventions

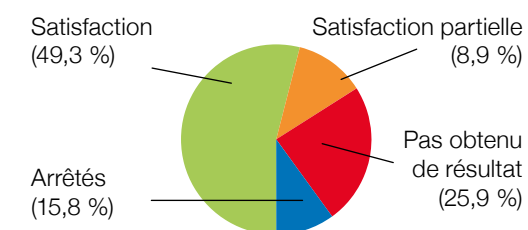
Fin janvier 2021, 148 dossiers des années précédentes étaient encore ouverts. Soit pour :

- 2016 : 4
- 2017 : 3
- 2018 : 8
- 2019 : 28
- 2020 : 105.

Les 1.062 plaintes clôturées en 2020 ont connu le résultat suivant :

- 524 ont obtenu satisfaction
- 95 ont obtenu partiellement satisfaction
- 275 n'ont pas obtenu de résultat
- 168 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur.

Résultats des interventions



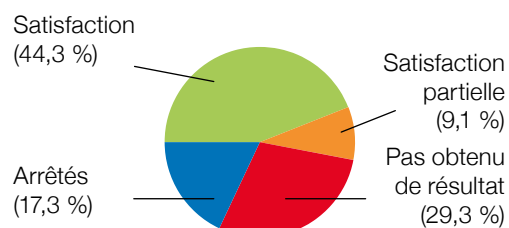
58,3 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont ainsi obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

Dans 49,3 % 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 9 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

58,3 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont ainsi obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

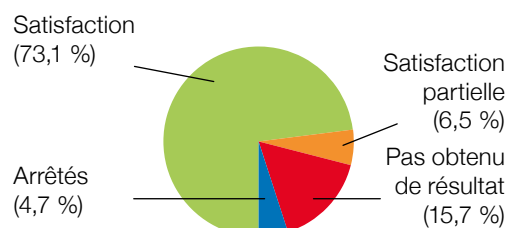
SNCB sur 934 dossiers



Dans 41,7 % 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.

Comparons, à titre informatif, les chiffres pour les 2 principales sociétés de transport :

Thalys & IZY sur 108 dossiers

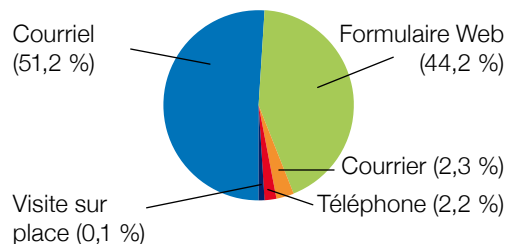


1.4. Le mode d'introduction des plaintes

Les clients peuvent nous adresser leurs plaintes via différents canaux. Voici la répartition pour les dossiers traités durant l'année 2020 :

- Courriel : 619 (soit 51,2 %)
- Formulaire Web : 535 (44,2 %)
- Courrier (y compris les envois recommandés) : 28 (2,3 %)
- Téléphone : 27 (2,2 %)
- Visite sur place : 1 (0,1 %)

Le mode d'introduction des plaintes



1.5. Les différentes étapes du processus de médiation

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

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

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

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

Si l'entreprise rejette un compromis, nous réexaminons 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

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 93 propositions de conciliation relatives aux dossiers traités en 2020.

1 compromis a été adressé à B-parking, 1 à Eurostar tandis que les 91 autres concernaient la SNCB. Outre les 21 dossiers que nous avons pu clôturer positivement après le compromis, on retrouve aussi 1 dossier pour lequel le client a reçu une réponse partiellement satisfaisante et 9 plaintes encore en traitement au moment de la rédaction du présent rapport.

Résultats

Des 62 compromis rejetés, 55 ont fait l'objet d'un avis en 2020. Les 7 autres ont été clôturés sans avis.

Dans 16,4 % des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a donc rejeté dans 83,6 % des dossiers.

Cela signifie que, dans 7,7 % des dossiers traités en 2020, une proposition de conciliation a été déposée.

1.5.2. Avis

Nombre de dossiers avec un avis

Le médiateur a émis au total 71 avis durant cette année :

- 49 ont été rendus en néerlandais ;
- 22 ont été rendus en français.

Cela signifie que dans près de 5,9 % des dossiers traités en 2020 un avis a été émis.

L'un des avis a été adressé à Eurostar, 2 à Thalys, tandis que tous les autres l'ont été à la SNCB.

Les 71 avis se répartissent en fonction des problèmes traités :

- 39 relatifs aux titres de transport (demande de remboursement ou prolongation de l'abonnement ou du Pass suite au confinement ;

- 19 relatifs à des problèmes liés aux retards et aux compensations (dont 13 concernant le train pour l'aéroport) ;
- 4 sur les parkings ;
- 3 sur les bons valeur ou vouchers ;
- 2 sur les amendes ou les tarifs à bord ;
- 2 sur un manque d'information ;
- 1 sur les personnes à mobilité réduite ;
- 1 sur les objets perdus.

Résultats

Fin janvier 2021, il y avait encore un avis en traitement. La SNCB avait fourni les réponses suivantes aux 67 autres :

- 56 ont été rejetés,
- 3 n'ont été suivis que partiellement,
- 8 ont été suivis.

L'avis adressé à Eurostar a été accepté. Des deux avis adressés à Thalys, un a été suivi et l'autre refusé.

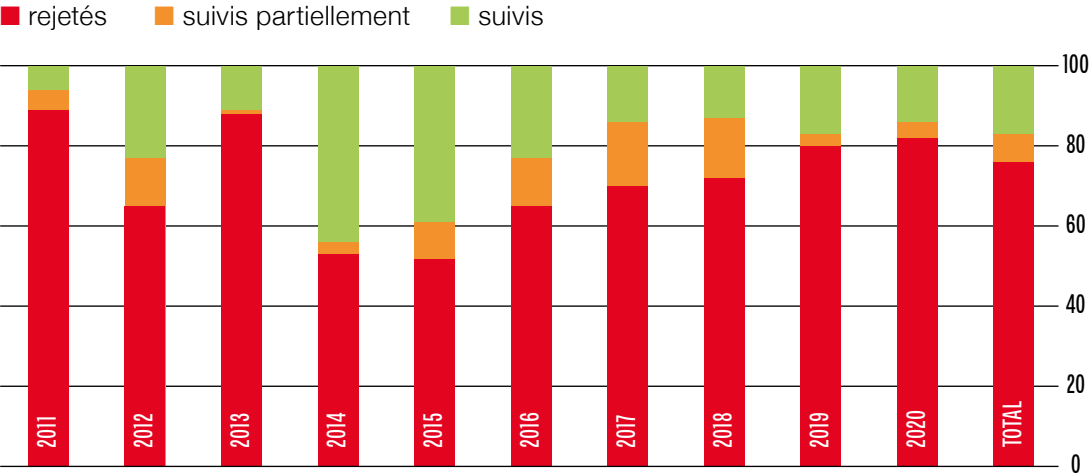
Dans 16,4 % des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a donc rejeté dans 83,6 % des dossiers.

Evolution des avis (chiffres absolus)

Avis	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	TOT.
Suivis	5	22	18	8	18	11	5	6	5	10	108
Partiellement suivis	4	11	2	1	4	6	6	7	1	3	45
Rejetés	75	61	144	10	24	32	26	33	24	57	486
Total	84	94	164	19	46	49	37	46	30	70	639

Evolution des avis (en pourcentage)

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



1.6. Canaux de communication

1.6.1. Notre site web www.ombudsrail.be

Dans le rapport annuel précédent, nous écrivions que notre nouveau site Web www.ombudsrail.be, lancé en 2019, avait été visité 24.229 fois cette année-là. Par rapport aux 13.920 visiteurs en 2018, cela représente une augmentation de 74 %. Le nombre de visiteurs a encore grimpé en 2020 pour atteindre 39.159, une autre augmentation significative de 62 %.

Avec cette deuxième hausse consécutive depuis le lancement du nouveau site, nous pou-

vons progressivement conclure que l'accent mis sur leurs droits et les actualités traitées sont appréciés par les voyageurs.

A côté de la page d'accueil, le formulaire de réclamation en ligne a été le plus populaire, tant en français qu'en néerlandais (visité respectivement 1.739 fois et 10.440 fois).

Nous publions régulièrement des informations importantes pour les voyageurs ferroviaires sur la page d'actualités. La publication

Pourtant, notre publication Facebook la plus populaire ne portait pas sur la crise corona mais sur l'interdiction d'utiliser les vélos (pliables) et autres scooters, hoverboards ou mono-roues sur les quais ou dans les gares (10.651 lecteurs).

la plus populaire (vue 5.702 fois) en 2020 en néerlandais date en fait de 2019. Dans cet article, nous expliquions à quoi les voyageurs devaient faire attention lorsqu'ils voulaient prendre leur vélo dans le train. En français, c'est une actualité sur les conditions du billet senior qui a suscité le plus grand intérêt (1.323 vues). Cet article a également été publié en 2019.

L'actualité la plus prisée de 2020 parmi les visiteurs néerlandophones concernait le lancement du Hello Belgium Railpass. Les francophones ont été les plus intéressés par nos conseils pour vérifier la date d'expiration d'un abonnement.

Grâce à nos tweets et nos posts Facebook, 2.430 personnes ont trouvé leur chemin vers notre site Web.

1.6.2. Médias sociaux

En 2020, la crise corona a dominé l'actualité. Nos posts sur les réseaux sociaux abordaient donc souvent les conséquences de cette crise pour les voyageurs ferroviaires. Ainsi, nous avons régulièrement publié des mises à jour des mesures commerciales prises par les différents transporteurs (internationaux).

Pourtant, notre publication Facebook la plus populaire ne portait pas sur la crise coro-

na mais sur l'interdiction d'utiliser les vélos (pliables) et autres scooters, hoverboards ou mono-roues sur les quais ou dans les gares (10.651 lecteurs).

Dans l'article le plus lu sur notre page Twitter en néerlandais (2.616 vues), nous avertissions nos lecteurs le 29 septembre 2020 qu'il ne leur restait plus qu'un jour pour demander le Hello Belgium Railpass.

Notre article le plus populaire sur notre compte Twitter en français portait sur l'accessibilité des trains et des gares (2.979 vues). Le sujet avait été abordé dans le contexte de la commande de nouvelles voitures M7 par la SNCB.

Vous retrouverez toutes nos actualités de 2020 sur notre site www.ombudsrail.be, ainsi qu'un lien vers nos pages Facebook et Twitter.



Actualités

Pas de filtre

Filtre >



18-05-2021 | CORONAVIRUS, COVID-19, TARIF, BILLET

Lisez attentivement les conditions tarifaires lorsque vous réservez un voyage international en train pendant la crise du coronavirus !



12-02-2021 |

Résolution relative à l'accès à Internet en tant que besoin fondamental



09-02-2021 |

Adaptation temporaire des conditions SNCB pour les voyages en groupe



29-01-2021 |

Lancement de la nouvelle app SNCB



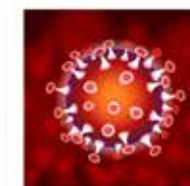
26-01-2021 | CORONAVIRUS, COVID-19

Interdiction temporaire des voyages non essentiels



23-12-2020 |

Il existe toujours un service de médiation pour vous



02-12-2020 | CORONAVIRUS, COVID-19, BILLET

Remboursement / échange des billets de train (internationaux) en raison du coronavirus



09-07-2020 | INFRASTRUCTURE, TRAVAUX

Plaintes de riverains



02-04-2020 |

Crise du coronavirus : Vos droits en tant que passager ferroviaire



15-01-2021 |

Des règles plus strictes pour les voyageurs en train et en bus voyageant en Belgique



19-01-2021 |

Attention ! Test corona négatif obligatoire si vous voyagez aux Pays-Bas en train



06-01-2021 | VÉLO PLIANT, VÉLO, BILLET

Emmener son vélo dans le train n'est plus gratuit



2. Analyse des plaintes

2.1. Retards

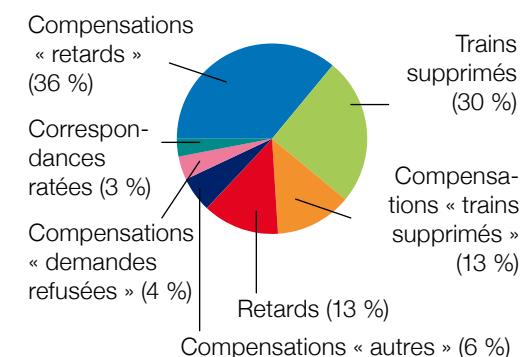
2.1. Retards

2.1.1. Nombre de plaintes

Avec 461 dossiers, soit 38,1 % 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 train.

Répartition des plaintes



Trains arrivant à destination avec maximum 5 min 59 sec de retard¹

ANNÉE	SANS NEUTRALISATION (%)	AVEC NEUTRALISATION (%)	NB DE TRAINS PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT SUPPRIMÉS	RÉGULARITÉ PONDÉRÉE EN FCT DU NB DE VOYAGEURS (%)
2004	93,2	95,7	6.909	
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
2020	93,8	95,7	23.225	93,1

¹ Chiffres d'Infrabel sa

2.1.2. Train pour l'aéroport et clause d'exonération

« Encore plus de détente avant votre vol ! », c'est ainsi que la SNCB promeut ses trains pour l'aéroport sur son site Internet. En théorie, rejoindre en train Brussels Airport-Zaventem est le moyen idéal pour commencer des vacances en avion car cette infrastructure est facilement accessible depuis la plupart des gares belges, avec ou sans correspondance. La gare est idéalement située juste en dessous des halls de départ et d'arrivée : vous pouvez donc aisément rejoindre l'aéroport par escalator ou ascenseur. De plus, le train offre de nombreux avantages par rapport à la voiture : pas d'embouteillage à craindre ni de parking à payer. Il n'est donc pas étonnant que de plus en plus de personnes optent pour ce mode de transport pour prendre leur avion.

Mais cette image idéale ne correspond malheureusement pas à l'expérience de voyage de certains utilisateurs. La SNCB ne fait pas de publicité sur les compensations auxquelles ils peuvent prétendre s'ils ratent leur vol à la suite d'un retard de train. Ces dommages peuvent s'élever à plusieurs centaines d'euros. En effet, après un vol manqué, il faut racheter de nouveaux billets pour se rendre à la destination de vacances. Malgré ces conséquences finan-

cières importantes pour ses clients, la SNCB limite sa responsabilité au seul remboursement du prix du billet de train. Lorsqu'un voyageur introduit une demande pour récupérer les dommages indirects, l'entreprise ferroviaire lui rappelle systématiquement qu'il a accepté les Conditions générales de transport lors de l'achat de son billet de train. Et la SNCB y a inclus une clause d'exonération par laquelle elle se dégage de tels dommages.

L'article 11, §10 des Conditions générales de transport de la SNCB 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. »

La SNCB invoque cette clause d'exonération en toutes circonstances. Ainsi, elle s'applique non seulement lorsque le voyageur n'a pas

La limitation de l'indemnité au prix du billet, telle qu'elle est énoncée aujourd'hui dans les Conditions générales de transport de la SNCB, équivaut en réalité à une exonération quasi-complète de sa responsabilité. Ce faisant, la SNCB viole l'article VI.83 du Code de droit économique.

prévu une marge suffisante pour faire face à un éventuel léger retard mais également lorsqu'il est parti bien à l'avance et arrive à l'aéroport trop tard en raison d'un retard exceptionnellement long. La SNCB n'hésite pas non plus à invoquer cette clause lorsque le retard a été causé par une erreur de la SNCB elle-même, par exemple en cas de défaut technique de son train ou parce que son conducteur a ignoré un signal rouge.

Par ailleurs, la SNCB a fait valoir, depuis cette année, qu'elle ne cherche pas à se soustraire à ses obligations essentielles. D'après elle, elle se conforme au Règlement européen 1371/2007, qui détermine la compensation des retards de train. Ainsi, notre lecture de la législation nationale ne serait pas correcte car les obligations des entreprises ferroviaires à l'égard de leurs voyageurs ne se trouveraient que dans la réglementation européenne.

Nous nous opposons à ce point de vue, car la Cour de cassation a jugé dans son arrêt du 6 mai 2014 que les dispositions sur les clauses abusives s'appliquent aux contrats entre la SNCB et les voyageurs ferroviaires.

Plus précisément, l'article VI.83 du Code de droit économique prévoit ceci :

«Art VI.83: 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 inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat ;... »

L'engagement de transporter des personnes à des heures fixes est l'une des principales caractéristiques du contrat de transport. Selon le droit commun, la SNCB, en tant que transporteur, est présumée responsable du transport des voyageurs et de leurs bagages (sauf cas de force majeure) et, sur base d'une obligation de résultat, de leur arrivée intacte, sûre et dans les délais. La limitation de l'indemnité au prix du billet, telle qu'elle est énoncée aujourd'hui dans les Conditions générales de transport de la SNCB, équivaut en réalité à une exonération quasi-complète de sa responsabilité. Ce faisant, la SNCB viole l'article VI.83 du Code de droit économique.

Cet argument à l'appui, nous avons obtenu un premier succès dans un dossier en 2020. La SNCB a indemnisé les dommages indirects

La SNCB ne fait pas de publicité sur les compensations auxquelles ils peuvent prétendre s'ils ratent leur vol à la suite d'un retard de train.

subis par un groupe Chiro. Thalys a également accepté ce raisonnement pour la première fois en 2020, en remboursant les frais d'un vol manqué. Nous aborderons les deux dossiers un peu plus tard. Ceci nous amène à conclure que 2020 a été une année productive pour nous en termes de dommages, car après des années de discussions interminables, notre

raisonnement a été en un sens accepté non pas par une mais par deux entreprises ferroviaires.

Nous continuerons donc à œuvrer pour que les entreprises ferroviaires suppriment cette clause d'exonération abusive de leurs Conditions de transport.

2.1.3. Avis - Dommages indirects

*Dossiers : 2018/1014, 2019/2026, 2569, 2928, 2988, 3071, 3083, 3129, 3312, 3507, 3623 et 3877, 2020/0139 et 1605.
Opérateurs : SNCB (13) et Thalys (1)*

Voici un aperçu de nos avis relatifs aux dommages qui n'existeraient pas si les trains empruntés avaient roulé (plus) ponctuellement. Notez que les remboursements de billets dans le cadre du régime de compensation se sont généralement déroulés sans heurts. Ici, les discussions se concentrent sur les dommages indirects. Dans toutes nos recommandations, nous utilisons l'argumentation selon laquelle nous soutenons que l'entreprise de transport invoque à tort une clause d'exonération.

Un dépassement de signal dans la jonction Bruxelles Nord-Midi a provoqué le chaos sur le réseau ferroviaire le 7 mai 2018. A la suite de cet événement, deux voyageurs arrivent en retard à l'aéroport pour leur vol à destination de Vienne. Notre avis demande à la SNCB de rembourser le vol aller et retour manqué (473,74 euros). L'entreprise refuse et qualifie notre lecture et notre interprétation du Code de droit économique de non cohérentes et inconciliables avec les réglementations européennes.

Le 25 août 2019 est une journée d'été si chaude qu'un incendie se déclare sur un talus et perturbe totalement la circulation ferroviaire. Par conséquent, deux voyageurs

[...] L'entreprise refuse et qualifie notre lecture et notre interprétation du Code de droit économique de non cohérentes et inconciliables avec les réglementations européennes.

n'arrivent pas à temps à l'aéroport et doivent donc réserver un nouveau vol à destination de Bucarest (549,98 euros). Un autre voyageur apprend au guichet que la SNCB ne peut garantir qu'il arrivera à l'aéroport en train à temps pour son vol à destination de Saint-Jacques-de-Compostelle. Grâce à un taxi, le voyageur attrape son vol. Nous émettons des avis dans les deux dossiers. Dans le premier cas, la SNCB estime qu'elle a le droit légal de rejeter la demande d'intervention financière. Dans le second dossier, l'entreprise accepte de rembourser les frais de taxi (200,10 euros) à son client.

Un groupe Chiro a prévu un voyage de groupe le 31 août 2019 mais la SNCB lui annonce tardivement que leur voyage a été retardé par rapport à l'heure prévue. Cependant, il est déjà trop tard pour reporter les bus de renfort réservés auprès de De Lijn, bus qui devaient transporter le groupe du camping à la gare. Par conséquent, ils doivent louer un bus auprès d'une entreprise privée (859 euros de plus). La SNCB répond qu'elle n'est pas responsable des dommages indirects causés par le report tardif de la réservation de groupe initiale. Nous émettons à nouveau un avis. Cette fois, la SNCB revoit sa position et rembourse exceptionnellement les frais.

Le 6 octobre 2019, un train est bloqué en raison

d'un pantographe² défectueux. Cet incident plonge tout le trafic ferroviaire dans la pagaille, avec les dommages qu'on imagine. Dans 6 dossiers, nous émettons un avis. Dans le premier, la SNCB accepte de prendre en charge les frais d'un séjour à l'hôtel (77,60 euros) mais pas la course en taxi ni le nouveau billet pour Porto (179,81 euros au total). Dans le second, un voyageur rate son vol pour Birmingham. Les dommages regroupent de nouveaux billets de train (SNCB, Eurostar et Virgin), un rendez-vous manqué chez le dentiste et de la nourriture (245,68 euros et 108,04 GBP au total). La SNCB ne souhaite rien rembourser. Dans le troisième, un voyageur rate son vol pour Genève. Le client paie le changement de réservation du voyage, les repas supplémentaires et une nuitée dans un hôtel (environ 340 euros au total). Suite à notre proposition de compromis, la SNCB remboursera les frais d'hôtel (136,21 CHF). Notre avis demande de rembourser également les autres frais mais la SNCB refuse. Dans le quatrième, deux voyageurs manquent leur vol pour Berlin et doivent passer la nuit à Bruxelles. Avec un trajet en Flixbus le lendemain, tout cela leur coûte 138,98 euros supplémentaires. Suite à l'avis, la SNCB rembourse les frais d'hôtel (59 euros) mais pas les billets Flixbus (79,98 euros). Dans le cinquième, trois voyageurs manquent leur vol pour Lisbonne. La SNCB continue de refuser de payer le coût des nouveaux billets

² Le pantographe est l'instrument métallique en forme de ciseau sur le toit du train et qui capte l'énergie électrique de la ligne aérienne.

Voici un aperçu de nos avis relatifs aux dommages qui n'existeraient pas si les trains empruntés avaient roulé (plus) ponctuellement.

En réponse à notre avis, Thalys se révèle soudain prêt à rembourser les nouveaux billets d'avion dans un geste commercial exceptionnel...

d'avion (318,99 euros). Dans le dernier dossier, deux voyageurs manquent leur vol pour Berlin. Ils annulent les deux billets d'avion et en achètent de nouveaux (464,08 euros). La SNCB refuse tout remboursement.

Un train franchit un signal rouge à proximité du tunnel sous l'aéroport le 30 octobre 2019 ; la désorganisation s'ensuit. Ainsi, un train est détourné de son trajet et ne s'arrête donc plus à la gare de Brussels Airport-Zaventem. Un voyageur immobilisé à Bruxelles-Nord tente d'arriver à temps pour son vol pour Stockholm en taxi, mais il était déjà trop tard. Cette fois encore, les dommages (466,90 euros) ne sont pas pris en charge par la SNCB, même après notre avis. Dans un autre dossier, trois voyageurs sont bloqués dans leur train et ratent leur vol pour Madrid. Malgré notre interven-

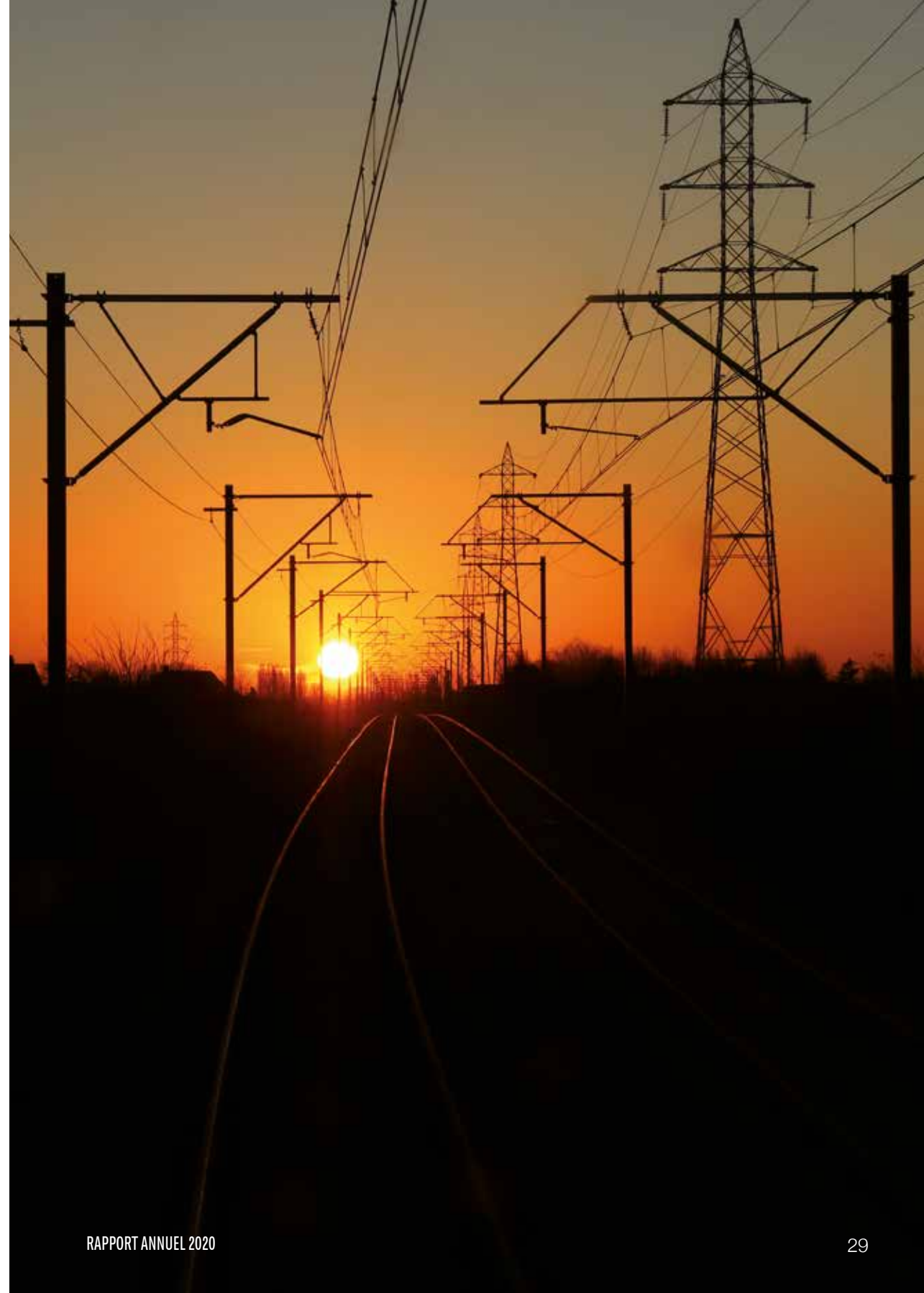
tion, la SNCB maintient sa position et refuse d'indemniser les dommages (1.243 euros). Dans un troisième dossier, trois voyageurs sont bloqués dans la liaison ferroviaire Diabolo pendant plus de quatre heures et ratent leur vol pour Prague. Ici aussi, aucune réparation des dommages encourus (38.770 roubles russes ou 546 euros).

En plus de toutes ces affaires concernant la SNCB, il existe un autre dossier dans lequel l'entreprise ferroviaire impliquée est Thalys. Le 6 décembre 2019, cinq voyageurs ratent leur vol pour Londres après la panne de leur train Thalys. En réponse à notre avis, Thalys se révèle soudain prêt à rembourser les nouveaux billets d'avion dans un geste commercial exceptionnel (589,96 euros) mais pas les coûts du spectacle manqué à Londres (540 GBP).

2.1.4. Les voyages internationaux à l'heure de la crise corona

La crise corona a eu un impact majeur sur les voyages internationaux en train. Les voyages non essentiels ont, par exemple, été à un moment donné interdits. Diverses mesures corona ont été appliquées dans de nombreux pays puis ont été modifiées au fil des semaines. Ajoutez à cela le risque de contamination et de propagation toujours présent et l'on comprend aisément les raisons pour lesquelles les trains ont été beaucoup moins utilisés en 2020.

Sur nos réseaux sociaux et notre site Web, nous avons publié à plusieurs reprises un aperçu des mesures commerciales prises par les transporteurs internationaux. Certaines entreprises ont remboursé l'intégralité des billets de train alors que d'autres se sont montrées moins généreuses. En outre, le principe des contrats de transport séparés est toujours appliqué. Plus loin dans ce rapport, nous discuterons de 5 dossiers concrets dans lesquels nous avons émis des avis en 2020.



Si un train est supprimé en raison des mesures corona, les entreprises ferroviaires doivent tout de même respecter leur obligation d'assistance. Même si cette assistance est nécessaire pendant une période plus longue.

De plus, les entreprises ferroviaires n'ont pas toujours communiqué clairement sur les droits des voyageurs ferroviaires, comme le prévoit le Règlement européen 1371/2007. Pourtant, dans le contexte de la crise que nous connaissons, cette matière s'est retrouvée sous les feux des projecteurs.

Droit à l'information

Avant d'acheter un billet de train, les entreprises ferroviaires doivent, sur demande, informer le passager. Cela concerne, entre autres, les retards attendus. Pendant le voyage, les entreprises ferroviaires doivent informer leurs passagers, par exemple, des retards et des problèmes de sécurité. Lorsqu'un service ferroviaire est supprimé, il revient aux entreprises ferroviaires concernées de l'annoncer de leur propre initiative et à l'avance.

Droit au remboursement ou à la poursuite du voyage

Si un retard de 60 minutes ou plus est prévu, le voyageur ferroviaire doit avoir le choix entre deux options :

- le remboursement du billet. Ceci s'applique également lorsqu'une partie du voyage a déjà été effectuée mais que le voyage n'a plus de raison d'être. En outre, le voyageur a également droit à un service de retour jusqu'au point de départ.
- la poursuite du voyage. Cela peut se faire

par l'itinéraire habituel ou un itinéraire alternatif et dans des conditions de transport comparables. En outre, le voyageur peut choisir si le voyage se poursuivra à une date ultérieure ou dès que possible. Ce dernier cas n'était pas simple à déterminer en période corona.

Droit à une assistance

En cas de retard, les voyageurs ont droit, tant au départ qu'à l'arrivée, à des informations sur la situation et sur les heures de départ et d'arrivée prévues (dès que ces informations sont disponibles). Lorsque le retard s'élève au moins à 60 minutes, l'entreprise ferroviaire doit également fournir une assistance sous forme de repas et de rafraîchissements, d'hébergement pour la nuit (si nécessaire et possible) et de transport vers une gare, un autre point de départ ou une destination (si possible).

La crise corona ne change rien à cela. Si un train est supprimé en raison des mesures corona, les entreprises ferroviaires doivent tout de même respecter leur obligation d'assistance. Même si cette assistance est nécessaire pendant une période plus longue. Après tout, l'intention du Règlement est de garantir qu'une aide appropriée soit fournie, en particulier aux voyageurs qui souhaitent poursuivre leur voyage le plus rapidement possible.

De surcroît, l'assistance aux personnes han-

dicapées et aux personnes à mobilité réduite doit être adaptée à leurs besoins spécifiques.

Droit à une compensation

La pandémie n'affecte pas non plus le droit à une compensation en cas de retard, même en cas de suppression de trains. Pour un retard de 60 à 119 minutes, la compensation est de 25% du prix du billet et 50% pour un retard de plus de 120 minutes. Les entreprises ferroviaires sont libres de mettre en place un système de compensation plus avantageux pour les voyageurs mais jamais plus désavantageux.

Plus que jamais, nous conseillons aux voyageurs ferroviaires de prêter attention aux conditions tarifaires des billets de train (internationaux). En effet, certaines formules ne permettent ni remboursement ni échange. En outre, les voyageurs devraient également tenir compte de toute mesure commerciale temporaire que les entreprises ferroviaires pourraient accorder dans des circonstances exceptionnelles (par exemple, une crise sanitaire ou une grève).

La méconnaissance de leurs droits conduit parfois certains voyageurs à accepter une

offre commerciale, telle qu'une modification de réservation, en supposant qu'aucune alternative n'existe, alors qu'ils pourraient avoir droit à un remboursement total qui leur serait plus avantageux.

Etonnamment, à un moment donné de la crise corona, tant SNCB International que Thalys conseillaient à leurs voyageurs de les contacter par téléphone s'ils souhaitent annuler ou modifier leur réservation car certaines mesures commerciales n'étaient pas applicables en ligne. Nous avons donc reçu plusieurs plaintes de voyageurs qui ont annulé leurs billets en ligne et n'ont donc reçu qu'un remboursement partiel.

Des plaintes des voyageurs, nous constatons en outre que les services clientèle de SNCB International et de Thalys étaient difficiles à joindre au début de la crise. Ces entreprises n'étaient apparemment pas préparées à l'impact des mesures corona sur leur fonctionnement. Nous espérons que des leçons en seront tirées et que les systèmes informatiques deviendront plus flexibles, afin que les voyageurs puissent immédiatement annuler ou réserver de nouveau eux-mêmes leurs billets si nécessaire.

La pandémie n'affecte pas non plus le droit à une compensation en cas de retard, même en cas de suppression de trains.

Dans notre précédent rapport annuel, nous déclarions déjà qu'il n'était pas toujours aisé de savoir qui contacter pour obtenir un remboursement ou une nouvelle réservation. Les dossiers internationaux traités en 2020 ont montré que c'était toujours le cas. Les clients sont parfois renvoyés du vendeur des billets de train au(x) transporteur(s), ou l'inverse. La plupart des entreprises ferroviaires ont convenu d'un commun accord que le vendeur du billet devait traiter les plaintes alors que selon la réglementation européenne, les voyageurs

ferroviaires peuvent introduire une réclamation auprès de toute entreprise ferroviaire impliquée, y compris le transporteur.

Tous nos dossiers relatifs aux voyages internationaux ne sont pas liés à la crise corona. Des plaintes concernant la grève des chemins de fer en France fin 2019 et début 2020 sont également passées entre nos mains. Dans la plupart de ces cas, les voyageurs ont finalement reçu un remboursement pour leur train annulé.

2.1.5. Avis - Voyages internationaux

La segmentation des contrats

Dossiers : 2019/2018 et 2414, 2020/1110 et 1161.

Opérateurs : SNCB (3) et Eurostar (1)

La segmentation des contrats est un problème récurrent dans les voyages internationaux. Dans le cadre d'un voyage international en train opéré par plusieurs transporteurs, les entreprises ferroviaires peuvent appliquer le principe de la segmentation des contrats. Selon celui-ci, chaque entreprise ferroviaire ne doit prendre en charge qu'une partie du trajet total parcouru par le voyageur. Les dossiers dans lesquels nous avons émis des avis en 2020 précisent ce à quoi cela peut mener :

- En juillet 2019, un couple voyage en train de Londres à son domicile en Belgique.

Une congestion au niveau du contrôle aux frontières de Londres-Saint-Pancras conduit à un départ retardé du train à grande vitesse Eurostar. Conséquence : à Bruxelles-Midi, les voyageurs manquent de peu la dernière correspondance pour leur destination finale avec le train de la SNCB. Ils rentrent finalement chez eux en voiture et demandent à Eurostar le remboursement des frais supplémentaires. Mais Eurostar refuse en se référant à ses Conditions de Transport : l'article 10 impose aux voyageurs à prévoir eux-mêmes un temps de correspondance suffisant et l'article 32 stipule qu'Eurostar n'accordera aucune compensation en cas de retard inférieur à 60 minutes. De plus, les clients voyageaient avec des billets séparés (Eu-

La segmentation des contrats est un problème récurrent dans les voyages internationaux. [...] Selon celui-ci, chaque entreprise ferroviaire ne doit prendre en charge qu'une partie du trajet total parcouru par le voyageur.

rostar et SNCB). D'après l'entreprise ferroviaire elle-même, elle aurait fourni une assistance si les voyageurs avaient acheté des billets Eurostar portant la mention «toute gare belge». Comme ce n'est pas le cas ici, elle ne souhaite pas intervenir. Dans notre avis, nous signalons à Eurostar que le Règlement européen 1371/2007, sur lequel devraient reposer ses Conditions de Transport, a été élaboré dans l'optique de garantir des droits aux usagers des trains et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services ferroviaires avec, comme but ultime, l'augmentation de la part du transport ferroviaire. L'application de la segmentation des contrats est donc contraire à l'esprit du Règlement. De plus, nous demandons à Eurostar de rembourser les frais du voyage en voiture. Eurostar maintient sa position mais pose toutefois un geste commercial en offrant un voucher aux voyageurs.

- À l'été 2019, un autre couple veut voyager d'Italie à Lille avec un changement à Paris. Ils achètent les billets à la SNCB. Cependant, à la date du voyage, le trafic ferroviaire entre l'Italie et la France est fortement perturbé et le train pour Paris est annulé. Les voyageurs prennent alors un avion pour la Belgique au départ de l'Italie. Ils demandent à la SNCB le remboursement de leurs billets de train. L'entreprise

ferroviaire rembourse alors les billets entre l'Italie et Paris (230 euros) mais pas les billets pour le TGV entre Paris et Lille (50 euros) car... le train a roulé comme prévu. Dans notre avis, nous faisons remarquer que les voyageurs en Italie ont dû faire face à un manque d'assistance et ont donc dû trouver eux-mêmes un itinéraire alternatif pour rentrer. Nous attirons également l'attention sur le fait que les clients ne réclament qu'une indemnisation relativement faible par rapport au préjudice réellement subi. Comble de tout, ils avaient opté pour le train pour des raisons environnementales mais ont finalement dû se résoudre à prendre un avion. En invoquant le principe des contrats de transport séparés, la SNCB n'agit pas dans l'esprit du Règlement européen 1371/2007 (voir le dossier précédent). Par conséquent, nous lui demandons le remboursement des billets entre Paris et Lille. L'entreprise ferroviaire accepte pour des raisons commerciales.

- Fin 2019, le client achète via le site de la SNCB, un voyage pour 4 personnes entre Bruxelles et Cologne. L'aller est prévu avec Thalys, le retour avec le train DB ICE. Or, en raison d'une grève ferroviaire en France, le voyage aller n'a pas lieu. Le client demande le remboursement de l'intégralité du voyage à la SNCB. L'entreprise ferroviaire rembourse l'aller (88 euros)

mais pas le retour (79,60 euros), car elle estime que ce trajet fait partie d'un autre contrat avec un autre transporteur. Par ailleurs, la SNCB rappelle que, lors de l'achat en ligne, le client a accepté le principe de contrats de transport séparés (comme s'il pouvait choisir de ne pas le faire !). A cet égard, la SNCB renvoie à l'article 3.5 des « Conditions générales du transport de voyageurs par chemin de fer (GCC-CIV / PRR) », qui précise que les billets séparés sont toujours des contrats de transport séparés. Cependant, nous nous basons sur l'article 16 du règlement européen 1371/2007, qui prévaut sur les dispositions du GCC-CIV / PRR. Le client a réservé l'aller et le retour en une seule fois auprès de SNCB International : cela concerne donc 1 seul voyage et 1 seul contrat. Dans ce dossier, on pouvait raisonnablement s'attendre à ce que le retard à l'arrivée soit supérieur à 60 minutes. Le train Thalys avait été supprimé. Le client avait donc droit à un remboursement du billet, y compris la partie pour le voyage de retour. L'article 16 ne fait aucune mention d'une éventuelle séparation des contrats de transport. C'est pourquoi notre avis demande également le remboursement des billets pour le voyage de retour. Malgré tout, la SNCB estime que la segmentation des contrats s'applique ici, souligne que le train ICE a roulé normalement et ne rembourse pas les billets pour le voyage de retour.

- Début mars 2020, la cliente achète à la SNCB un voyage pour elle-même et sa fille de Gand aux Pays-Bas pour assister à une représentation théâtrale. Au retour,



le train Thalys de Rotterdam connaît un retard de 45 minutes, de sorte que les voyageuses ratent leur correspondance avec le train de la SNCB à destination de Gand. Au final, elles rejoignent leur destination finale avec un retard de 60 minutes, ce qui, selon l'article 17 du Règlement européen 1371/2007, est juste suffisant pour leur donner droit à une compensation de 25% du prix des billets (36,50 euros). Mais la SNCB considère les 3 tickets comme 3 contrats distincts. De ce fait, la correspondance manquée n'est pas comptabilisée et, comme le retard du train Thalys est inférieur à 60 minutes, l'entreprise ferroviaire ne rembourse absolument rien. Ici aussi, nous signalons à la SNCB que l'application du principe des contrats de transport

séparés contrevient aux objectifs poursuivis par le Règlement européen de simplifier et stimuler le trafic ferroviaire transfrontalier en Europe. Nous pensons qu'il vaudrait mieux que les compagnies ferroviaires européennes travaillent ensemble, en tant que secteur, pour développer un système dans lequel elles contribuent toutes à donner une place centrale aux voyageurs plutôt que de rechercher des

manières d'éroder les droits de ces derniers. En référence à l'article 17 du Règlement, nous recommandons à la SNCB le remboursement de 25% du prix du billet pour le trajet aller-retour. La SNCB répond que la position commune des entreprises ferroviaires européennes est d'appliquer la segmentation des contrats et n'accorde aucune compensation à ce client.

Nous pensons qu'il vaudrait mieux que les compagnies ferroviaires européennes travaillent ensemble, en tant que secteur, pour développer un système dans lequel elles contribuent toutes à donner une place centrale aux voyageurs plutôt que de rechercher des manières d'éroder les droits de ces derniers.

Assistance

Dossier : 2019/2190

Opérateur : SNCB

Au printemps 2019, le client achète à la SNCB un voyage de Zurich à Bruxelles avec une correspondance à Francfort. Les deux parties du voyage devaient être assurées par un train DB ICE. Cependant, une fois à Francfort, le train pour Bruxelles est annoncé supprimé et le voyageur demande conseil à 2 employés de la DB. Le client reçoit un document de leur part reprenant 2 options pour poursuivre son voyage, les deux étant présentées comme n'engendrant aucuns frais supplémentaires. L'option 1 : voyage en train ICE jusqu'à Cologne, puis un Thalys pour Bruxelles (60 minutes de retard). L'option 2 : prendre un train ICE plus tard pour Bruxelles (120 minutes de retard). Le client choisit l'option 1. Cependant, une fois dans le train Thalys, l'accompagnateur de train facture au voyageur un billet supplémentaire, en lui précisant toutefois qu'il pourra se le faire rembourser par la suite. Aussitôt dit, aussitôt fait. Pour des raisons commerciales, la SNCB rembourse alors le billet ICE original (69,90 euros) mais pas le billet Thalys plus cher (110 euros). Ce faisant, la SNCB se réfère à l'article 16 ter du Règlement européen 1371/2007, qui stipule que le voyageur a le droit de poursuivre le voyage dans les meilleurs délais et dans les mêmes circonstances.

Pour l'entreprise ferroviaire, cela signifie que la poursuite du voyage ne peut se faire qu'avec le même transporteur. Par ailleurs, la SNCB estime qu'il appartient en fait à DB de prendre des mesures et celle-ci lui aurait d'ailleurs assuré n'avoir jamais proposé le voyage avec Thalys sans frais. Cependant, en décembre 2018, nous avons déjà entendu une histoire très similaire dans un autre dossier et cela n'en donne que plus de crédibilité à la version du voyageur. Nous nous basons sur le Règlement européen et sur ses orientations interprétatives. L'itinéraire choisi était le premier train et c'était aussi un train à grande vitesse. Elles indiquent en outre clairement que l'itinéraire ne doit pas nécessairement être effectué avec le même transporteur. Ces orientations interprétatives n'ont aucune force juridique mais, en cas de doute, elles doivent primer. D'après nous, Thalys ne doit pas accepter des voyageurs d'autres transporteurs sans compensation mais cette dernière devrait être prise en charge par les entreprises ferroviaires elles-mêmes ; des accords supplémentaires pourraient ainsi réduire le fardeau administratif du voyageur. Dans ce contexte, nous pourrions comprendre que la SNCB exerce ici son droit de recours contre la DB, mais le voyageur ne devrait jamais être victime de l'attitude de l'une ou l'autre entreprise ferroviaire. C'est pourquoi notre avis demande l'application du Règlement et de ses orientations interpréta-

[...] mais le voyageur ne devrait jamais être victime de l'attitude de l'une ou l'autre entreprise ferroviaire.

Ce que le voyageur ne pouvait pas savoir, mais la SNCB si, c'est qu'en pratique la correspondance proposée est très peu fiable (le mois précédent, elle a été manquée 19 fois sur 23).

tives, à savoir un remboursement de la valeur du billet Thalys nouvellement acheté plus une compensation pour le retard de 25% du prix du billet ICE. Cependant, la SNCB maintient qu'elle peut interpréter le texte différemment que ses annexes. Elle ne se considère pas responsable des coûts supplémentaires et ignore notre avis.

Un conseil de voyage onéreux

Dossier : 2020/1076

Opérateur : SNCB

Suite à un retard de train, un voyageur rate à Bruxelles-Midi sa correspondance pour Schiphol, où il doit prendre un vol pour Amman. Le voyageur utilise un taxi dans l'espoir de rattraper son retard mais sans succès. La SNCB rembourse le billet de train Bruxelles-Midi/Schiphol (88 euros) mais pas les frais de taxi ni de changement de réservation du vol (1.354,02 euros au total).

Le temps de correspondance à Bruxelles-Midi était très juste, à peine 5 minutes, mais l'usager de train inexpérimenté s'est appuyé sur la planification de voyage que la SNCB lui avait fournie elle-même lors de l'achat des billets de train. Ce que le voyageur ne pouvait pas savoir, mais la SNCB si, c'est qu'en pratique la correspondance proposée est très peu fiable (le mois précédent, elle a été manquée 19 fois

sur 23). Nous rappelons à la SNCB qu'elle n'a ainsi pas respecté son obligation d'information, dont elle est dépositaire sur la base du principe de bonne foi objective (article 1134, troisième alinéa du Code civil). Dans ce cas, la bonne foi a un effet supplémentaire (art. 1135 du même Code). Ce principe impose à la SNCB d'agir en tant que contractant normal, prudent et réfléchi lors de l'exécution du contrat. Dans le cadre des obligations d'information, cela signifie concrètement qu'une partie contractante agissant de bonne foi doit communiquer spontanément des informations pertinentes.

Dans notre avis, nous informons la SNCB de son obligation de présenter à ses clients des horaires de voyage réalisables et nous demandons dans ce dossier la prise en charge des frais de taxi et des frais de changement de réservation du vol. La SNCB rétorque que le temps de correspondance donné est réalisable, dans des circonstances idéales. En outre, l'entreprise souligne qu'après l'achat, le client a reçu un e-mail de confirmation indiquant, entre autres, que ceux qui pensent que le temps de correspondance est trop court sont invités à prendre un train plus tôt. La SNCB considère donc n'être en rien responsable des dommages indirects subis par le voyageur. 🚪

2.2 Titres de transport

2.2. Titres de transport

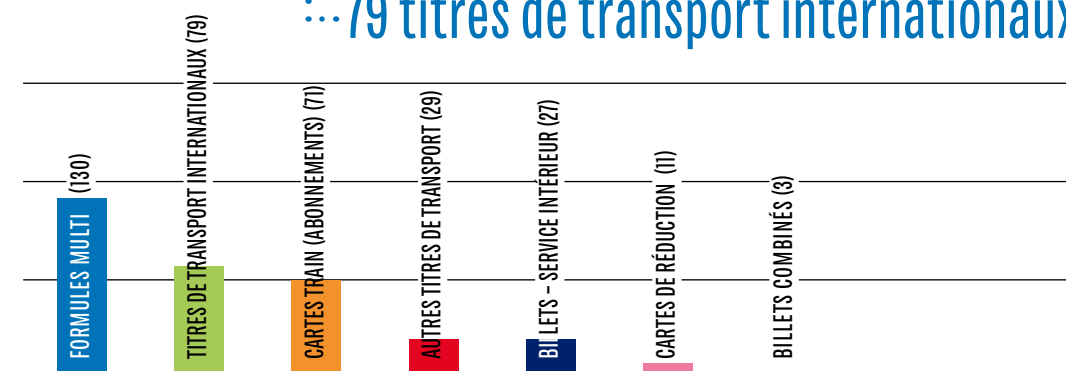
2.2.1. Nombre de plaintes

Avec 350 dossiers en rapport avec les titres de transport, cette catégorie représente 29 % 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 ;
- diverses cartes de voyage (Student Multi, Standard Multi, Local Multi,...) ;
- titres de transport internationaux ;
- autres titres de transport ;
- billets combinés (Discovery Combi).

350 Dossiers ... 271 billets – service intérieur
... 79 titres de transport internationaux



2.2.2. Titres de transport intérieurs par temps de corona

C'est à la mi-mars 2020 que le coronavirus atteint la Belgique. Le télétravail et l'enseignement à distance deviennent brutalement la norme. Des salariés se retrouvent au chômage technique. Une interdiction des déplacements non essentiels suivra. Le premier lock down est en place.

Jusqu'au début du mois de mai, la SNCB assure un « service de trains d'intérêt national »,

afin que toute personne active dans un secteur essentiel puisse se déplacer. Cependant, durant le confinement, les navetteurs doivent faire face à des trains annulés dans le cadre de ce « service de trains d'intérêt national ». Ainsi, de nombreux trains P ne circulaient plus après 20 heures. Et lorsqu'ils ont demandé une compensation, les navetteurs qui ne pouvaient plus utiliser leur train habituel ont essuyé un refus de la part de la SNCB. Par

Et lorsqu'ils ont demandé une compensation, les navetteurs qui ne pouvaient plus utiliser leur train habituel ont essuyé un refus de la part de la SNCB. Par exemple, un client privé de son trajet habituel de 20 minutes en train a été obligé d'emprunter un itinéraire en bus d'une heure et demie.

exemple, un client privé de son trajet habituel de 20 minutes en train a été obligé d'emprunter un itinéraire en bus d'une heure et demie. Il ne pouvait pas compter sur un autre arrangement de la part de la SNCB (2020/1792).

Durant la crise, la SNCB a fait beaucoup pour sécuriser au maximum les déplacements ferroviaires. Ainsi, une application a été créée pour donner des informations sur l'occupation des trains ; le masque buccal est obligatoire dans les gares et les trains et le matériel roulant est désinfecté régulièrement.

À partir du mois d'avril, lorsqu'il a été lentement évident que les écoles et les universités n'ouvriraient plus avant l'été, que le télétravail devenait permanent et que des contrats de travail étaient résiliés, de nombreux navetteurs se sont interrogés sur la durée de leur abonnement. Cela s'est traduit par de nombreuses demandes de remboursement ou de prolongation de la période de validité de ceux-ci. La SNCB avait ici l'opportunité de faire un geste envers ses clients les plus fidèles, mais ce ne fut malheureusement pas le cas, alors que l'entreprise a bien posé un geste commercial envers les voyageurs occasionnels. En effet, elle a prolongé jusqu'au 30 juin 2020 la validité de toutes les cartes multi voyages qui expiraient au cours de la première vague de la crise corona. Mais même ce geste ne fut pas au goût de tout le monde. Plus loin dans

ce rapport, nous aborderons les problèmes rencontrés dans ce cadre par les navetteurs et les voyageurs occasionnels.

A partir du 5 mai 2020, la SNCB laisse tomber le « service de trains d'intérêt national » et en revient à un horaire (presque) normal. Ici encore, les voyageurs continuent de frapper à la porte de la SNCB pour solliciter un remboursement ou une prolongation de leur abonnement ou de leur carte Multi.

Pendant les mois d'été, la Côte s'avère être une destination populaire, ce qui entraîne trains et gares surpeuplés. Les médias en font également état. Les voyageurs appartenant à des groupes à risque considèrent souvent peu sûr de prendre le train. Mais cette fois encore, la SNCB ne fait pas preuve de beaucoup de compréhension à ce sujet : elle ne rembourse pas les billets déjà achetés.

À partir de septembre 2020, le service de médiation a reçu moins de plaintes au sujet des abonnements de train. En revanche, nous assistons toujours à un afflux important de plaintes de voyageurs n'ayant pas pu utiliser leur carte Multi et pour lesquels la SNCB ne souhaite procéder ni à un remboursement ni à une prolongation. Elle reste attachée à ses Conditions générales de vente dans lesquelles le remboursement d'une carte Multi n'est possible que si le titre de transport est

totalelement inutilisé et que la demande est effectuée au guichet dans les 30 minutes qui suivent l'achat. Vous pouvez également acheter un Multi à un automate mais tous ne se trouvent pas à moins d'une demi-heure d'un guichet ouvert.

L'introduction du Hello Belgium Railpass à l'automne 2020 offre une issue à certains dossiers relatifs aux cartes Multi partiellement inutilisées. En effet, de nombreux voyageurs occasionnels y voient la compensation qu'ils ont demandée pour la perte subie. Grâce à cette initiative du Gouvernement, nous clôturons donc la majorité de ces dossiers avec un résultat relativement satisfaisant.

Conditions de remboursement des abonnements

Ce n'est pas nouveau mais la crise corona a plus que jamais démontré que les conditions de remboursement des abonnements appliquées par la SNCB sont tout sauf équilibrées : elles fonctionnent au détriment du client.

En effet, les abonnements ne sont remboursés dans leur intégralité que si la demande est introduite avant le début de leur validité, ou le jour même de l'achat et dans les 30 minutes suivant l'achat au guichet ou à un automate. Dans tous les autres cas, le client ne sera

remboursé que partiellement.

Un abonnement annuel perd 30% de sa valeur dès son premier jour d'utilisation. Plus les mois passent, moins l'abonné est remboursé. A partir du huitième mois, le client ne recevra carrément plus un euro en retour. Un principe similaire s'applique aux abonnements trimestriels : le client perd 40% le premier mois et la SNCB ne rembourse rien le troisième mois. En outre, le client doit dans tous les cas payer 10 euros supplémentaires de frais administratifs.

Nous avons donc proposé à la SNCB une formule de calcul alternative, basée sur le système appliqué à la STIB et au TEC :

Montant à rembourser = prix de l'abonnement annuel - 10 euros de frais administratifs - (prix de l'abonnement mensuel x nombre de mois entamés).

La SNCB elle-même prône un système équilibré, et bien en voilà un ! Pour un abonnement annuel de la Zone Bruxelles à la Zone Anvers, qui coûte 1.555 euros, cette méthode de calcul signifierait, par exemple, que le client pourrait récupérer 453 euros le septième mois au lieu des 145 petits euros actuels. Dans la grande majorité des cas, la méthode « TEC-STIB », plus juste, profiterait aux voyageurs.

Ce n'est pas nouveau mais la crise corona a plus que jamais démontré que les conditions de remboursement des abonnements appliquées par la SNCB sont tout sauf équilibrées.

Une comparaison au sein des membres du réseau de TRAVEL_NET (voir p. 64-65) montre que la SNCB a des règles très strictes pour ses abonnés.

En Autriche, l'ÖBB autorise l'annulation des abonnements annuels n'importe quel mois. La crise sanitaire a rendu cette entreprise encore plus flexible : elle a renoncé aux frais administratifs, remboursé la période restante ou, si le voyageur choisissait finalement de ne pas résilier son abonnement, il recevait un bonus de 2 mois de prolongation.

Au Royaume-Uni, un voyageur peut également demander le remboursement d'un abonnement annuel moyennant 10 GBP de frais administratifs. Au vu de la crise corona, les entreprises ferroviaires britanniques ont accepté que ces requêtes soient traitées de manière rétroactive en revenant jusqu'au 17 mars 2020. Ensuite, elles ont appliqué une rétroactivité de 65 jours.

En Pologne, il est toujours possible de rendre un abonnement mensuel, bimestriel ou trimestriel (les abonnements annuels n'existent pas) complètement ou partiellement inutilisé. Normalement, les Chemins de fer polonais facturent des frais administratifs de 10 à 15 %, mais ceux-ci ont été supprimés pendant la pandémie.

Une comparaison au sein des membres du réseau de TRAVEL_NET montre que la SNCB a des règles très strictes pour ses abonnés.

Conditions de remboursement des cartes Multi

Les conditions de remboursement des abonnements SNCB sont déséquilibrées mais elles sont quasi inexistantes en ce qui concerne ses cartes Multi. Acheté à l'automate ou au guichet, un billet peut être remboursé au guichet dans les 30 minutes suivant l'achat. C'est à peu près tout.

Celui qui achète une carte Multi via l'application en est d'ailleurs pour ses frais : elle ne sera jamais remboursée. Une distinction qui repose sur le canal de vente peut être considérée comme une discrimination et nous plaçons pour sa disparition. Une autre : un Standard Multi acheté au guichet ou à l'automate sera valable un an à compter du jour de l'achat. Mais si le titre de transport est acheté via la Ligue des Familles, il sera valable un an à compter du jour de sa première utilisation.

Pourquoi la SNCB ne permet-elle pas toujours que la période de validité commence le premier jour d'utilisation ? Pourquoi une carte Multi a-t-elle tout simplement une période de validité ? Pourquoi les cartes Multi partiellement utilisées ne sont-elles jamais remboursées ? Pourquoi le canal de vente détermine-t-il les conditions de transport applicables ? Ces règles ont-elles pour but de réduire les risques de fraude liées au système de vente de la SNCB ? Si tel est le cas, pourquoi les clients en paient-ils le prix ?

D'une manière générale, le demandeur qui avait besoin d'aide a reçu une assistance efficace et (presque) tout le monde a reçu son Hello Belgium Railpass. Sur les quelque 3.600.000 citoyens qui l'ont demandé, 441 ont frappé à notre porte.

2.2.3. Hello Belgium Railpass

Le 6 juin 2020, le Gouvernement décide d'offrir à chaque citoyen un Standard Multi, soit 10 trajets gratuits en train. L'idée prend forme en concertation avec la SNCB. Le résultat final est le Hello Belgium Railpass, un Pass de 12 trajets qui permet à son propriétaire d'effectuer 2 voyages gratuits par mois entre le 5 octobre 2020 et le 31 mars 2021. Toute personne souhaitant utiliser ce Pass en semaine ne peut le faire qu'à partir de 9h00. Pour y prétendre, vous devez résider en Belgique, avoir plus de 12 ans et introduire une demande avant le 30 septembre 2020.

Derrière cette opération se cache toute une organisation. Ainsi, sont mis en place un nouveau site Web, destiné à recueillir les coordonnées et le numéro de registre national de chaque demandeur, et la ligne téléphonique 02 / 300.15.15, consacrée exclusivement au Hello Belgium Railpass. Une fois la demande reçue, la SNCB s'engage à remettre le titre de transport par courrier ordinaire dans un délai de 8 à 10 jours ouvrés.

Le SPF Mobilité et Transports prend en charge la vérification des données personnelles via le numéro de registre national. Cette opération est nécessaire pour repérer les erreurs et empêcher les tentatives de fraude. La SNCB collabore également avec la société informatique ATOS Belgium sa

pour le développement du site internet, le centre de contact N-Allo pour la gestion de la ligne téléphonique spéciale, et l'agence de communication Joos Hybrid (Colruyt Group) pour l'impression des cartes de voyage.

Que fait la SNCB elle-même des données personnelles des demandeurs ? Le nom, le prénom et la date de naissance sont traités par la SNCB, société anonyme de droit public, afin de pouvoir vérifier la validité du billet dans le train. En outre, la date de naissance est également utilisée pour voir si le demandeur satisfait à la condition d'âge. L'entreprise ferroviaire stocke toutes les données personnelles qui lui ont été confiées jusqu'au 31 mars 2021, à l'exception de l'adresse e-mail. Si le voyageur accepte dans sa demande que la SNCB lui envoie des messages commerciaux, elle la conservera jusqu'à ce que le client l'informe qu'il ne souhaite plus recevoir d'offres de ce type. Enfin, les données issues du registre national seront conservées, elles, jusqu'au 31 octobre 2020.

D'une manière générale, le demandeur qui avait besoin d'aide a reçu une assistance efficace et (presque) tout le monde a reçu son Hello Belgium Railpass. Sur les quelque 3.600.000 citoyens qui l'ont demandé, 441 ont frappé à notre porte. Voici un aperçu de certains problèmes récurrents :

- Le site Web donnait parfois un message d'erreur lorsque la procédure de demande était presque terminée, ce qui pouvait être assez ennuyeux.
- Le central téléphonique était parfois surchargé ou bien les employés n'étaient pas en mesure de résoudre le problème du requérant.
- Il s'est parfois avéré difficile pour les « analphabètes numériques » d'obtenir les informations nécessaires.
- L'envoi des Pass par la poste a connu quelques ratés et il est arrivé, par exemple, que certains membres d'une même famille reçoivent leur Pass et d'autres pas.
- Certains demandeurs ayant reçu le titre de transport après le 5 octobre 2020 ont demandé une compensation à la SNCB.
- La compensation des retards est calculée sur base du prix du billet. Comme les voyageurs ont obtenu gratuitement leur Hello Belgium Railpass, la SNCB ne verse aucune indemnité pour retard.
- Certains voyageurs ont reçu une amende ou ont dû payer un supplément parce que leur Hello Belgium Railpass n'était pas rempli correctement ou parce qu'ils voyageaient un jour de semaine avant 9 heures du matin.

En 2020, nous avons ouvert 440 dossiers concernant le Hello Belgium Railpass. Aucun de ceux-ci n'a abouti à un avis en 2020. Voici cependant un cas pour lequel nous avons obtenu un résultat positif suite à une proposition de compromis.

Un couple demande le Hello Belgium Railpass

début septembre 2020. Ils réservent ensuite une nuitée en bord de mer pour la première semaine d'octobre 2020. La dame reçoit son Pass mi-septembre. Une semaine plus tard, l'homme n'a toujours rien reçu et il contacte la ligne info Hello Belgium. Là, on lui signale un problème technique. La demande est donc réintroduite. Mais à la fin septembre, toujours rien. Monsieur contacte à nouveau la ligne d'information. Cette fois, on lui explique que son Pass se trouve à l'impression. En tout état de cause, le document n'arrivera pas à temps pour effectuer le voyage prévu vers la mer. Le client soumet donc une proposition à la SNCB. Il achète un Standard Multi et utilise 2 lignes pour son voyage. Lorsqu'il recevra plus tard son Hello Belgium Railpass, il annulera les lignes pour octobre et enverra une photo des deux billets à l'entreprise, qui n'aura plus qu'à lui rembourser les 2 lignes du Standard Multi (16,60 euros). Malheureusement, la SNCB répond qu'il n'est pas possible de rembourser les billets déjà achetés. Notre enquête montre que la demande initiale de ce voyageur a été « égarée » pendant un certain temps : comment cela a-t-il pu se produire n'est pas clair. Par contre, il est évident que le voyageur a tout mis en œuvre pour obtenir son Railpass gratuit à temps. De plus, la SNCB prévoit un délai de traitement de 8 à 10 jours ouvrables pour la livraison. Dans cette optique, nous estimons qu'une période d'attente d'un mois est disproportionnée. C'est pourquoi notre proposition de compromis demande le remboursement des 2 trajets du Standard Multi. La SNCB accepte et rembourse le montant sur le compte bancaire du client.

2.2.4. Carte Accompagnateur gratuit

La Carte Accompagnateur gratuit est destinée aux personnes à mobilité réduite domiciliées en Belgique, ne pouvant voyager de manière autonome et remplissant l'une des conditions suivantes :

- réduction de l'autonomie d'au moins 12 points (6 si moins de 21 ans);
- perception d'une allocation d'intégration de catégorie III ou supérieure ;
- invalidité permanente ou incapacité de travail d'au moins 80% ;
- invalidité permanente des membres inférieurs d'au moins 50% ;
- paralysie complète ou amputation des membres supérieurs.

Grâce à cette carte, l'accompagnant peut voyager gratuitement dans la même voiture, dans un train du trafic intérieur. Cet accompagnant peut être une personne ou un chien-guide. En outre, la Carte Accompagnateur gratuit peut également être utilisée sur les réseaux de transport régionaux de De Lijn, le TEC, la STIB et De Waterbus à Anvers.

Si vous voyagez en train et que vous disposez de cette carte, vous pouvez, sous la supervision d'un employé de la SNCB, faire usage des facilités suivantes :

- le monte-charge dans les gares ;

- les passages de service au-dessus des voies ;
- les rampes de chargement mobiles pour monter et descendre des voitures ;
- dans le fourgon à bagages ou sur les quais des trains de voyageurs, en compagnie d'un utilisateur de fauteuil roulant.

Toute personne souhaitant disposer de la carte en question émise par la SNCB doit être en mesure de présenter les documents nécessaires et de payer un droit de confection de 5 euros. La carte elle-même se compose de 2 parties : un support papier établi au nom de la personne handicapée (et non au nom de l'accompagnateur), et un ticket de validation, qui doit être placé dans le support prévu. Ce ticket indique la période de validité (maximum 5 ans). Les deux parties sont nécessaires pour voyager.

Le délai entre l'introduction de la demande et le moment où la carte peut être retirée au guichet peut parfois être long (exceptionnellement même jusqu'à 4 mois !). La plupart des plaintes que nous recevons concernent donc la longue attente d'une nouvelle carte. Évidemment, ce n'est pas agréable pour le candidat et nous pensons qu'il devrait être possible de réduire ce laps de temps. D'autant plus que

Le délai entre l'introduction de la demande et le moment où la carte peut être retirée au guichet peut parfois être long (exceptionnellement même jusqu'à 4 mois !).

notre intervention joue souvent un rôle positif : nous recevons généralement une réponse de la SNCB dans la semaine.

Le Service Free Carer Card, chargé de la délivrance de la Carte Accompagnateur gratuit au sein de la SNCB, attribue les retards constatés au télétravail obligatoire en raison de la crise corona, qui a entraîné un retard dans le traitement des dossiers.

Mais on constate que les demandes qui traînent ont été introduites par courrier ou au guichet. Nous nous demandons donc si le retard ne peut pas s'expliquer en partie par la procédure fastidieuse qui consiste à transférer physiquement la demande du guichet au

service concerné. Peut-être que le personnel du guichet pourrait scanner les documents et les transmettre en interne par e-mail ? Les documents originaux pourraient arriver plus tard. Selon nous, cette méthode pourrait aider les voyageurs à recevoir leur carte plus rapidement. La SNCB pourrait aussi tout simplement indiquer l'adresse e-mail directe du service adéquat sur son site Internet. Ce n'est malheureusement pas le cas à l'heure actuelle alors qu'un e-mail est plus rapide qu'une lettre.

Il est clair qu'en plus de se concentrer sur la vente en ligne de billets de train, il existe différentes pistes pour que la digitalisation se fasse à l'avantage des voyageurs.

que le patient est autorisé à quitter le domicile (ce qui est le cas ici), la SNCB refuse de toute façon le remboursement d'un abonnement, quel qu'il soit. Pourquoi ces règles strictes ? La SNCB craint qu'avec une politique de remboursement plus flexible, les voyageurs ne profitent du tarif d'abonnement avantageux pendant quelques jours et y mettent fin par la suite. En outre, si la sortie est autorisée, la cliente peut avoir voyagé avec l'abonnement pendant son congé de maladie.

Nous estimons que demander des certificats médicaux n'est pas un acte anodin et ne devrait avoir lieu qu'en cas de stricte nécessité.

Notre avis demande également une politique de remboursement limitée aux voyageurs pour lesquels il est clair qu'ils ne pouvaient plus utiliser leur abonnement. Pour les personnes qui présentent un certificat médical, le risque de fraude nous semble être considérablement limité car l'intervention d'un tiers est nécessaire (dans ce cas, un médecin). Nous pensons également qu'il est peu probable que cette cliente se mette à voyager en train pendant son congé de maladie. Nous rappelons également que la SNCB ne permet en aucune manière la suspension des abonnements. En outre, la cliente a indiqué qu'elle serait également satisfaite si elle pouvait transférer ses jours d'abonnement restants à son mari, mais même cette solution équitable est rejetée par la SNCB. Dans l'avis, nous demandons, d'une part, un remboursement partiel de l'abonnement mensuel et, d'autre part, que l'entreprise développe un système de remboursement (partiel) des abonnements des voyageurs en arrêt maladie de longue durée. Malgré tout, la SNCB maintient sa position : les abonnements mensuels ne sont jamais remboursés

Et puis la crise corona a éclaté. Les dossiers évoqués ici débutent à la mi-mars 2020 et s'étendent jusqu'à la fin de l'année. Le recours massif au travail à domicile, l'école à la maison et malheureusement aussi le chômage ont généré des questions sur les remboursements et

les prolongations d'abonnements. De manière systématique, la SNCB refuse les demandes de prolongation (elle ne dispose d'ailleurs d'aucune procédure de prolongation de validité) et, en cas de demande de remboursement, les navetteurs sont confrontés à des conditions qu'ils jugent non équitables. Par exemple, les abonnements annuels ne sont plus remboursés à partir du huitième mois, lorsqu'il ne reste pas moins d'un tiers de la période de validité. Ce n'est pas différent avec les abonnements trimestriels : après deux mois, le navetteur ne peut rien récupérer. Et pour les abonnements mensuels, dès leur période de validité entamée, aucun remboursement n'est envisageable. En outre, les pourcentages du prix remboursé par la SNCB diminuent rapidement à chaque mois entamé. Afin de déterminer si un mois a commencé ou non, la SNCB prend toujours en compte la date de réception de la demande et non le moment, souvent antérieur, où l'abonnement est devenu inutile pour le voyageur (l'incertitude liée à la crise corona joue toujours au désavantage du voyageur). De plus, la SNCB facture 10 euros de frais administratifs pour tout remboursement.

Voici une sélection parmi les 30 dossiers dans lesquels nous sommes allés jusqu'à la phase de l'avis :

- Le voyageur prolonge mensuellement (tarif standard : 181 euros) l'abonnement avec

2.2.5. Avis

Règles de remboursement des abonnements

Dossiers : 2019/3360, 1266, 1279, 1280, 1284, 1341, 1347, 1358, 1367, 1417, 1423, 1424, 2020/1453, 1476, 1488, 1491, 1511, 1531, 1553, 1563, 1566, 1576, 1637, 1648, 1700, 1870, 2223, 2299, 2349 et 3295

Opérateur : SNCB

Fin 2019, une navetteuse renouvelle son abonnement pour 1 mois (199 euros). Une semaine plus tard, après un arrêt maladie imprévu, elle en demande le remboursement à la SNCB. Celle-ci lui réclame des certificats médicaux ... pour ensuite déclarer que les abonnements mensuels ne sont jamais remboursés. Si, par ailleurs, les documents médicaux montrent

Les abonnements annuels ne sont plus remboursés à partir du huitième mois, lorsqu'il ne reste pas moins d'un tiers de la période de validité.

La comparaison des conditions de la SNCB avec celles de la STIB et du TEC. [...] De plus, De Lijn permet à ses clients de suspendre la durée de leurs abonnements.

lequel il rend visite à sa mère dans le besoin. La dernière prolongation date de début mars 2020. Deux semaines plus tard, les visites dans les maisons de retraite sont interdites. Comme les abonnements mensuels ne sont pas remboursés par la SNCB, le client en sera pour ses frais.

- Un étudiant, bénéficiaire d'une allocation majorée, achète un abonnement scolaire de 3 mois (350 euros). Après deux semaines d'utilisation, le lock down est imposé. Lorsqu'il devient clair à la mi-avril que l'abonnement ne sera plus utilisé, le client en demande le remboursement. Comme le deuxième mois a déjà débuté, la SNCB ne veut rembourser que 30%, soit 95 euros moins les frais administratifs. Cela signifie que l'étudiant a payé 255 euros pour deux semaines d'utilisation du train.
- Un grand-père demande le remboursement de l'abonnement scolaire de 3 mois qu'il a acheté pour son petit-fils. Bien que l'abonnement n'ait pas été utilisé un seul jour, la SNCB ne rembourse que 2 euros (soit 30% moins les frais administratifs), car la demande de remboursement n'a été introduite qu'au cours du deuxième mois.
- Parce qu'un navetteur avec un abonnement annuel doit travailler de chez lui à partir de la mi-mars 2020, il se renseigne auprès de la SNCB, qui répond que la seule option est un remboursement. Mais le voyageur trouve les conditions trop désavantageuses. En attendant, le client ap-

prend d'autres voyageurs qu'un échange est plus intéressant. Il finira également par convertir son abonnement en un abonnement à mi-temps avec un parcours considérablement raccourci.

Un argument revient dans chacun de nos avis : la comparaison des conditions de la SNCB avec celles de la STIB et du TEC. Ces entreprises de transport utilisent toutes deux une méthode de calcul similaire pour les remboursements, souvent plus avantageuse pour le voyageur. De plus, De Lijn permet à ses clients de suspendre la durée de leurs abonnements.

Nos avis réclament à la SNCB des remboursements plus élevés dans les dossiers concernés (rétroactifs ou non), des conditions générales de remboursement des abonnements plus favorables (type STIB et TEC) et la possibilité de suspendre les abonnements.

Mais la SNCB se montre systématiquement catégorique et ne s'écarte jamais de ses Conditions de transport.

Multi et chèques de voyage

Dossiers : 2018/2180, 2019/3180, 2020/1080, 1449, 1562, 1914, 2057, 2137, 2171 et 3044

Opérateur : SNCB

Automne 2019. Un voyageur habite une ville de province et possède des chèques SNCB de 30 euros qui vont expirer. Le paiement

avec ces bons n'est possible qu'à un guichet et non via un autre canal de vente. Mais les guichets des deux gares les plus proches sont déjà fermés. Par conséquent, les chèques arrivent à expiration. La SNCB refuse une prolongation de la période de validité, estimant qu'ils ont été valables assez longtemps (1 an). Nous pensons que le voyageur peut décider lui-même du moment où il souhaite utiliser les chèques durant leur période de validité. Celle-ci courrait jusqu'à 23 h 59 de la date d'expiration et pas jusqu'à 14 h 00, heure à laquelle la SNCB ferme les guichets concernés. De plus, depuis 2016, la SNCB nous a fait de vagues promesses sur les options de paiement alternatives via les automates et les ventes en ligne. Dans notre avis, nous demandons une prolongation de la validité des chèques ou une compensation. Nous voulons également savoir quand il sera possible de payer en ligne ou à l'automate avec les chèques de voyage ou le portefeuille électronique. La SNCB répond qu'elle n'a pas de calendrier précis à ce sujet. Elle se réfère également à ses Conditions générales de vente (pas de remboursement et pas d'échange de chèques) et au fait que le client a pu trouver les heures d'ouverture des guichets sur son site internet. Le client n'obtient donc rien.

Et puis la crise corona vint. Les voyageurs qui possèdent un bon de voyage SNCB ou qui utilisent l'une des différentes cartes Multi (anciennement Pass) vivent une expérience quelque peu similaire à celle des détenteurs d'un abonnement de train. La politique de la SNCB est de ne pas rembourser ni échanger les chèques de voyage ou les Multis. De plus, leur prolongation n'est pas évoquée dans les conditions de transport. Comme le montre le cas précédent, une demande rejetée de remboursement ou de prolongation de la période de validité n'est pas un phénomène nouveau, mais avec la crise corona, les points faibles de la réglementation sont devenus plus visibles que jamais. Il est vrai que la SNCB a mis en place une prolongation générale des Multis jusqu'au 30 juin 2020, un beau geste commercial porté par les meilleures intentions. Cela aura également apporté un soulagement à de nombreux voyageurs mais malheureusement pas à tous.

A neuf reprises, nous avons émis un avis. En voici une sélection :

- Un voyageur dispose encore de six lignes inutilisées sur son Standard Multi, qui arrive à expiration début avril. A la demande de la SNCB, le client renvoie son ticket au

[...] une demande rejetée de remboursement ou de prolongation de la période de validité n'est pas un phénomène nouveau, mais avec la crise corona, les points faibles de la réglementation sont devenus plus visibles que jamais.

service clientèle. Peu après, la prolongation généralisée des Multis est mise en place. Mais le client ne récupère finalement son Pass que fin mai : il estime ne plus disposer du temps nécessaire pour utiliser les voyages restants (30 jours). Nous pensons qu'il serait plus juste de prolonger tous les Pass d'une même durée (par exemple 3 mois) au lieu de les prolonger jusqu'à une date unique. Notre avis demande l'échange des trajets inutilisés par six billets gratuits. Mais la SNCB estime que le client a eu suffisamment de temps et renvoie au Hello Belgium Railpass.

- Fin mars, une voyageuse demande la prolongation de ses chèques de voyage (10 euros), qui expirent début avril. La SNCB répond qu'elle n'autorise aucune prolongation car ses trains ont continué à circuler durant la crise corona. Le paiement par chèques de voyage n'est possible que via un guichet mais ce mode de paiement a été soudainement interdit à la mi-mars : la cliente ne pouvait donc plus échanger ses chèques contre un titre de transport. Dans notre avis, nous demandons que la cliente puisse à nouveau utiliser ses chèques de voyage au guichet. La SNCB répond positivement et remet un nouveau bon à la voyageuse.
- Fin janvier, un étudiant achète cinq Local Multis pour assister à ses cours. Mais la crise corona rend ces déplacements inutiles. C'est pourquoi le client demande un remboursement à la mi-juin et les billets sont remis à la SNCB via un guichet. Fin juillet, à la date d'expiration des Local Multis, la SNCB refuse cependant la de-

mande car ses conditions de transport ne prévoient pas de remboursement pour ce type de Pass. Nous estimons qu'il n'est pas correct que la SNCB ait retenu les billets pendant cinq semaines et demandons donc une prolongation de la validité d'une durée équivalente dans notre avis. La SNCB reconnaît que le traitement de ce dossier a pris trop de temps et elle rembourse les Local Multis (120 euros).

Un tarif plus bas

Dossiers : 2020/1493 et 2217

Opérateur : SNCB

Tous nos avis ne sont pas liés à la crise corona. Certains, au parfum légèrement désuet, concernent encore tout simplement le prix que les clients doivent payer pour leur billet.

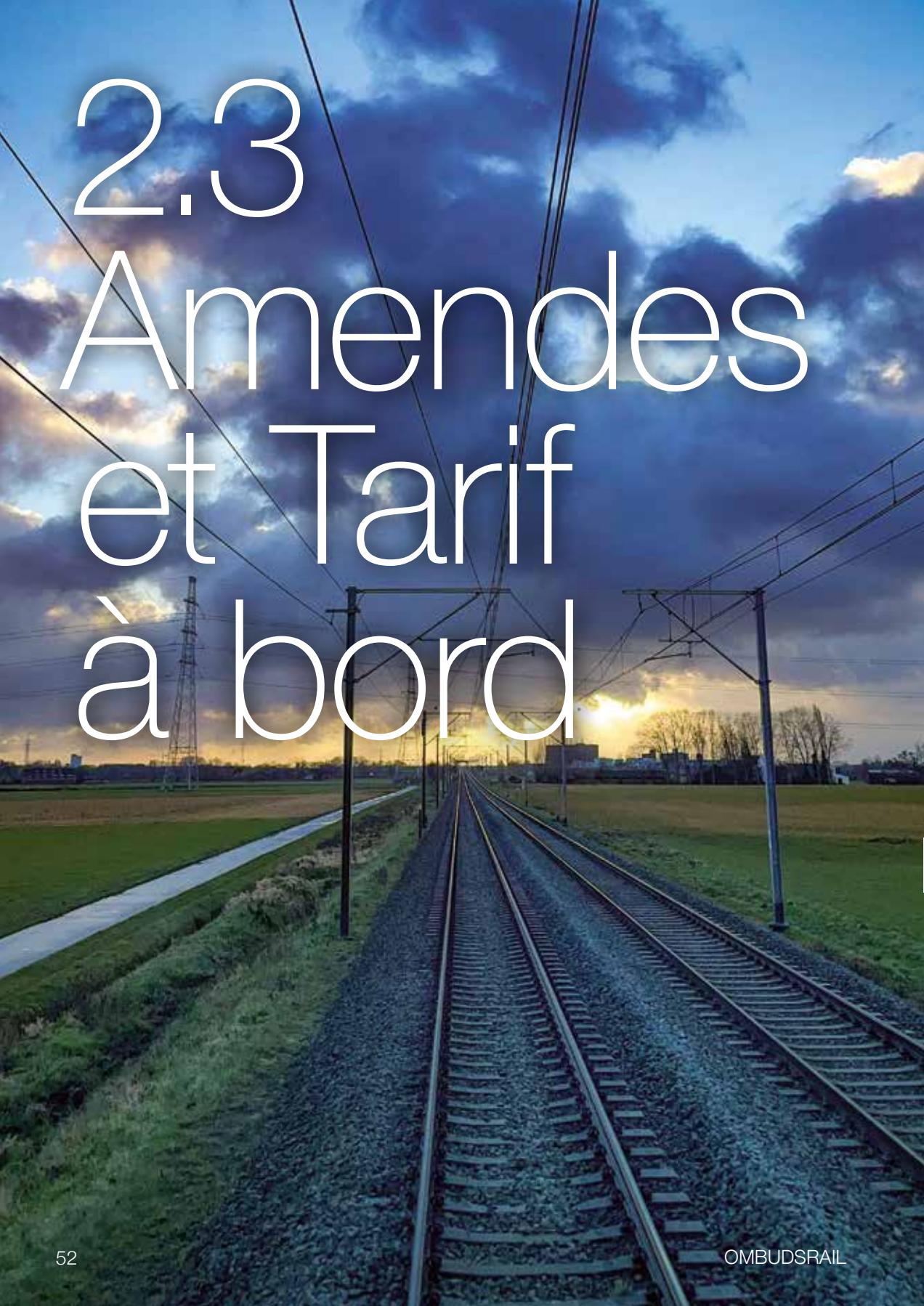
À l'été 2019, un adulte, un enfant en bas âge et un bébé voyagent en TGV vers le sud de la France. L'accompagnateur est surpris quand il voit que le client a payé 410 euros (aller-retour) uniquement pour les 2 billets au tarif enfant. Avec le Forfait Bambin, cela n'aurait coûté que 36 euros pour les deux enfants. Le voyageur demande donc ensuite au vendeur, la SNCB, le remboursement de la différence de prix (374 euros). La SNCB refuse car le Forfait Bambin n'a été introduit qu'après la date de vente des billets (mais avant la date du voyage). De plus, ce tarif n'est disponible qu'au guichet ou par téléphone alors que le client a effectué son achat en ligne. Proposer ce forfait en ligne ne serait techniquement pas réalisable, selon la SNCB. Nous estimons que la SNCB n'a pas

fourni à son client une information suffisante sur le tarif, comme elle est pourtant tenue de le faire conformément à l'article 8 du Règlement européen 1371/2007. C'est pourquoi notre avis demande à la SNCB d'informer ses clients de l'existence du Forfait Bambin avant de conclure un achat. Nous lui demandons également de reconsidérer la possibilité de proposer ce tarif en ligne. La SNCB souligne que les informations sur le Forfait Bambin sont disponibles via son site Internet. Elle est cependant prête à rembourser la différence de prix et promet de proposer le Forfait Bambin aussi en ligne, dès que cela sera techniquement possible.

Deux enfants empruntent les transports en commun depuis l'année scolaire 2019-2020 pour rejoindre leur établissement. Le déplacement se fait en partie en train et en partie en tram De Lijn. La maman a acheté les abonnements annuels nécessaires à un guichet de la SNCB. Au moment du renouvellement, elle constate qu'elle a payé pour l'année précédente presque le double de la formule la moins chère (580 euros contre 297 euros). En effet, les enfants de moins de 12 ans paient

55 euros pour un abonnement annuel chez De Lijn, mais la SNCB a facturé 170 euros. En plus, cette cliente a droit à une réduction communale chez De Lijn, ce que la SNCB a oublié de comptabiliser. Elle refuse de rembourser la différence de prix (283 euros) car elle ne se voit pas obligée de le faire. Selon nous, cette cliente est victime de mauvais accords passés entre les deux entreprises de transport. Dans notre avis, nous renvoyons également ici à l'article 8 du Règlement européen 1371/2007, qui oblige les vendeurs de billets à fournir des informations sur les tarifs les plus bas. De plus, la SNCB affirme sur son site Internet qu'un abonnement combiné est toujours moins cher. Ces informations incorrectes ont conduit la cliente à effectuer l'achat avec une mauvaise perception. C'est pourquoi nous demandons le remboursement de la différence de prix dans ce dossier et nous souhaitons que la SNCB tende à une meilleure coopération avec les trois autres entreprises de transports publics. La SNCB accepte : elle rembourse la différence, modifie les informations sur son site Internet et promet de mettre ce point à l'ordre du jour dans les discussions futures sur l'intermodalité. 

La SNCB accepte : elle rembourse la différence, modifie les informations sur son site Internet et promet de mettre ce point à l'ordre du jour dans les discussions futures sur l'intermodalité.



2.3 Amendes et Tarif à bord

2.3. Amendes et Tarif à bord

2.3.1. Nombre de plaintes

119 dossiers adressés au médiateur en 2020 concernaient des constats d'irrégularité, des tarifs à bord ou des amendes administratives. 11 plaintes concernaient le supplément qu'un voyageur doit acquitter lorsqu'il achète son billet dans le train. 108 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.

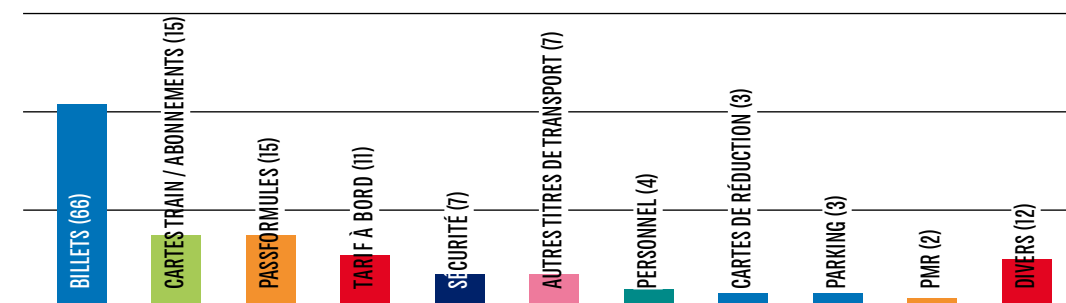
Ces constats d'irrégularité ont été remplacés par les amendes administratives depuis le 1^{er} novembre 2018, avec l'entrée en vigueur de la loi sur la police des chemins de fer.

Avec 9,8 % 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 / Student Multi, Rail Pass / Standard Multi, 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 ...).

119 Dossiers ... 108 plaintes relatives aux amendes
... 11 plaintes concernaient le "Tarif à bord"



2.3.2. Amendes administratives – An 2

Depuis le 1^{er} 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.

Cependant, lors de la rédaction de cette loi, le législateur a choisi de limiter considérablement le rôle du médiateur. En effet, à l'article 53, il a prévu ce qui suit : « 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'usager." »

Cette disposition a donné lieu à des discussions entre la SNCB et le médiateur depuis

son entrée en vigueur. La SNCB estime que, la médiation ne suspendant pas la procédure administrative, le médiateur n'est pas compétent pour exercer sa mission dans les dossiers concernant les amendes. Nous nous opposons fermement à ce raisonnement et considérons que la suspension ou non d'une procédure est indépendante de toute question concernant la compétence elle-même.

Ce débat n'a pas non plus été tranché en 2020. Il se poursuit donc et les citoyens ne peuvent pas faire appel au médiateur dans ces cas. Ils perdent ainsi la possibilité de régler leur différend par la médiation, ce qui constitue une atteinte inacceptable aux droits de la défense.

homme a pris 5 fois le train sans billet valide. Le montant initialement réclamé (75 euros par infraction, soit 375 euros au total) est passé à 1.125 € (225 € par infraction). Le voyageur propose de régler ce montant par mensualités de 25 euros, mais la SNCB refuse. Derrière

2.3.3. Avis

Dossiers : 2019/3479 et 3968

Opérateur : SNCB

Fin 2019, l'agence de recouvrement Modero envoie un rappel à un citoyen de la part de la SNCB. Durant l'hiver 2016-2017, cet

La SNCB réagit positivement : le montant est réduit et un plan de paiement est établi pour régler le solde de 150 €.

les amendes se cache une triste histoire. Cet hiver-là, le voyageur avait à peine 18 ans et venait de devenir sans-abri après la mort de son père, sa mère ayant déménagé à l'étranger sans lui. Bien que ce voyageur soit toujours dans une position vulnérable, il réussit tout de même à payer 225 euros. Dans un avis, nous demandons à la SNCB de revenir au montant initial de 375 euros et d'accepter un plan de paiement. La SNCB réagit positivement : le montant est réduit et un plan de paiement est établi pour régler le solde de 150 €.

Fin 2019, un couple de personnes âgées voyage en train. Les choses tournent mal lors de l'embarquement. La 2^e classe, pour laquelle ils ont un billet, est si occupée que les voyageurs s'entassent jusqu'aux portes. Comme le couple plus âgé ne peut plus embarquer, l'accompagnateur de train lui conseille de passer par la porte de 1^{re} classe. Il semble y avoir encore des places libres. De plus, l'un des voyageurs ne peut physiquement pas supporter de rester debout pendant une longue période. Ils s'installent ainsi tous les deux dans la voiture de 1^{re} classe. Un peu plus tard, lorsque le même accompagnateur vérifie leurs billets, ils sont obligés d'acheter 2 billets de surclassement au tarif à bord (29,20 euros). Les voyageurs en demandent le remboursement au service clientèle de la SNCB. Celui-ci découvre que les voyageurs ont payé 6,80 euros de trop. L'entreprise ferroviaire est prête à rembourser ce montant, mais pas le reste. En effet, aux voyageurs qui ne peuvent pas voyager debout, la SNCB recommande

de demander une carte prioritaire. Munis de cette dernière, les voyageurs doivent se frayer un chemin dans la foule et réclamer eux-mêmes un siège. Nous estimons que les instructions données par l'accompagnateur sur le quai ont donné l'impression aux voyageurs qu'ils étaient autorisés à voyager en 1^{re} classe. Par conséquent, notre avis demande le remboursement des billets de surclassement au tarif à bord. La SNCB souligne que, dans un train surchargé, seul le chef de bord peut décider de déclasser une voiture de 1^{re} classe. Après tout, lui seul est à même de déterminer si la suroccupation se limite ou non à quelques voitures. Dans ce dossier, l'accompagnateur a vendu un surclassement aux voyageurs, ce qui prouve, d'après la SNCB, qu'il y avait encore de la place en 2^e classe plus loin dans le train. Elle refuse donc de rembourser les billets vendus. 

Le législateur a choisi de limiter considérablement le rôle du médiateur.



2.4 Divers

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. Avis

Personnes à mobilité réduite (PMR)

Dossier : 2019/1969

Opérateur : SNCB

Un voyageur sollicite notre intervention durant l'été 2019. Il a un handicap moteur et pour chaque voyage en train, il fait appel aux services d'assistance de la SNCB. Le client ne s'en plaint pas. Mais procéder à un achat en ligne, faire fonctionner une machine ou compléter une carte Multi n'est pas physiquement faisable pour lui, raison pour laquelle il achète ses billets au guichet. Cependant, le guichet de sa gare de départ ferme assez tôt (13h30), le rendant dépendant de tiers s'il souhaite voyager en train l'après-midi. Pourquoi l'accompagnateur de train, qui est toujours présent lors de l'embarquement dans le cadre d'une demande d'assistance, ne peut-il pas lui vendre un billet sans le cher supplément à bord ? Cette solution ne convient pas à la SNCB. Elle estime que le tarif à bord doit s'appliquer à tous les voyageurs. Pourtant, l'idée de base des traités internationaux (telle la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées) et de la législation qui en découle est bien de rendre les personnes handicapées en état de participer à la vie sociale, comme n'importe qui. La réglementation ne vise donc pas à accorder plus de droits aux personnes

DIVERS (81)			
PERSONNEL (12) ET SERVICE À LA CLIENTÈLE (62)			
PARKING (26)			
OBJETS PERDUS (19)			
ANNONCES (19)			
AUTOMATES DE VENTE (16)			
COMPOSITION DES TRAINS (12)			
RÉSERVATIONS (11)			
VÉLOS (9)			
PMR (7)			
PLAN DE TRANSPORT (6)			

handicapées, mais à supprimer les barrières qui empêchent leur pleine participation. Les obstacles rencontrés par les voyageurs handicapés sont très individuels : une solution sur mesure est nécessaire pour les lever. Malheureusement, les initiatives prises jusqu'à présent par la SNCB ne permettent pas de lever les obstacles pour ce client. En outre, l'article 19 du Règlement européen 1371/2007 stipule que les entreprises ferroviaires doivent permettre aux personnes handicapées d'acheter des billets sans frais supplémentaires. C'est pourquoi notre avis demande à la SNCB d'élaborer pour ce voyageur une solution sur mesure qui lui permette d'acquiescer un billet de manière autonome et sans supplément. L'entreprise ferroviaire répond qu'elle consulte régulièrement ses voyageurs, y compris des personnes handicapées. En outre, si une solution pérenne devait être trouvée dans le futur, elle la communiquera via les canaux appropriés.

Information secrète

Dossier : 2018/0637

Opérateur : SNCB

Le 30 mars 2018, nous avons ouvert un dossier qui n'est toujours pas clôturé à ce jour. A première vue pourtant, ce dossier paraît simple : le voyageur demande juste l'accès au plan d'investissement 2018-2022. La SNCB répond dans un premier temps en renvoyant à un résumé du contenu de ce plan sur son site Internet. Mais là, le client ne trouve pas la réponse à ses questions et souhaite donc toujours pouvoir consulter le document dans son entièreté.

Malgré plusieurs rappels de notre part, nous avons dû constater fin 2020 que l'entreprise ferroviaire n'avait toujours pas rendu public son plan d'investissement 2018-2022. Nous décidons d'émettre un avis. Dans celui-ci, nous renvoyons la SNCB à l'article 32 de la Constitution et à la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration. En principe, ce citoyen a le droit de demander le plan d'investissement. Si la SNCB en refuse l'accès sur la base des motifs d'exception (énumérés à l'article 6 de la loi du 11 avril 1994), la SNCB doit explicitement l'invoquer et le motiver, ce qu'elle n'a pas fait. La SNCB n'agit donc pas conformément aux principes de la publicité de l'administration.

Tandis que nous rédigeons le présent rapport, le délai dont disposait la SNCB pour répondre à notre avis est dépassé. Nous avons recommencé à envoyer des lettres de rappel.

Parking voitures (avant le corona)

Dossier : 2019/2405

Opérateur : SNCB

La cliente rencontre régulièrement des problèmes lors du scanning à l'automate du parking. Le phénomène s'est déjà produit avec une carte de 10 accès, puis déjà 3 fois avec un abonnement. Au final, la cliente a donc dû acheter 3 fois un nouveau ticket et a donc aussi payé plus qu'elle n'aurait dû à 3 reprises. La SNCB (B-parking) refuse de rembourser ces frais car, en cas de problème, un voyageur doit le signaler au guichet. L'entreprise ferroviaire peut voir à partir d'un code sur un ticket

De plus, tant le lecteur de carte défectueux que la procédure fastidieuse via le guichet relèvent de la responsabilité de la SNCB.

de parking que la cliente l'a déjà fait auparavant : elle connaît donc la procédure et ceci explique le refus de remboursement. Cependant, nous pensons que la cliente a dans tous les cas droit au tarif voyageur ferroviaire. De plus, tant le lecteur de carte défectueux que la procédure fastidieuse via le guichet relèvent de la responsabilité de la SNCB. C'est pourquoi nous plaçons dans un avis pour un remboursement des suppléments payés (44,82 euros). L'entreprise répond que l'automate fonctionne correctement et que la procédure d'obtention du tarif préférentiel est bien décrite sur la caisse enregistreuse. Néanmoins, la SNCB souhaite poser un geste commercial et rembourse la moitié du montant demandé (22,41 euros).

Parking voitures (pendant le corona)

Dossiers : 2020/2433 et 2787

Opérateur : SNCB

Début septembre 2019, le voyageur ferroviaire achète un abonnement parking pour 1 an (375 euros). Après ne pas l'avoir utilisé pendant la moitié de la période de validité, en raison du télétravail obligatoire, le client demande une prolongation de 6 mois à la SNCB. L'entreprise refuse parce que ses trains ont continué à circuler. En outre, la période de validité de l'abonnement est expirée, ce qui, selon les

Conditions générales de vente de la SNCB, signifie qu'aucun remboursement n'est possible. Nous rappelons les mesures corona prises à la SNCB et préconisons un remboursement similaire à ce qui se fait à la STIB ou au TEC (voir p. 41), tenant compte d'un lock down de 3 mois. La SNCB continue malgré tout de s'agripper à ses Conditions générales, ce qui signifie que le voyageur ne recevra rien.

Un autre voyageur achète un abonnement de parking de 3 mois (103 euros) début février 2020. Ici aussi, la moitié de l'abonnement n'est pas utilisée en raison du télétravail imposé et le client demande un remboursement. Et ici non plus, la SNCB refuse de poser un geste commercial car ses trains ont continué à rouler. Nous soulignons qu'au début du lock down, personne ne pouvait prédire combien de temps durerait la crise. Nous rappelons également que la prolongation générale de tous les Pass était une mesure commerciale à l'adresse des voyageurs occasionnels uniquement. Nous pensons qu'il serait juste de proposer une mesure en faveur des clients fidèles, à savoir les abonnés. Dans notre avis, nous demandons également un remboursement selon la méthode de calcul de la STIB et du TEC. Mais une fois de plus, la SNCB s'en tient à ses Conditions de vente et le navetteur peut oublier tout remboursement.

Parking vélos

Dossier : 2019/2795

Opérateur : SNCB

A l'automne 2019, le client nous contacte à propos du parking vélos de Gand-Dampoort. Là, plus aucun nouveau badge n'est activé car le système d'accès est obsolète. Par conséquent, seuls 2/3 de la capacité totale sont utilisés, une capacité qui est encore limitée par la présence d'épaves de bicyclettes et d'un container. Le parking à vélos appartient à la SNCB (B-Parking) et est géré par Fietspunt. La SNCB en reprendra bientôt la direction mais aucun timing clair n'est décidé. Pendant ce temps, la liste d'attente des utilisateurs potentiels s'allonge. C'est pourquoi nous émettons un avis début 2020 dans lequel nous demandons à l'entreprise ferroviaire une approche plus pragmatique dans laquelle le parking à vélos pourrait à nouveau être utilisé à sa pleine capacité. La SNCB répond qu'un nouveau système d'accès avec des cartes MOBIB sera installé à l'été 2020. À court terme, elle promet de vérifier si elle peut raccourcir la liste d'attente grâce à des interventions mineures.

Objets perdus

Dossier : 2019/3232

Opérateur : Thalys

À l'automne 2019, la voyageuse circule avec Thalys entre Rotterdam et Bruxelles-Midi dans le but d'y poursuivre son trajet en Eurostar jusque Londres. Malheureusement, elle oublie

ses bagages dans le train Thalys. Lorsqu'elle s'en rend compte, le Thalys est déjà reparti pour Paris. La valeur des objets abandonnés, y compris un ordinateur portable, est d'environ 1.500 euros. Depuis Bruxelles-Midi, un employé du stand Thalys tente de téléphoner au chef de bord mais la connexion n'aboutit pas. Les bagages ne seront finalement pas retrouvés. Thalys répond à la plainte de la voyageuse en proposant un bon d'une valeur de 40 euros. L'entreprise ferroviaire ne peut expliquer pourquoi l'employé du stand n'est pas parvenu à contacter le personnel de bord. Mais la réalité la plus délicate est qu'il revient au voyageur de surveiller ses bagages (non enregistrés). Thalys n'est donc pas légalement responsable ici. Le fait que les deux salariés concernés n'aient pas pu se contacter peut être considéré comme un non-respect d'une procédure interne mais cela ne donne tout de même pas droit à une indemnité d'un point de vue juridique. Pourtant, tout cela conduit à un sentiment négatif de la part du client. Si le contact téléphonique avait pu être établi, la voyageuse aurait au moins eu l'impression que Thalys avait fait de son mieux. De plus, nous constatons que la valeur du bon est disproportionnée par rapport à la valeur des objets perdus. C'est pourquoi notre avis demande à Thalys d'augmenter le montant de l'indemnisation. Thalys répond qu'elle regrette la perte du client mais comme la responsabilité des bagages incombe au voyageur, l'entreprise en reste à l'indemnité déjà versée. 🏠

2.5. Autres dossiers adressés au médiateur

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 2020, nous avons reçu 108 plaintes pour lesquelles nous ne sommes pas compétents. Dans 51 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 11 fois pour des plaintes relatives aux services

d'autres entreprises de transport ou de voyages. Ces dossiers concernaient De Lijn, la SNCF (pour les voyages en France), les NS, Italo ou la DB.

Nous avons également reçu 6 plaintes qui relevaient des compétences d'un autre service de médiation (Médiateur fédéral, Service de Médiation pour les Consommateurs). Nous les avons bien entendu transmises au service idoine.

Les plaintes restantes concernaient divers domaines : Securail, la sphère privée d'un agent de la SNCB, B2B...

En surplus, 11 lettres de félicitations adressées à la SNCB nous sont également parvenues. Nous transmettons bien entendu ce type de réaction avec grand plaisir. 🏠

La valeur des objets abandonnés, y compris un ordinateur portable, est d'environ 1.500 euros. [...] Thalys répond à la plainte de la voyageuse en proposant un bon d'une valeur de 40 euros.

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

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

3.1. Le portail 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: autorités fédérales, flamandes et wallonnes, villes et communes, entreprises publiques et privées. Tous les membres vous aident à résoudre votre problème. Certaines situations sont complexes. Si vous n'adrezsez pas votre plainte au bon ombudsman, il la transfère directement à son collègue compétent. Grâce au réseau, votre plainte arrive donc toujours au bon endroit.

Au cours de l'année écoulée, de nombreux médiateurs du réseau ont été confrontés à l'impact de la crise du coronavirus sur la vie quotidienne des citoyens et des consommateurs. Presque tout le monde s'est vu imposer le télétravail et l'enseignement à distance. Les contacts avec le gouvernement se passent en ligne encore plus souvent que par le passé.

Cette digitalisation met en exergue la nécessité sociale de bénéficier d'une connexion Internet de haute qualité et abordable. Internet est une porte d'entrée importante vers l'information, la vie sociale, l'éducation, les services publics, etc.

Pour d'autres besoins de base tels que l'eau, le gaz et l'électricité, il existe des mesures spécifiques pour protéger d'une coupure les personnes vivant dans des conditions socialement ou économiquement difficiles. Début 2021, le réseau des médiateurs belges a publié une résolution appelant le gouvernement à reconnaître également l'accès à Internet comme un besoin de base avec les mêmes règles de protection.

Pour en savoir plus : www.ombudsman.be

3.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur

Notre rapport 2019 expliquait l'origine et le rôle du Service de Médiation pour le Consommateur (SMC), qui est opérationnel depuis le 1^{er} juin 2015, et dont les deux médiateurs pour les voyageurs ferroviaires ainsi que les collègues médiateurs pour les télécommunications, le secteur postal, l'énergie, les services financiers et les assurance siègent au comité de direction.

En 2020, le SMC a traité 40% de dossiers de plus que l'année précédente. La crise corona n'est bien sûr pas étrangère à cette hausse. Le contenu des 12.153 dossiers a donc été



Service de Médiation pour le Consommateur

principalement déterminé par le virus. Les conflits relatifs aux livraisons retardées (colis, commandes sur Internet, ...) ou aux services (petits boulots, travaux de construction ou de jardinage, ...) figurent ainsi aux premières loges. Sans surprise, les litiges avec les compagnies aériennes belges ont également fortement augmenté.

Les consommateurs et les entreprises souhaitant résoudre un litige rapidement, à moindre coût et de manière accessible, peuvent s'adresser à 15 entités qualifiées, dont 10 médiateurs. Chaque entité agit comme un intermédiaire indépendant et impartial dans son secteur. Les litiges résiduels ne relevant pas de la compétence d'un médiateur spécifique ou d'une entité extrajudiciaire sont traités par le Service de Médiation pour le Consommateur.

Comme le montre notamment ce rapport annuel, la grande majorité des consommateurs s'adressent directement au service de médiation compétent pour leurs litiges. Les médiateurs des secteurs régulés (assurances, énergie, banques, télécommunications, chemins de fer et services postaux) reçoivent chaque année plus de 45.000 demandes de médiation. Les consommateurs et les entreprises qui ne savent pas vers qui se tourner peuvent s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur, ultime point de référence

pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique.

Afin de donner au travail du Médiateur une assise plus élargie et de mieux faire connaître ce dernier auprès du grand public, le Service de Médiation pour le Consommateur publie les six points d'attention suivants :

1. Chaque entité qualifiée doit couvrir l'ensemble du secteur pour lequel cette dernière est compétente
2. Le Service de Médiation pour le Consommateur fait office de guichet unique
3. Les recommandations du Médiateur doivent pouvoir agir comme caisse de résonance
4. La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être mieux connue du grand public
5. La procédure de désignation et de nomination des Médiateurs doit être respectueuse des délais imposés
6. Un débat constructif est nécessaire afin de garantir une interface efficace entre la justice et l'économie

Pour le texte complet du mémorandum, consultez www.mediationconsommateur.be.

3.3. TRAVEL_NET

Le 10 novembre 2017, 13 entités ADR³ de 11 États membres européens ont lancé TRAVEL_NET avec le soutien de la Commission européenne.

TRAVEL_NET tient à faciliter, renforcer et amé-



liorer les ADR de haute qualité dans le secteur des voyages et des transports; surtout grâce

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

TRAVEL_NET tient 2 réunions par an, chacune étant organisée par l'un des membres. Ombudsrail a rejoint ce réseau en mars 2018.

La pandémie liée au Covid-19 a contraint le réseau à passer aux ateliers en ligne. Les membres de TRAVEL_NET se sont ainsi retrouvés électroniquement en avril, juin et septembre 2020. Lors de ces réunions, des informations utiles ont pu être échangées quant à l'impact de la pandémie sur les voyageurs et les utilisateurs des transports publics dans les différents États membres (voir également p. 42 du présent rapport).

3.4. ADR – Entité

Nous avons conclu le rapport annuel 2019 par un vibrant appel à nos décideurs politiques pour qu'ils créent les conditions nécessaires pour faire du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires une entité ADR reconnue. En ces termes :

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.

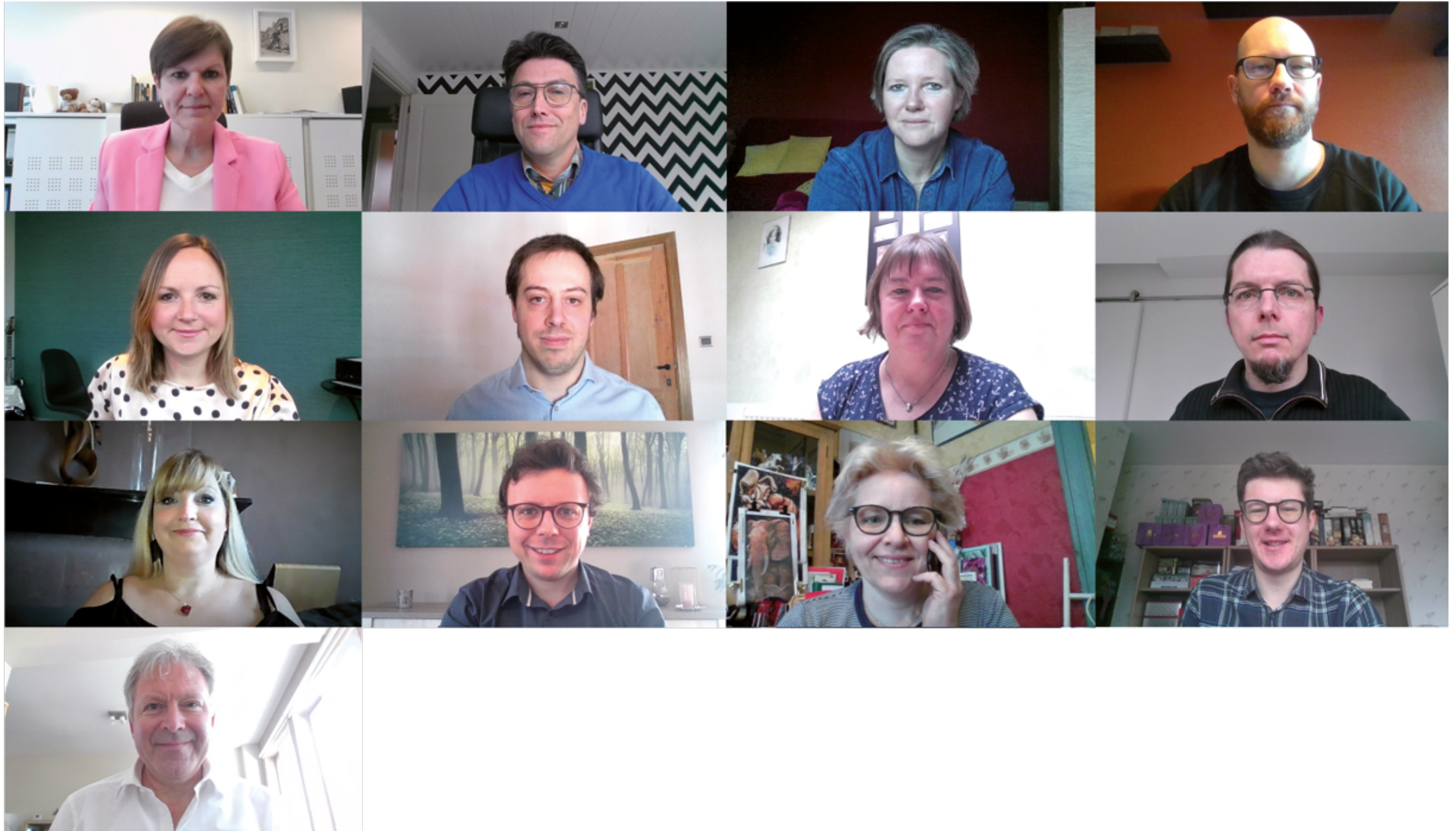
La situation spécifique du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires, qui fait partie du SPF Mobilité en tant qu'organisme autonome depuis 2010 et n'a pas de financement propre du secteur ferroviaire, a conduit l'organisme de reconnaissance, en l'occurrence le SPF Economie, à décider qu'Ombudsrail 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 ODR⁴ 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 espérons donc pouvoir clôturer le prochain rapport annuel avec l'heureuse annonce que la nouvelle entité ADR, appelée Ombudsrail, aura vu le jour en 2021. 🇳🇱

3 ADR : Alternative Dispute Resolution ou règlement extrajudiciaire de litiges

4 ODR: Online Dispute Resolution



De haut en bas et de gauche à droite : Cynthia Van der Linden, Thierry Swaelens, Fabienne Roggen, Christophe Asselman, Annelies Van Vossel, Thomas Cochez, Brigitte Bauwens, Kristof Goossens, Ludovine Delvaux, Mathias De Vos, Sonia Denis, Ruben Demey et Jean-Marc Jeanfils.



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



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail_FR



0800 25 095



Français : plaintes@ombudsrail.be

Néerlandais : klachten@ombudsrail.be

Allemand : beschwerden@ombudsrail.be

Anglais : complaints@ombudsrail.be



Fax 02 221 04 29



Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption
(consultez notre site web pour les mesures sanitaires en vigueur)

L'intervention du service de médiation est gratuite

WWW.OMBUDSRAIL.BE