

# Le médiateur pour les voyageurs ferroviaires

## Rapport annuel 2013



# RAPPORT ANNUEL

## 2013

LE MEDIATEUR  
POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES

## TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	5
PREMIERE PARTIE : INTRODUCTION	6
DEUXIEME PARTIE : STATISTIQUES DES PLAINTES	9
1. Volume des plaintes	10
2. Motifs des plaintes	15
3. Résultats des interventions	16
4. Avis	17
4.1. Considérations Générales	17
4.2. Nombre d'avis rendus	18
4.3. Résultats	19
4.4. Evolution des avis	21
5. Quelques données générales	22
5.1. Evolution du nombre de voyageurs	22
5.2. Evolution du nombre de voyageurs-kilomètres	23
5.3. Evolution du baromètre de qualité	24
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	25
1.1. Service des trains	26
Avis « Service des trains »	36
1.2. Titres de transport	48
Avis « Titres de transport »	54
1.3. Qualité du service offert à la clientèle	86
Avis « Qualité du service offert à la clientèle »	90
1.4. Bagages, Vélos et Colis	105
Avis « Bagages, Vélos et Colis »	107
1.5. Divers	110
Avis « Divers »	111
2. Autres dossiers introduits auprès du médiateur	112
QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	113

## COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :  
Médiateur pour les voyageurs ferroviaires  
Cantersteen, 4 1000 BRUXELLES  
*(à la gare de Bruxelles-Central)*

Via le site :

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

ou vous lui adressez un fax :

02 525 40 10

Vous pouvez également le contacter par téléphone :

Francophones	02 525 40 01
Néerlandophones	02 525 40 00
Germanophones	02 525 40 02

Par mail :

Francophones	<a href="mailto:mediateur@sncb.be">mediateur@sncb.be</a>
Néerlandophones	<a href="mailto:ombudsman@nmbs.be">ombudsman@nmbs.be</a>
Germanophones	<a href="mailto:ombudsman@nmbs.be">ombudsman@nmbs.be</a>

Où vous vous présentez :  
nos bureaux sont ouverts  
du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption.

L'intervention auprès du médiateur est gratuite.

## AVANT-PROPOS

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-et-unième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2013.

Il est disponible via notre site internet [www.ombudsmanrail.be](http://www.ombudsmanrail.be).

## PREMIERE PARTIE

## INTRODUCTION

Est-il nécessaire de revenir sur 2013 en évoquant la triste réalité statistique de la ponctualité ? Tout – en tout cas, beaucoup – a été dit : les explications et autres « c'est la faute des autres » ont été exposés avec plus ou moins de conviction.

En revanche, une baisse de près de 33 % du nombre de plaintes doit être soulignée. 2013 est la première année civile complète où le principe d'instance de recours est intégré dans les statistiques. On peut ainsi avancer qu'auparavant, dans 1 cas sur 3, le voyageur mécontent s'adressait prématurément au médiateur.

Mais assurément, le plus important n'est pas là pour nous et nous revenons inévitablement, comme annoncé dans notre précédent rapport<sup>1</sup>, sur « une autre histoire ».

Le 1<sup>er</sup> mars 2013, la SNCB (Mobility, suivie immédiatement par Europe) écrivait au médiateur pour lui faire savoir que, dorénavant, elle refuserait de traiter les plaintes qui seraient adressées au médiateur et qui auraient trait à des irrégularités (C170), qu'elles soient récentes ou non.

Pour appeler un chat un chat, il est limpide qu'en 2011, l'entrée d'un bureau d'huissiers de justice dans le processus des récupérations de créances est une des raisons premières de cette attitude. Or, depuis 1993, le médiateur a examiné des plaintes et des plaintes relatives aux C170 sans que personne – quel que soit son grade – ne trouve quelque chose à y dire. La loi a changé en 2010<sup>2</sup> ? C'est parfaitement exact. Mais, alors, qu'on nous explique pourquoi il a fallu 3 ans – vous lisez bien 3 ans ! – pour que la SNCB brandisse l'article 11§2 de la loi du 28 avril 2010 pour castrer ainsi le médiateur dans ses compétences. La question a été posée à moult reprises mais sans écho pertinent.

Nous l'avons dit, redit, écrit et répété : l'article 11§2, ainsi libellé « Le Service de médiation n'a pas pour mission de contrôler l'activité des entreprises et gestionnaires ferroviaires, ni de se prononcer par voie d'autorité sur la conformité de leurs comportements avec les normes de droit » a pour but de définir nos pouvoirs et non pas notre champ de compétences. Le médiateur n'agit pas comme un organe de « contrôle » (il ne dispose pas d'un droit d'initiative) ; pas plus qu'il ne se prononce par « voie d'autorité » sur la compatibilité avec les normes de droit (à aucun stade de la procédure, ses décisions ne revêtent un caractère contraignant). D'ailleurs, après plusieurs échanges de courriers entre les parties, le ministre compétent déclarait dans une lettre du 19 décembre 2013 que « l'interprétation de l'article 11 faite par la SNCB aurait pour conséquence de limiter les compétences du Service de Médiation et [ndlr : peut-être le point le plus essentiel] les droits du voyageur, en contradiction avec la volonté du législateur. ».

Peut-on trouver propos plus clairs ? Il ajoutait encore que « le fait qu'une plainte concerne, en tout ou en partie, des irrégularités ou des voyageurs blessés n'est pas suffisant pour imposer au Médiateur de refuser son traitement ». En dépit de ce courrier émanant de l'autorité publique, et - saluons-le - d'une sincère ouverture au (vrai) dialogue de la part de la Société depuis le début de l'année 2014, rien n'a fondamentalement changé. Fort de la prise de position politique sur la loi de 2010, le médiateur (re)suit, désormais, la même procédure de traitement d'une plainte pour irrégularité(s) que pour n'importe quelle autre plainte (retard, information, infrastructure, ...).

Mais, ici, c'est toujours le silence qui prévaut dans le chef de nos principaux partenaires dans la gestion des plaintes. Or, c'est là l'élément central ; en agissant de la sorte, la SNCB prive purement et simplement un voyageur (qui est aussi un citoyen) d'un droit de recours,

---

<sup>1</sup> RA 2012, p 13

<sup>2</sup> Loi portant des dispositions diverses du 28 avril 2010, MB du 10/05/2010.

d'un droit le plus élémentaire avant si besoin (si nécessaire ou si utile) de se tourner vers la Justice.

Et qu'il soit bien inscrit dans l'esprit de toutes les parties, le médiateur n'a jamais défendu et ne défendra jamais un voyageur multirécidiviste (encore faut-il s'entendre sur le sens exact de cet adjectif) et/ou violent. Mais, car il y a un « mais », pour estimer le bienfondé ou non d'une plainte et remplir les tâches confiées par le législateur, le médiateur a, avant toute chose, besoin de connaître les éléments du dossier (quel qu'il soit) ; ce qui implique aussi très logiquement une forme certaine de collaboration de la SNCB et de ses éventuels sous-traitants.



## DEUXIEME PARTIE

# STATISTIQUES DES PLAINTES

## 1. VOLUME DES PLAINTES

Au cours de l'année 2013, le médiateur a été saisi de 5.504 plaintes, dont 123 ont été considérées irrecevables pour diverses raisons (plainte anonyme, du ressort d'un autre collègue, données insuffisantes, etc.).

2.752 dossiers sont parvenus au médiateur en première ligne et ont été transmis pour traitement au Groupe SNCB. Parmi ceux-ci, 212 plaignants sont revenus à la charge suite à une absence de réponse de la part du Groupe SNCB, ou à une réponse non satisfaisante. Au total, le service de médiation a traité 2.629 dossiers.

Ces 2.629 dossiers représentent dans les faits 2.631 personnes (1 pétition pour 3 signataires).

Pour rappel, la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses (MB du 10/05/10) stipule en son article 12, 2<sup>o</sup> que le médiateur doit refuser de traiter une plainte si « le plaignant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire d'infrastructure concerné pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même. ».

La SNCB a une vision très « étroite » de cette étape. Qu'importe si le client s'est adressé plusieurs fois au personnel de gare ou à l'accompagnateur, s'il a maintes fois téléphoné ou adressé un courriel au Contact Center, tant qu'il n'a pas écrit au service clientèle adéquat (SNCB Mobility ou SNCB Europe), la SNCB estime selon son interprétation de la loi qu'il « *n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'entreprise ferroviaire pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même* ».

Pourtant, dans son Rapport sur la qualité des services 2013<sup>1</sup>, la SNCB déclare que « *Le voyageur peut aussi faire part à la SNCB de ses questions, plaintes, recommandations... et ce via les différents canaux à sa disposition : par téléphone (call center), par lettre, mail ou formulaire de contact (pdf ou online)* ». Il en va de même pour les réactions adressées à SNCB Europe.

En réalité, ces règles se sont durcies entre-temps. Désormais, non seulement le client doit contacter le bon service clientèle, mais il doit en plus utiliser le formulaire adéquat.

Ainsi, le service clientèle de la SNCB ne traite plus les réactions qui lui arrivent par courriel. Si vous désirez poser une question ou adresser une remarque, seul le formulaire de contact disponible sur le site internet sera accepté par voie électronique. Cela doit permettre, d'après la SNCB, une meilleure analyse de la réaction du client et une réponse plus ciblée. D'après les témoignages des personnes qui nous contactent, nous constatons que bon nombre de voyageurs sont irrités par cette situation, qui les oblige à recommencer la procédure en utilisant cette fois le « bon » formulaire. En outre, ce dernier en ligne rencontre parfois des problèmes techniques (chargement des annexes impossible, browser incompatible, inaccessibilité pour les malvoyants, ...), ce qui ne fait que nourrir le mécontentement. L'irritation est aussi bien réelle lorsque le plaignant, après l'envoi d'un simple courriel, reçoit une réponse automatique lui signifiant que les réactions ne peuvent être introduites qu'à l'aide du formulaire de contact...

Parmi les 5.504 plaintes reçues par le service de médiation, 1.196 concernaient des constats d'irrégularité – autrement dit, les amendes reçues à bord du train si, par exemple, vous avez voyagé sans titre de transport valable, pris place en première classe de manière

---

<sup>1</sup> SNCB, Rapport sur la qualité des services 2013, pp. 42 et 44

injustifiée, effectué un trajet non autorisé, ou bien encore si vous avez embarqué après le signal de départ ou souillé le matériel. Comme il a déjà été expliqué dans l'introduction, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2013, la SNCB refuse de traiter avec le médiateur les dossiers liés aux irrégularités transmis par celui-ci.

En d'autres termes, 1 client sur 5 qui s'est adressé au médiateur pour les voyageurs ferroviaires n'a pu être aidé en raison de cette position de refus dans le chef de la SNCB.

Du reste, lorsque nous lui transmettons une plainte, nous remarquons que la réponse se fait attendre en moyenne 40 jours. En 2013, nous avons ainsi dû envoyer 1.776 rappels pour des dossiers pour lesquels aucune réaction n'était intervenue dans le délai prévu de 18 jours calendrier.

Concernant la diminution du nombre de plaintes introduites auprès de notre service, aucune cause évidente ne semble apparaître. La satisfaction globale de la clientèle mesurée par la SNCB reste au niveau de 2012<sup>1</sup> et 2013 fut une année noire en matière de ponctualité des trains<sup>2</sup>.

Nous avons déjà évoqué, dans nos précédents rapports annuels, la « lassitude de la plainte », qui peut affecter certains voyageurs ferroviaires, fatigués de ne constater aucune amélioration immédiate aux problèmes structurels soulevés.

Est-il illégitime de nous demander si le déni d'une partie de nos compétences (irrégularités) par la SNCB et peut-être aussi la médiocre qualité de service à laquelle le service de médiation et ceux qui nous contactent doivent faire face (temps de réaction lent, définition stricte du syntagme « démarches préalables ») sont à l'origine du nombre décroissant de voyageurs qui introduisent une plainte auprès de notre service ?

Rajoutez à cela le fait que la SNCB rejette près de 90 % de nos avis et vous pouvez vous demander si, en tant que client effectif, cela vaut la peine de faire intervenir le service de médiation...

---

<sup>1</sup> Rapport annuel SNCB/SNCB-Holding 2013, p. 38

<sup>2</sup> Ibid, pp. 46-47

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités.

<b>DOSSIERS</b> (du 1er janvier au 31 décembre)	RA 2009	RA 2010	RA 2011	RA 2012	RA 2013
Néerlandophones	4.265	5.870	4.405	3.124	1.994
Francophones	862	1.311	1.101	769	635
<b>Total</b>	<b>5.127</b>	<b>7.181</b>	<b>5.506</b>	<b>3.893</b>	<b>2.629</b>

Nombre de plaintes introduites auprès du médiateur les 10 dernières années :

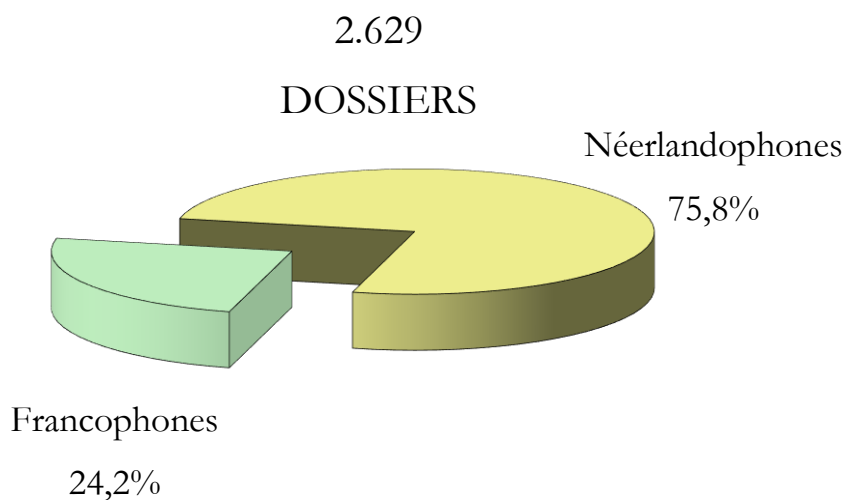
<b>ANNEE</b>	<b>NOMBRE DOSSIERS</b>	<b>NOMBRE CLIENTS</b>
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
<b>TOTAL</b>	<b>44.987</b>	<b>55.633</b>

## Les dossiers 2013

2.629 dossiers ont donc été traités lors de l'année écoulée. La répartition linguistique s'établit comme suit :

- 1.994 dossiers néerlandophones ;
- 635 dossiers francophones.

### Top cinq toutes catégories confondues



Voici les catégories qui obtiennent le plus grand nombre de récriminations en 2013 :

- Retards :	678
- Titres de transport en service intérieur :	340
- Cartes train :	208
- Composition :	192
- Suppressions :	166

Ce top cinq représente 60 % du nombre total de plaintes.

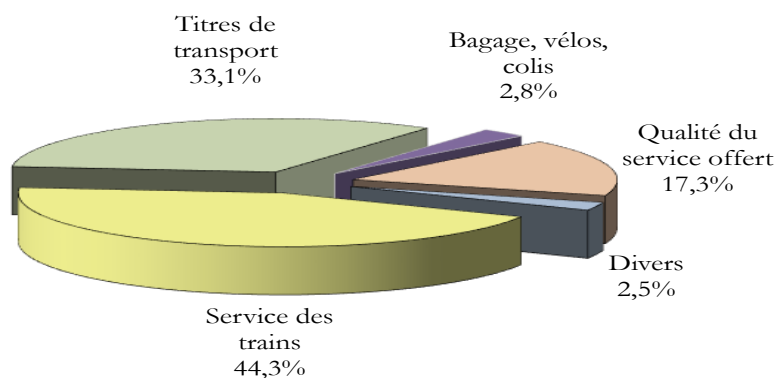
## 2. MOTIFS DES PLAINTES

Les plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur spécificité.

Cette répartition donne un net aperçu des différentes catégories, tout en indiquant leur importance :

- 1.165 concernent le service des trains ;
- 869 ont trait aux titres de transport ;
- 456 sont relatives à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 74 se rapportent aux bagages, vélos et colis ;
- 65 dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...)

Répartition par groupes



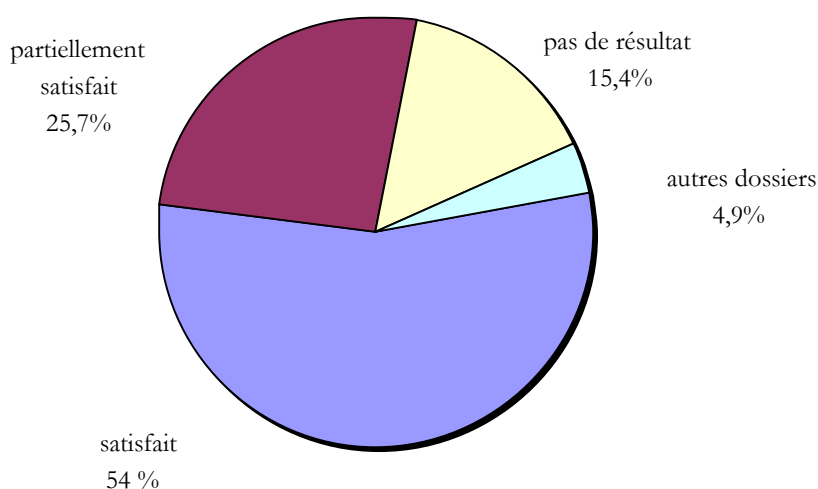
Comme dans les rapports précédents, les plaintes traitées ci-après ont été reprises dans l'ordre décroissant d'importance de chaque groupe (service des trains, titres de transport, qualité du service offert à la clientèle, ...).

### 3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 2.629 nouveaux dossiers introduits auprès du médiateur, 37 étaient toujours en traitement début août 2014.

Les 2.592 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.399 ont obtenu satisfaction ;
- 666 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 401 n'ont pas obtenu de résultat
- 126 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur



79,7 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès du Groupe SNCB.

Dans 54 % des cas, le Groupe SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou il a donné une réponse que le client considère comme acceptable.

Dans 25,7 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

Dans 20,3% des plaintes, l'intervention n'aboutit pas à un résultat, soit parce que le Groupe SNCB n'a en aucune manière accédé à la requête (légitime) du client, soit parce que le processus a été arrêté durant la concertation.



## 4. AVIS

### 4.1. CONSIDERATIONS GENERALES

Quand le médiateur reçoit une plainte, il tend d'abord, en vertu des prescriptions légales, vers un accord amiable entre le Groupe SNCB 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 (rapport d'accident, état d'occupation des trains, billets, bulletins de réservation, documents d'accompagnement des bagages...), 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.

Le médiateur, au terme de ces démarches, prépare une proposition de conciliation sur laquelle le Groupe SNCB doit se prononcer dans les 9 jours. A défaut, la conciliation est réputée acceptée.

Si le Groupe SNCB rejette un compromis que le client aurait été susceptible d'accepter, le médiateur réexamine les différents arguments des deux parties et émet un avis. Celui-ci a aussi pour but d'éviter que les problèmes identiques ne resurgissent à l'avenir. Le cas échéant, l'avis contient un certain nombre de propositions.

Cet avis est régi par le principe de l'équité et explique les éléments matériels sur lesquels se base le dossier.

A compter de la réception de l'avis, le Groupe SNCB dispose d'un mois pour prendre position.

## 4.2. NOMBRE D'AVIS RENDUS

Le médiateur a émis 164 avis durant cette année :

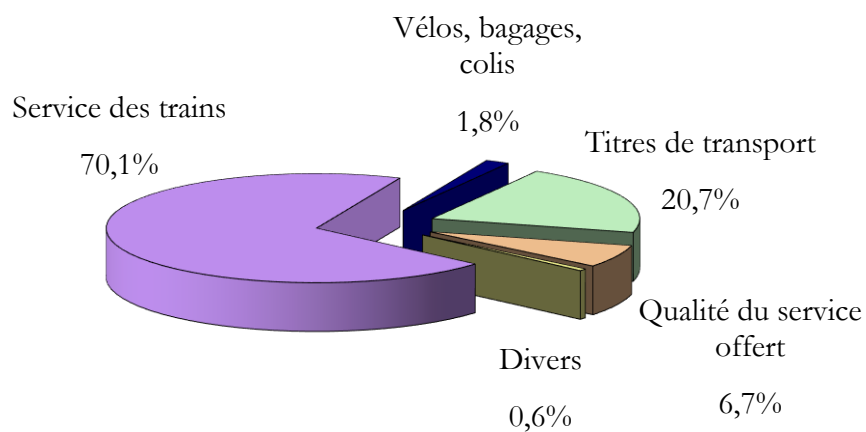
- 152 ont été rendus en néerlandais ;
- 12 ont été rendus en français.

Cela signifie que dans 6,3 % des dossiers clôturés en 2013 un avis a été émis.

Ceux-ci ont été répartis en cinq catégories en fonction des problèmes traités :

- 115 étaient relatifs au service des trains ;
- 34 avaient trait aux titres de transport ;
- 11 portaient sur la qualité du service ;
- 3 étaient relatifs aux bagages, vélos, colis ;
- 1 était issu du groupe “divers”.

Classement des avis par groupe



Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

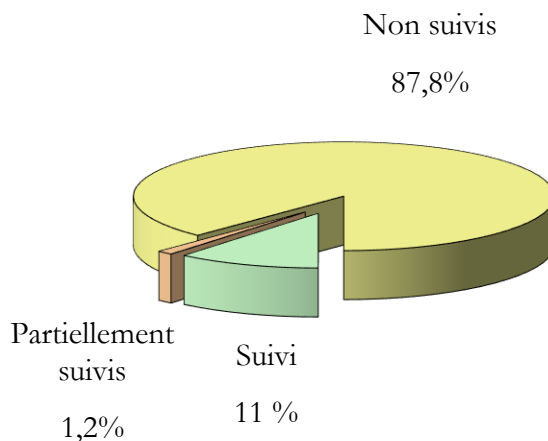
### 4.3. RESULTATS

Début mai 2014, le Groupe SNCB avait fourni une réponse à tous les avis.

Parmi les 164 avis émis :

- 144 ont été rejetés par le Groupe SNCB ;
- 18 ont été suivis ;
- 2 n'ont été suivis que partiellement.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 12,2 % des dossiers, le Groupe SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 87,8 % des autres cas.



Chaque année, on demande au médiateur si le nombre d'avis acceptés ne se situe pas particulièrement bas... C'est effectivement bien le cas.

De la comparaison du nombre d'avis rejetés (87,8%) avec les chiffres de quelques collègues médiateurs, il appert qu'ils obtiennent de meilleurs résultats dans leurs secteurs :

- Télécommunications : pour tous les opérateurs réunis, 38,5% d'avis rejetés ;
- Energie : 71,9% d'avis non suivis pour tous les fournisseurs ;
- Services financiers : les institutions financières ont rejeté 44% des avis émis.

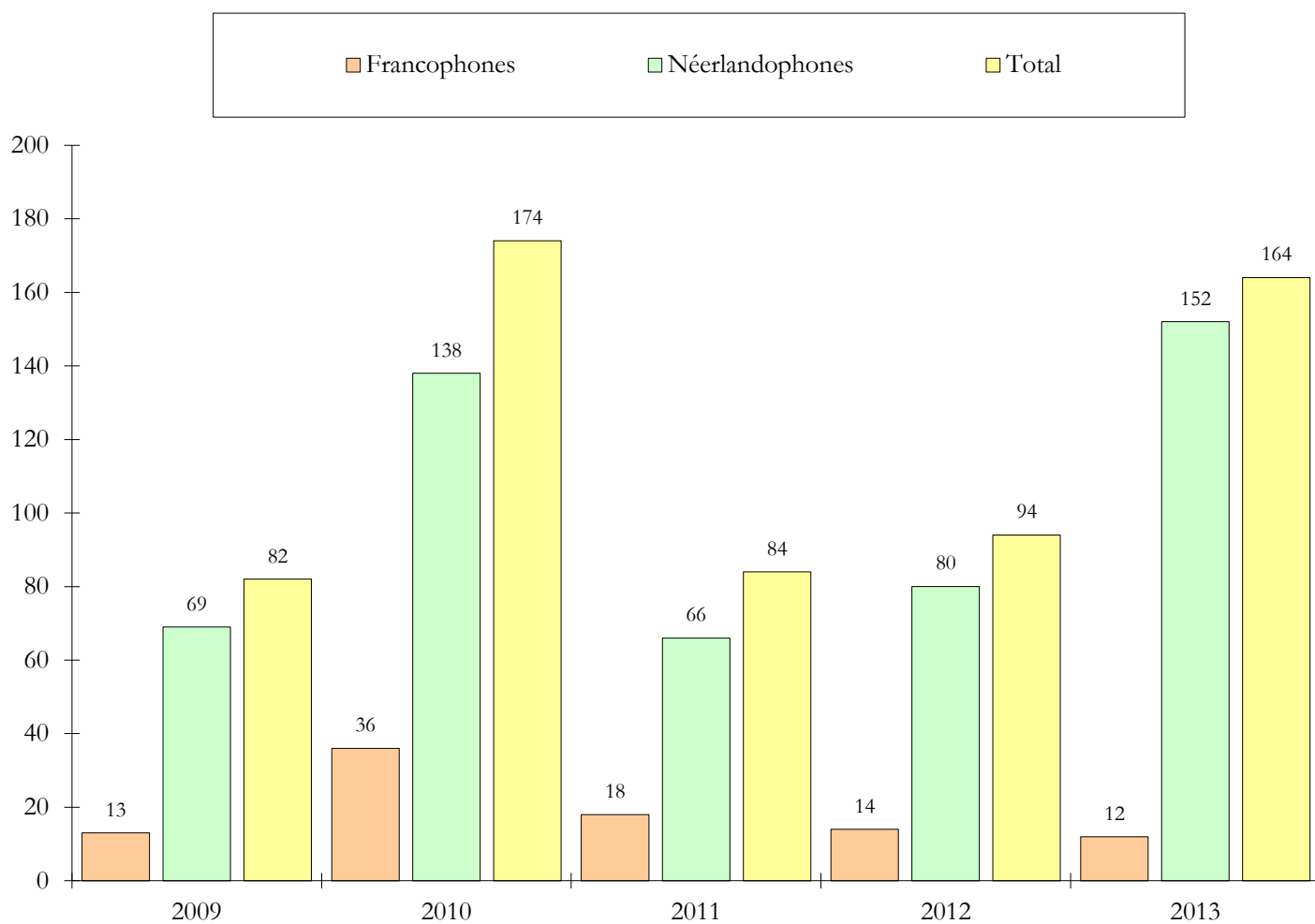
Dans les rapports précédents, nous remarquons qu'une partie des avis initialement rejetés étaient pourtant parfois ultérieurement suivis (totalement ou partiellement). Le Groupe SNCB avait d'abord voulu étudier les possibles implications d'une décision.

Il est à noter que le Groupe SNCB semble se permettre – au contraire d'entreprises dans d'autres secteurs – de rejeter des recommandations ou de prendre son temps pour étudier en profondeur toutes les éventuelles conséquences. Les entreprises qui évoluent au sein d'un marché concurrentiel auraient-elles la volonté d'améliorer rapidement la qualité des services offerts à leurs clients, ceci afin d'éviter de se faire damer le pion par l'un de leurs concurrents ?

Bien que les avis émis par le service de médiation ne soient pas contraignants, ils n'en sont pas pour autant des objets de décoration. En créant un service de médiation, le législateur a voulu donner un signal clair : celui qui se plaint de la qualité de service doit être assuré de voir ses droits et ses intérêts défendus, pour autant qu'ils soient défendables. La tâche d'un service de médiation est aussi d'éviter les conflits et de proposer des solutions.

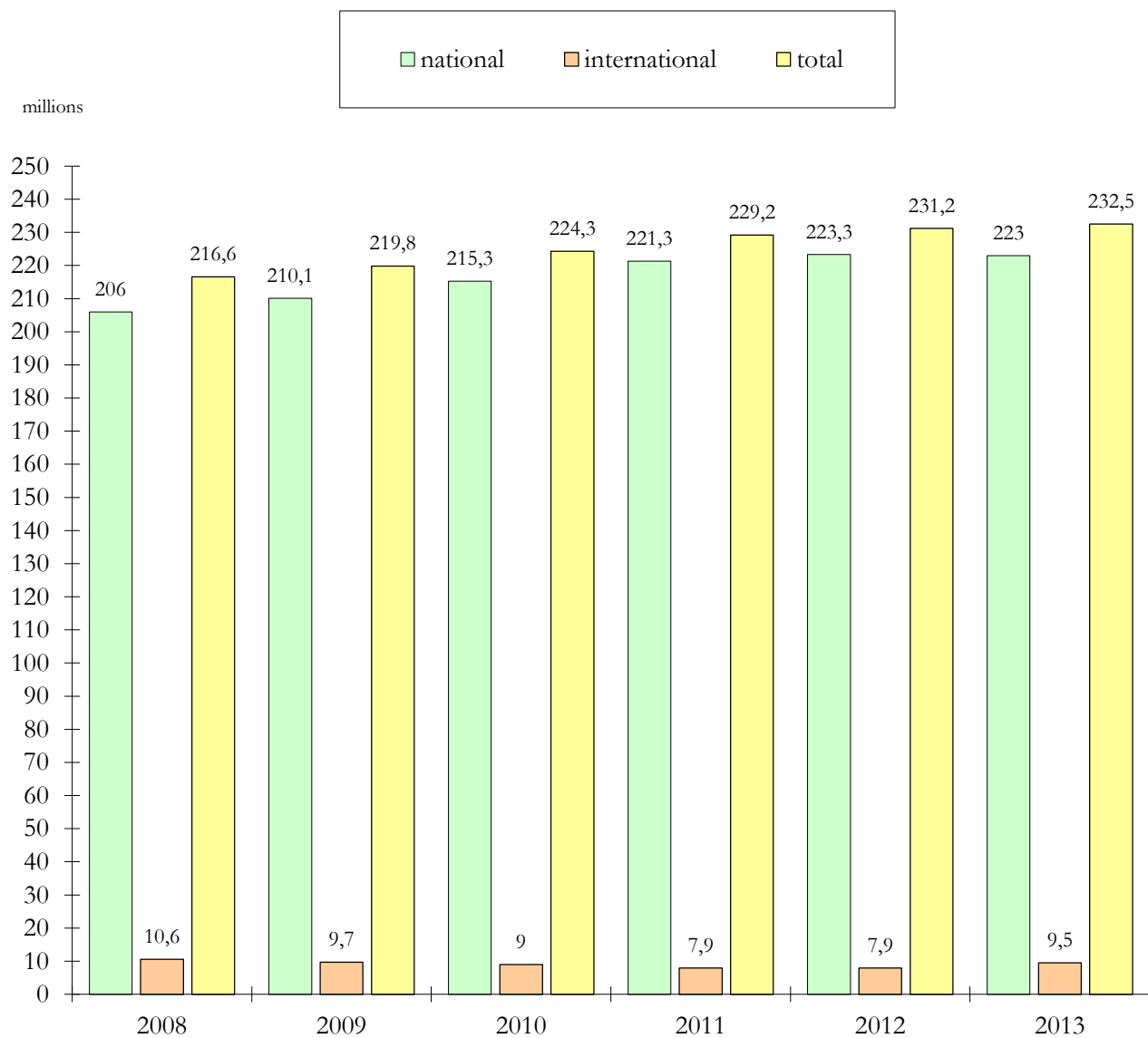
#### 4.4. EVOLUTION DES AVIS

Le graphique montre l'évolution annuelle du nombre d'avis.



## 5. QUELQUES DONNEES GENERALES

### 5.1. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS

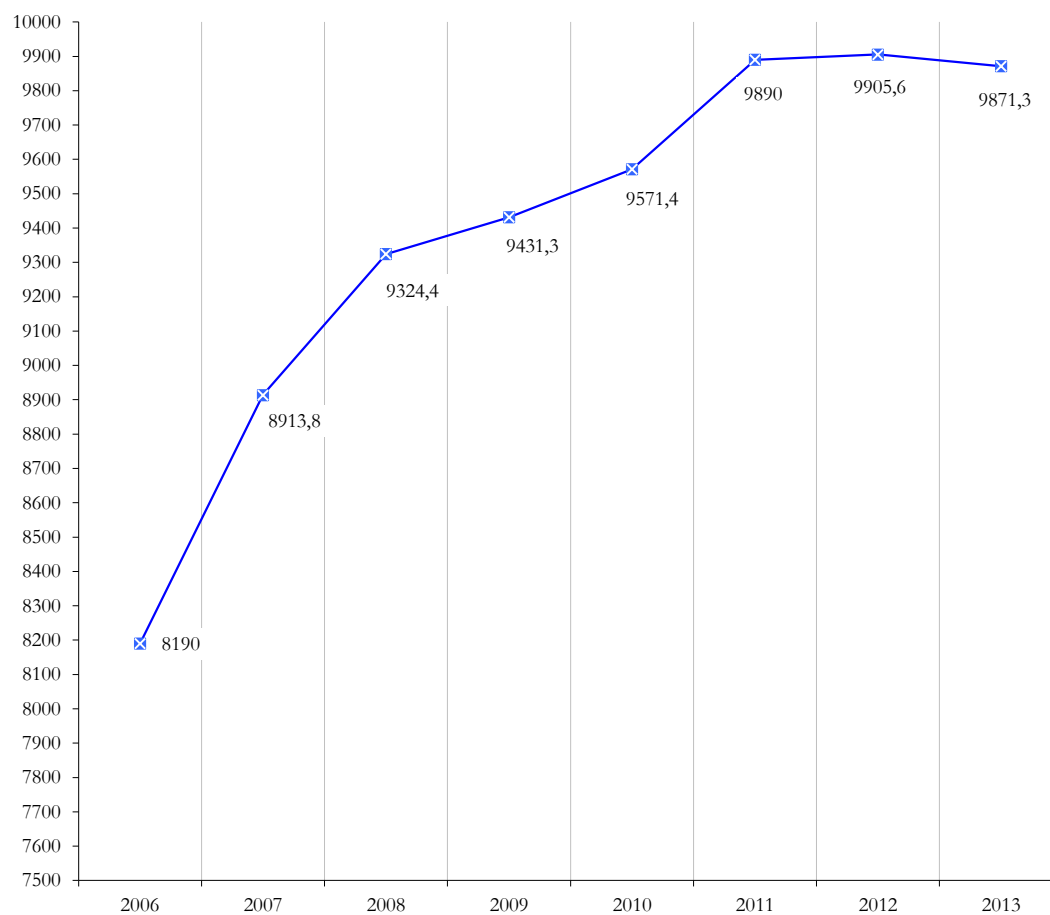


Source : SNCB SA

## 5.2. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS-KILOMETRES<sup>1</sup>

(national, y compris le trafic international géré par SNCB-Mobility)

millions



<sup>1</sup> Voyageurs-kilomètre (vkm) – unité de mesure du trafic correspondant au transport d'un voyageur sur un kilomètre. Le nombre de voyageurs-kilomètres est obtenu en multipliant le nombre de voyageurs transportés par les distances tarifaires réalisées par l'opérateur correspondant à des distances réelles, fictives ou forfaitaires, suivant la catégorie de titre de transport. Elle est généralement établie sur une base territoriale. (source : annuaire statistique du Groupe SNCB).

### 5.3. EVOLUTION DU BAROMETRE DE QUALITE

Les aspects du baromètre de qualité 2008-2013

<b>Moyenne sur une échelle de 10</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Satisf. Générale de la clientèle	6,93	6,92	6,41	6,28	6,48	6,51
Accueil dans les gares	7,21	7,17	6,96	7,00	7,10	7,02
Propreté dans les gares	6,68	6,74	6,58	6,62	6,69	6,59
Confort à bord des trains	7,04	6,99	6,83	6,87	6,86	6,94
Propreté dans les trains	6,76	6,76	6,53	6,52	6,53	6,50
Fréquence des trains	6,54	6,52	6,23	6,17	6,24	6,27
Ponctualité	5,99	5,88	5,22	4,82	5,07	5,05
Information dans les trains	6,77	6,68	6,40	6,22	6,44	6,42
Personnel dans les trains	7,64	7,60	7,42	7,38	7,43	7,52
Personnel dans les gares	7,32	7,28	7,08	7,09	7,17	7,19
Information dans les gares	7,14	7,11	6,80	6,74	6,88	6,93
Achat de titres de transport	7,63	7,47	7,14	7,26	7,33	7,51
Le prix	7,08	6,78	6,60	6,68	6,72	6,87



## TROISIEME PARTIE

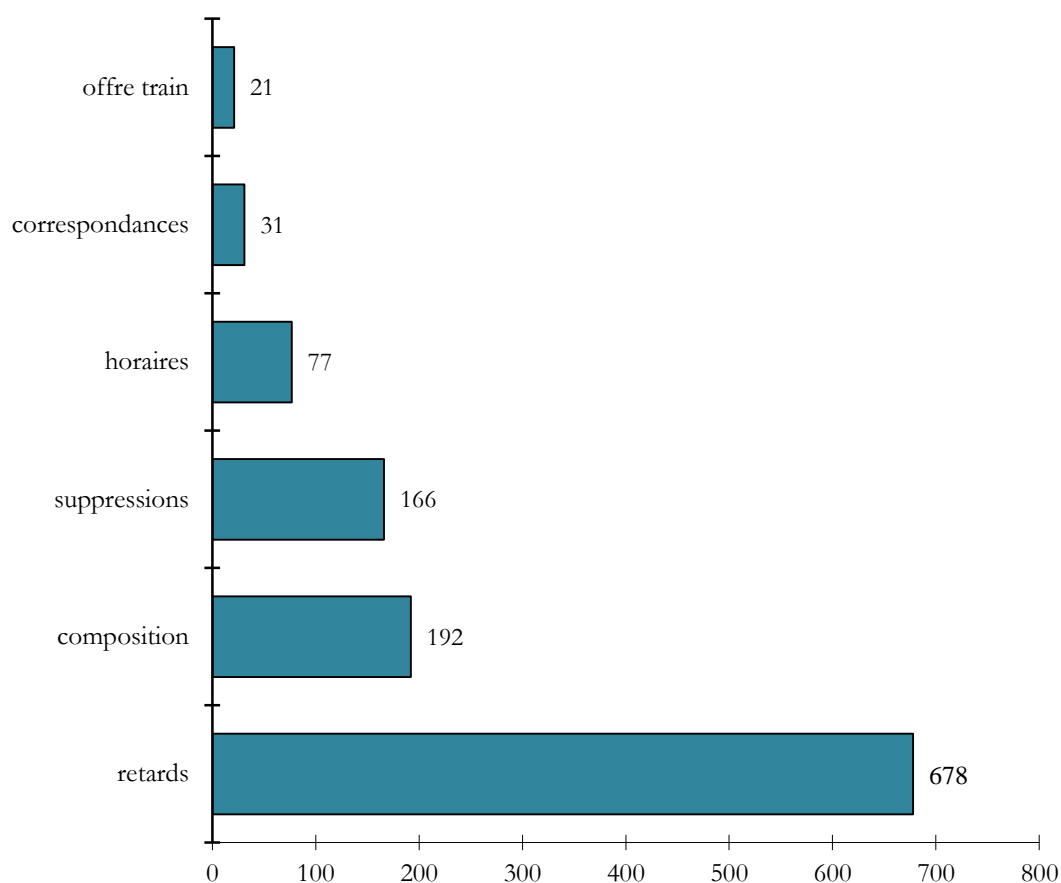
### ANALYSE DES PLAINTES

## 1.1. SERVICE DES TRAINS

Avec 1.165 dossiers, soit 44,3 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la première place. Ces plaintes ont notamment pour objet :

- la régularité du trafic ferroviaire (retards, ruptures de correspondances, suppressions et incidents techniques à répétition) ;
- le manque de places dans certains trains ;
- l'horaire sur certaines lignes à problèmes.

Plaintes par catégorie



En fonction de l'accent mis par le client, ces plaintes peuvent être divisées en deux sous-catégories, selon qu'elles se rapportent à un manque de ponctualité ou à d'autres aspects de l'offre.

875 dossiers concernent un problème lié à la ponctualité : 678 portent sur des retards, 166 sur une suppression partielle ou totale d'un train et 31 ont trait aux péripéties lors de correspondances. Tout cela mis ensemble représente 75,1 % des plaintes relatives au service des trains et 33,3 % de l'ensemble des dossiers traités en 2013.

Ces problèmes arrivent également à la seconde place des plaintes qui soulignent par exemple l'absence ou le manque d'information en cas de trafic perturbé (voir Qualité du service offert à la clientèle).

Les retards ont atteint en 2013 leur record absolu. Selon l'entreprise, le nouveau plan de transport, qui prendra cours en décembre 2014, devrait amener une amélioration. Nous savons désormais qu'une partie de la solution consiste à rallonger les temps de parcours pour, selon la SNCB, recoller à la réalité. Nous devons attendre pour savoir comment les voyageurs accueilleront ces adaptations.

Pourcentage global des trains avec maximum 5'59" de retard à leur destination finale

<b>Année</b>	Ponctualité sans neutralisation <sup>1</sup>	Ponctualité avec neutralisation <sup>1</sup>	Nombre de trains totalement ou partiellement supprimés	Ponctualité en tenant compte du nombre de voyageurs
<b>2002</b>	92,6%	95,2%	6.228 <sup>2</sup>	
<b>2003</b>	92,6%	95,3%	6.807 <sup>2</sup>	
<b>2004</b>	93,2%	95,7%	6.909 <sup>2</sup>	
<b>2005</b>	91,9%	94,8%	8.426 <sup>1</sup>	
<b>2006</b>	90,3%	94,0%	8.801 <sup>1</sup>	
<b>2007</b>	89,2%	93,6%	15.849 <sup>1</sup>	
<b>2008</b>	90,2%	94,3%	14.288 <sup>1</sup>	88,7%
<b>2009</b>	88,9%	92,9%	21.556 <sup>1</sup>	87,1%
<b>2010</b>	85,7%	90,4%	25.192	82,9%
<b>2011</b>	87,0%	91,9%	22.154	84,6 %
<b>2012</b>	87,2%	92%	18.969	85,8%
<b>2013</b>	85,6%	90,1%	20.580	83,2%

<sup>1</sup> Infrabel s.a.

<sup>2</sup> La Chambre QRVA 51 139 du 16.10.2006, page 27357.

<sup>3</sup> Ce chiffre élevé doit être attribué aux nombreux trains supprimés en raison de mouvements sociaux

## Incendie à Grammont

Tôt le matin du 6 février 2013, un incendie important a éclaté dans la cabine de signalisation de Grammont. L'incendie a été causé par un câble de caténaire défectueux qui s'est détaché et a provoqué un court-circuit au niveau de la cabine.

Cette cabine constitue un point névralgique : elle dessert les liaisons ferroviaires en direction de Ninove/Denderleeuw (ligne 90), de Zottegem (ligne 122), d'Enghien (ligne 123) et d'Ath (ligne 90).

Le trafic ferroviaire n'a pas été possible sur ces lignes ce jour-là et des bus ont pris le relais.

Dès le lendemain, grâce au travail acharné du personnel technique, le trafic a pu reprendre sur la ligne Denderleeuw/Ath.

Pour les lignes en direction d'Enghien et Zottegem, les voyageurs ont dû patienter jusque début mars 2013 avant de pouvoir reprendre le train. En attendant, ils ont été dirigés vers des services alternatifs de train et les bus de remplacement.

Les voyageurs pouvaient se renseigner sur le site internet du Groupe SNCB afin de connaître les horaires de ces deux services.

Le médiateur a traité 41 plaintes relatives à cet incident. La plupart portait sur les bus de remplacement sur la ligne Grammont/Enghien. Les véhicules ne suivaient pas l'horaire renseigné, étaient bondés et n'attendaient pas la correspondance de Bruxelles en retard à Enghien.

Vu les problèmes rencontrés avec les bus, de nombreux voyageurs ont pris leur voiture pour atteindre la gare d'Enghien. Le parking de la gare, déjà bien rempli en temps normal, était totalement engorgé. Les habitants des environs ont appelé la police en raison des voitures mal garées. La commune a alors permis aux navetteurs de se garer sur une route non achevée.

En guise de compensation pour les désagréments subis, les voyageurs ont reçu 2 Leisure Pass (uniquement les détenteurs d'une carte train avec l'une des gares suivantes comme gare de départ ou d'arrivée : Grammont, Lierde, Schendelbeke, Idegem, Zandbergen, Appelsterre, Eichen, Viane-Moerbeke, Galmaarden, Tollembeek, Herne ou Acres). Il a aussi été tenu compte des alternatives que les voyageurs avaient à leur disposition depuis leur gare de départ.

Les travaux ont été totalement achevés pour le 4 mars 2013 et toutes les liaisons ferroviaires ont été rétablies.

## Accident à Wetteren

Dans la nuit du samedi 4 mai 2013, vers 2h, un train de marchandises transportant des produits chimiques a déraillé entre Schellebelle et Wetteren.

Les lignes 50 (Gand-Alost-Denderleeuw) et 53 (Gand-Termonde-Malines) en ont été fortement perturbées.

Dès le lundi 6 mai, le Groupe SNCB a mis en place un service adapté, avec des bus de remplacement entre Gand-St-Pierre/Alost et Gand-St-Pierre/Termonde. Les gares de Kwatrecht, Wetteren, Schellebelle, Serskamp, Lede et Erembodegem sur la ligne 50

n'étaient pas desservies par train. Sur la ligne 53, où l'on retrouve la liaison Courtrai/Louvain, le service a été adapté. Le train roulait de Courtrai à Gand-St-Pierre puis de Termonde à Louvain. Les gares intermédiaires n'étaient accessibles que par bus.

Le Groupe SNCB a suivi de près l'évolution des travaux effectués par Infrabel et a adapté son service en conséquence.

La plupart des plaintes ont concerné des demandes de compensation, les bus de remplacement qui n'ont pas suivi l'horaire prévu et qui ne proposaient pas suffisamment de places en regard du nombre de voyageurs.

Aux demandes de compensation, le Groupe SNCB a fait savoir que le Comité de Direction avait décidé d'offrir 2 Leisure Pass aux détenteurs d'une carte train avec l'une des gares suivantes comme gare de départ ou d'arrivée : Kwatrecht, Schellebelle, Wetteren, Wichelen, Schoonaarde, Oudegem, Serskamp ou Lede. Il a aussi été tenu compte des alternatives que les voyageurs avaient à leur disposition depuis leur gare de départ.

Durant 2 mois, le Groupe SNCB a adapté le service en fonction de l'avancement des travaux. A partir du 29 juin 2013, le trafic ferroviaire a intégralement repris.

## Chaos total le 12 mars 2013

Une offensive hivernale d'une extrême rigueur a très fortement perturbé le trafic ferroviaire le 12 mars 2013.

Contrairement à leurs collègues de France et des Pays-Bas, qui ont eux choisi de supprimer les trains en masse, le Groupe SNCB a décidé de ne pas limiter le trafic ferroviaire et de faire rouler les trains au maximum, malgré des chutes de neige importantes. Sur le terrain pourtant, le trafic était à l'arrêt.

Des trains étaient immobilisés et les gares de Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord n'étaient plus desservies. De nombreux voyageurs se sont retrouvés bloqués dans le train des heures durant.

La communication a été totalement suspendue : les voyageurs, le personnel de train ainsi qu'une grande partie du personnel de gare sont restés dans l'inconnu. Il n'y avait plus aucune communication dans les gares et les tableaux restaient vides.

Les demandes de compensation pour retards de longue durée ont été refusées par le Groupe SNCB, pour cause de force majeure. L'entreprise renvoyait à l'article 34 des Conditions de Transport alors en vigueur.

L'Autorité en charge de l'application du Règlement (CE) 1371/2007 (ci-après dénommée « NEB », pour National Enforcement Body) et la Commission européenne estiment que l'article 16 de ce règlement doit toujours être appliqué, même en cas de circonstances extraordinaires. En outre, le Groupe SNCB est invité à mettre en place urgemment des mesures afin de garantir une application correcte du règlement à tous les voyageurs.

Puisque le Groupe SNCB viole cet article 16, le NEB attend du Groupe SNCB qu'il compense immédiatement et totalement ses clients.

Même l'avis rendu par l'Avocat Général près la Cour européenne de Justice dans le cadre d'une question préjudicielle posée par un tribunal autrichien est très clair : la force majeure ne peut exonérer les entreprises ferroviaires de l'obligation imposée par le règlement 1371/2007 de dédommager les voyageurs en cas de retard.

Le Groupe SNCB attend le résultat de la concertation qui a lieu avec le SPF Mobilité avant de faire connaître son point de vue relatif aux demandes de compensation et promet au médiateur de l'informer du résultat.

A ce jour, le médiateur est toujours dans l'expectative.

Après la parution de l'Arrêt du 26 septembre 2013 de la Cour européenne de Justice, qui dit qu'une entreprise ferroviaire ne peut se dégager de ses obligations de compensation du prix du billet en cas de retard dû à la force majeure, un certain nombre de clients ont demandé la révision de leur dossier.

Après intervention du médiateur, qui a fait référence à cet arrêt précisément, les clients ont encore reçu une compensation dans le cas où ils n'ont pas pu utiliser un billet valable pour le 12 mars 2013.

Le Groupe SNCB n'a pris aucune initiative pour compenser de manière automatique ses clients qui avaient introduit une demande de compensation à la suite des perturbations en question.

## Compensation

La ponctualité demeure un grand sujet d'insatisfaction du client. Les retards, suppressions et les correspondances manquées constituent la majeure partie (75,1%) des plaintes concernant le service des trains, mais qui dit retards et suppressions dit également, dans certains cas, compensation.

L'article 17 du Règlement 1371/2007<sup>1</sup> stipule que le voyageur qui a subi un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur son titre de transport, a droit à une compensation. Les indemnités minimales pour cause de retard sont définies comme suit :

- 25% du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;
- 50% du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Le Groupe SNCB, en se basant sur ce Règlement, a défini ses Conditions générales. Celles-ci sont publiées, lorsqu'il y a des modifications, en février.

En résumé, le Groupe SNCB accorde une compensation :

- de 100 % pour les voyageurs ayant un retard de 60 minutes ou plus ;
- de 25 % par retard pour au moins 20 retards en 6 mois de plus de 15 minutes
- de 50 % par retard pour au moins 10 retards en 6 mois de plus de 30 minutes.

Plus d'explications peuvent être obtenues sur le site du Groupe SNCB en suivant le lien : <http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/compensations.aspx> ou via des brochures disponibles en gare.

Les demandes de compensation pour retards répétés ont fait l'objet de nombreuses plaintes. Les clients critiquent, d'une part, le côté fastidieux du formulaire et, d'autre part, la nouvelle procédure d'introduction de celui-ci via le site du Groupe SNCB.

La pénibilité réside dans le fait que le formulaire doit être scrupuleusement annoté (entre 11 et 15 informations demandées par retard dont certaines nécessitant une recherche) par le client sur une période de 6 mois sachant qu'une erreur peut entraîner le refus de la demande. Il arrive que ce rejet soit signifié par un mail généré automatiquement et qui n'explique pas les raisons de celui-ci. Cela accroît bien évidemment le mécontentement et la frustration des clients.

L'implémentation de la demande via le site a également soulevé bon nombre d'insatisfactions : l'envoi via formulaire en ligne est moins rapide puisqu'il faut remplir une nouvelle fois une série d'informations pourtant déjà mentionnées sur le fichier Excel. De plus, un certain nombre de dysfonctionnements informatiques ont obligé les clients à introduire plusieurs fois la même demande, ce qui a encore rallongé le temps de traitement et a donné lieu à des situations déplaisantes (par exemple : refus d'une compensation car introduite hors délais)

---

<sup>1</sup> Règlement (CE) N° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires



Ces difficultés, combinées au fait que le client a souvent une méconnaissance de ce qu'il peut faire de l'argent versé sur son portefeuille électronique ou reçu sous forme de bons (abonnement de parking, achat de Go-pass, Rail Pass, abonnement des enfants, ...) ont pu inciter des clients à renoncer à demander une compensation.

Précisons enfin que depuis le 1<sup>er</sup> mai 2014, le Groupe SNCB a considérablement durci son cadre réglementaire concernant les compensations, adoptant des dispositions parfois arbitraires.

Ainsi, par exemple, « en fonction du constat de non-conformité », un voyageur peut être exclu pendant 1 an du système de compensation pour retards répétés !

D'ailleurs, de manière générale, le Groupe SNCB épluche depuis peu tous les fichiers de retards qu'elle estime suspects ou douteux. Cela donne dès lors lieu à des refus globaux, qui peuvent à leur tour faire l'objet de plaintes adressées au médiateur.

Evidemment, selon l'adage, « chat échaudé craint l'eau froide », il n'est pas rare de voir des demandes entières de compensations rejetées pour une seule erreur. D'un autre côté, force est de constater que certains voyageurs possèdent un don d'ubiquité étonnant et couplé, de surcroît, à une terrible malchance au niveau des trains qu'ils ont empruntés (qui plus est à des heures parfois tout aussi surprenantes).

En clair, si le Groupe SNCB peut pécher par psychose de la triche, tous les clients ne sont pas non plus des parangons de vertu dans la jungle de l'octroi des compensations.

## Composition

La deuxième plus grande catégorie de la rubrique « Service des trains » est celle qui concerne la composition. Le médiateur a reçu 192 plaintes sur le sujet.

Les plaintes peuvent être réparties en deux grands groupes : celles relatives aux voitures première classe et celles qui concernent l'occupation (ou suroccupation) des trains.

Dans le premier groupe, on retrouve les plaintes de voyageurs détenteurs d'un titre de transport de première classe mécontents du déclassement de la voiture de première par l'accompagnateur. La voiture se trouve ainsi accessible à tous les voyageurs, tant ceux en possession d'un billet de première que de seconde classe. L'accompagnateur est censé veiller à ce que les personnes en possession d'un titre de première gardent la priorité pour une place assise. Il en va différemment dans la pratique.

D'autres voyageurs se plaignent de l'absence de voiture première classe : ils ont payé pour voyager en première et se retrouvent en seconde. Ils ont payé un supplément pour un confort supérieur que le Groupe SNCB leur refuse ce jour-là. Dans ces cas-là, l'entreprise ferroviaire rembourse au client la différence de prix entre la première et la seconde classe.

Mais la grande majorité des 192 plaintes concernent le second groupe, celui de l'occupation : des voyageurs se plaignent de ne pas trouver de place en seconde classe et que les couloirs sont pleins à craquer... bref, que la composition du train est insuffisante au regard du nombre de voyageurs.

Dans la plupart des cas, il s'agit d'une suroccupation passagère, provoquée par exemple par le retard ou la suppression d'un train précédent. D'autres suroccupations se révèlent par contre quotidiennes et le Groupe SNCB doit intervenir en prévoyant, si possible, du matériel supplémentaire. Il faut cependant tenir compte d'un certain nombre de facteurs, tels le nombre maximum de voitures (12) qui peuvent être accouplées à un train, la longueur des quais, ...

Il faut également mentionner les compositions temporairement réduites, lorsque le matériel est parti à l'entretien ou en réparation, ou utilisé pour renforcer un autre train.

## P7801

Début 2013, plusieurs clients se sont plaints que le train P7801 ne desservait plus les gares de Quévy, Genly et Frameries.

Le Groupe SNCB a dans un premier temps fourni une réponse générale sur les retards et les suppressions de trains.

Sur notre insistance, il a présenté ses excuses à la clientèle et lui a donné une réponse plus complète.

Le train P a été entièrement supprimé 5 fois sur une période de 31 jours ouvrables (période allant de 7 janvier au 18 février 2013) : 3 fois pour avarie au matériel, 1 fois parce que le conducteur était malade et 1 fois en raison d'une erreur de l'accompagnateur de train. Ce même train P a été supprimé 12 fois partiellement entre Quévy et Mons.

Ceci s'explique par le fait que la voiture pilote du train était très souvent avariée et cela ne permettait pas la réversibilité de la rame. Dès lors, pour que le train puisse repartir dans l'autre sens à son arrivée à Quévy, il fallait détacher la machine et venir la replacer à l'avant du train. Cette manière requiert non seulement du personnel présent en gare, mais demande aussi un certain temps afin d'effectuer la manœuvre. La Société a par ailleurs demandé aux agents sur le terrain de tout mettre en oeuvre pour éviter le retour de pareils désagréments.

Les clients qui avaient saisi le médiateur ont été satisfaits des explications fournies.

## AVIS « SERVICE DES TRAINS »

**2011/4756** Le 16 septembre 2011, le client a subi un retard lors de son voyage Bruxelles-Midi/Schiphol (Thalys), ce qui a entraîné la rupture de correspondance avec le train direct pour Bentheim Bad. Il est finalement arrivé à destination avec deux heures de retard.

Le Service clientèle de Thalys informe le client des raisons à l'origine de la perturbation subie et présente ses excuses.

Selon les règles en vigueur, le client ne peut prétendre à aucune compensation car le retard encouru était inférieur à 30 minutes à l'arrivée du Thalys à Schiphol. Thalys n'est pas non plus prêt à proposer une compensation pour la suite du voyage. L'argument utilisé pour justifier ce refus est que les deux billets n'ont pas été achetés ensemble.

Le service de médiation demande l'historique du dossier de réservation. Il apprend de ce dernier que le client a réalisé l'ensemble des opérations via Telesales, en un seul dossier, payé en date du 10 juillet 2011.

D'après le client, lors du retrait de ses titres de transport en gare, il a constaté qu'un des billets délivrés portait une destination erronée et un échange a été opéré en date du 18 août 2011. Les tickets originaux, réservés le 10 juillet 2011, sont restés à la gare.

Le Groupe SNCB confirme par-là même que le client a réservé à l'origine le trajet Schiphol/Bentheim Bad en même temps que le billet Thalys.

Le médiateur renvoie vers le Règlement 1371/2007, dont l'article 3 « Définitions » stipule clairement qu'un « billet direct » est « un ou plusieurs billets représentant un contrat de transport portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ».

Le client a acheté auprès du Groupe SNCB un voyage de Bruxelles-Midi à Bentheim Bad et a encouru un retard de deux heures à son arrivée à destination.

Le médiateur propose le compromis suivant : « Le Groupe SNCB compense le client pour les désagréments subis sur l'entièreté du trajet Bruxelles-Midi/Bentheim Bad. »

Le Groupe SNCB rejette la proposition de conciliation en arguant que l'argument du médiateur (la définition du « billet direct ») n'est pas pertinent.

L'entreprise ferroviaire se réfère au Règlement 1371/2007, chapitre IV, qui ne fait aucune distinction entre les titres de transport directs et les autres. L'article 17 se contente de mentionner que « l'indemnisation d'un retard est calculée par rapport au prix que le voyageur a réellement payé pour le service ayant subi un retard ».

Le service ayant connu un retard est dans ce cas celui de Thalys, qui fut inférieur à 30 minutes, ce qui est insuffisant pour donner droit à une compensation.

Le médiateur réagit : le service clientèle de Thalys a toujours refusé de compenser le client sous prétexte que le client a acheté ses billets à deux dates différentes. Par conséquent, s'il les a achetés le même jour, il a droit à une compensation.

Thalys renvoie même vers les Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire de voyageurs (GCC-CIV/PRR), contractuellement acceptées par les voyageurs lors d'un voyage en train. Celles-ci sont très claires.

Elles prévoient, en leur article 3.4, qu' « un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés aux points 3.5 et 3.6 ci-dessous ».

En principe, un titre de transport constitue un contrat de transport. Plusieurs titres de transport constituent donc en principe plusieurs contrats de transport.

Mais l'article 3.5 énumère les exceptions : « Plusieurs titres de transport (...) matérialisent un contrat de transport unique (...) s'ils sont émis simultanément en un même lieu pour un même voyage et s'ils a) sont placés ensemble dans une couverture ou une pochette prévue à cet effet, ou b) sont agrafés ensemble de façon permanente, ou c) sont chaînés par un code alphanumérique, ou d) n'indiquent qu'un seul prix pour tout le transport, ou e) sont liés entre eux d'une autre façon, conformément aux Conditions particulières de Transport.

Donc, plusieurs titres de transport constituent un seul contrat de transport si deux conditions sont remplies : ils doivent avoir été émis simultanément en un même lieu pour un même voyage et doivent être liés d'une des manières décrites plus haut.

Le service de médiation rappelle les arguments utilisés dans le compromis et rajoute que tous les titres de transport ainsi que la preuve de paiement ont été remis au client, au moment de l'achat, dans une chemise.

Le médiateur estime que le client satisfait à toutes les conditions pour recevoir une compensation pour l'entière de son voyage Bruxelles-Midi/Bentheim Bad.

Il est regrettable de devoir constater que le Groupe SNCB réponde à la place du service clientèle de Thalys et ne prenne visiblement pas la peine de lire le dossier avec attention. Par conséquent, le groupe ferroviaire a rejeté la proposition de conciliation sans argumentation solide. Il n'a même pas présenté ses excuses pour l'erreur intervenue lors de la réservation du voyage Bruxelles-Midi/Bentheim Bad.

L'avis suivant est émis : « Le Groupe SNCB compense le client pour les désagréments subis sur l'entière de du trajet Bruxelles-Midi/Bentheim Bad, selon les Conditions de Transport en vigueur. »

Le Groupe SNCB maintient sa position : le dédommagement est limité au train en retard, et ne concerne pas le trajet dans sa globalité. L'avis est donc rejeté.

2012/0100 + 2012/3795 + 2012/3836 + 2012/3868 + 2012/3903 + 2012/3923 +  
2012/3927 + 2012/3932 + 2012/3941 + 2012/3950 + 2012/3952 + 2012/3961 +  
2012/3963 + 2012/3971 + 2012/3972 + 2012/3973 + 2012/3976 + 2012/3993 +  
2012/4003 + 2012/4016 + 2012/4019 + 2012/4021 + 2012/4023 + 2012/4032 +  
2012/4035 + 2012/4037 + 2012/4040 + 2012/4042 + 2012/4043 + 2012/4045 +  
2012/4046 + 2012/4047 + 2012/4050 + 2012/4058 + 2012/4059 + 2012/4062 +  
2012/4065 + 2012/4068 + 2012/4072 + 2012/4074 + 2012/4076 + 2012/4092 +  
2012/4093 + 2012/4096 + 2012/4103 + 2012/4116 + 2012/4143 + 2012/4158 +  
2012/4163 + 2012/4315 + 2012/4345 + 2012/4362 + 2012/4392 + 2012/4395 +  
2012/4436 + 2012/4438 + 2012/4488 + 2012/4653 + 2012/4710 + 2012/4788 +  
2012/4826 + 2012/4827 + 2012/4828 + 2012/4835 + 2012/4838 + 2012/4845 +  
2012/4849 + 2012/4856 + 2012/4861 + 2012/4862 + 2012/4865 + 2012/4868 +  
2012/4870 + 2012/4872 + 2012/4873 + 2012/4874 + 2012/4880 + 2012/4882 +  
2012/4894 + 2012/4896 + 2012/4897 + 2012/4899 + 2012/4900 + 2012/4904 +  
2012/4906 + 2012/4914 + 2012/4916 + 2012/4918 + 2012/4926 + 2012/4928 +

**2012/4932 + 2012/4935 + 2012/4941 + 2012/4943 + 2012/4946 + 2012/4955 + 2012/5056 + 2012/5157 + 2012/5187 + 2012/5403 + 2012/5417 + 2012/5498**

Le trafic ferroviaire a été interrompu en raison de mouvements généraux de grève les 22 décembre 2011, 3 octobre 2012, 29-30 octobre 2012 et 14 novembre 2012.

Les clients qui n'ont pas pu utiliser leur carte train demandent un Sorry Pass ou la prolongation gratuite d'une journée de la validation de leur carte train.

Cette problématique a déjà été soulevée dans nos rapports annuels 2010, 2011 et 2012.

Le Groupe SNCB continue de rejeter nos avis :

- une grève ne relève pas d'un choix délibéré du Groupe SNCB ;
- pour le Groupe SNCB, il est « équitable » de s'en tenir à une ligne de conduite claire vis-à-vis de tous les clients. C'est pourquoi il a été décidé de ne pas offrir de compensation ;
- la grève constitue un cas de force majeure.

A suivre.

**2012/1751 et 3787** Le client a subi un retard lors de son trajet vers Bruxelles-Midi et a ainsi raté sa correspondance avec un train à grande vitesse. Il a pu embarquer sans frais supplémentaires dans un autre train, mais il est arrivé à destination avec plus de deux heures de retard.

Le Groupe SNCB informe le client des raisons du retard et présente ses excuses. Mais il n'est pas disposé à accorder une compensation pour le retard à l'arrivée à Bruxelles-Midi.

Le client s'en est tenu à l'horaire renseigné sur le site de SNCB Europe (trafic international) pour un voyage vers la France.

En raison du retard d'un train de service intérieur, le client a subi un retard de plus de deux heures à son arrivée à destination. Pourquoi n'a-t-il pas été compensé suivant les règles en vigueur en la matière (Règlement 1371/2007, articles 16 et 17) ? La question reste ouverte. Pourtant, d'après ce texte, il avait droit à une compensation pour le retard à l'arrivée à sa destination finale mentionnée sur son titre de transport. Le client possède un titre de transport valable de toute gare belge jusqu'à sa destination étrangère. Il s'agit donc d'un voyage international par train avec un seul titre de transport pour tout le parcours.

Le médiateur propose la conciliation suivante : *«Le Groupe SNCB compense le client selon le Règlement 1371/2007 pour son retard du 4 avril 2012».*

Le Groupe SNCB refuse le compromis. Le médiateur avait envoyé la proposition de conciliation au service concerné, c'est-à-dire SNCB Europe, s'agissant d'un titre de transport et d'un trajet international. Mais SNCB Europe prétend ne pas être compétent en la matière et la proposition a donc été rejetée. Ce dossier relèverait de la compétence de SNCB Mobility.

Les deux directions considèrent que ce dossier concerne le retard d'un train du trafic intérieur, et non le trajet complet (international), tel que repris sur le billet de client.

Le Groupe SNCB interprète l'article 17 du Règlement 1371/2007 d'une manière très différente du médiateur.

Il rejette le compromis sur base d'un glissement interne de compétences.

Estimant que l'interprétation du Groupe SNCB n'est pas correcte, le médiateur a demandé au SPF Mobilité et Transports - Autorité en charge de l'application du Règlement (CE) n° 1371/2007 (NEB) si la manière de faire de la S.A. SNCB était bien en accord avec ledit règlement.

Voici l'avis du NEB :

*“La recommandation 13 du Règlement promeut le renforcement des droits en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation d'un service et devrait aboutir à un accroissement des incitations en faveur du marché des services ferroviaires de transport de voyageurs, au bénéfice des voyageurs.*

*D'après l'article 16, lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de 60 minutes de retard à la destination finale, les voyageurs doivent avoir immédiatement le choix entre le remboursement ou la poursuite du voyage.*

*Lorsque le voyageur, en accord avec l'article 16.b) ou 16.c) choisit de poursuivre son voyage, il a le droit, d'après l'article 17, de demander une compensation pour le retard subi.*

*L'autorité soutient formellement le point de vue du médiateur lorsque ce dernier dit que la SNCB doit accorder une compensation aux voyageurs. »*

Le médiateur enjoint encore une fois le Groupe SNCB d'appliquer la réglementation européenne et de compenser les voyageurs conformément au Règlement 1371/2007.

L'entreprise ferroviaire réagit : *“Je n'ai reçu aucun avis relatif à ce cas concret et je ne puis donc en faire aucun commentaire. Je n'ai en outre pas connaissance du fait que le NEB avait pour mission de fournir des avis à des tiers (voyageurs, médiateur ou autres intermédiaires). Le NEB contrôle si la SNCB respecte le Règlement 1371/2007. Comme déjà dit, nous n'avons pas été contactés par le NEB au sujet de ce dossier. »*

Le Groupe SNCB confirme donc sa première décision, sans prendre la peine de s'informer auprès du NEB.

Le médiateur émet l'avis suivant : *“Le Groupe SNCB compense le client, conformément au Règlement 1371/2007, pour le retard subi à sa destination finale le 4 avril 2012 ».*

L'entreprise rejettent les deux avis et maintient sa position : la compensation n'est applicable que sur le train en retard, dans ce cas-ci le train à destination de Bruxelles-Midi.

Le médiateur n'est pas d'accord avec l'argumentation de la SNCB et informe le client de l'opportunité de transmettre sa plainte originale auprès de l'Autorité de Surveillance – SPF Mobilité et Transports – Service Réglementation ferroviaire.

**2012 /2328** Le vendredi 25 mai 2012, M. L. se rend en gare de Bruxelles-Midi pour y prendre l'IR 4205 en direction de l'aéroport. Malheureusement, celui-ci est supprimé (conducteur absent). Le client se rabat alors sur le train suivant et embarque à bord du 3504. Peu après la gare de Schaerbeek, ce train s'arrête de longues minutes, avant d'être supprimé (problème d'aiguillage). Le client monte dans le premier train qui passe (le 4206) mais arrive trop tard à destination pour y prendre son vol. Il a donc dû acquitter un montant supplémentaire de 270€ pour un autre vol.

A sa plainte, le Groupe SNCB répond que le client n'aurait pas pris les précautions d'usage en établissant son horaire de voyage. En outre, il n'a pas souscrit d'assurance annulation.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que le client avait prévu d'arriver plus de 90 minutes avant son vol, soit un délai raisonnable. Il ne peut être question de lui reprocher sa négligence. En outre, que M. L. ait souscrit une assurance annulation ou pas, le problème reste le même. En effet, aucune assurance de ce type disponible en Belgique ne propose de couvrir les risques dus aux retards de train.

Manifestement, de nombreux errements dans la gestion des événements sont à mettre à charge de l'entreprise ferroviaire. Les voici brièvement résumés :

- le 4205 supprimé, le voyageur monte à bord du 3504 à 5h30. Ce train s'arrêtera à 5h44 peu après Schaerbeek. La décision de le supprimer sera prise à 5h58 et les voyageurs ne seront débarqués à Schaerbeek qu'après 6h14. Au total, les voyageurs seront donc bloqués plus d'une demi-heure, c'est-à-dire trop longtemps pour pouvoir parler d'une réactivité optimale ;

- pour permettre aux voyageurs d'arriver moins tardivement à l'aéroport, il aurait fallu débarquer les voyageurs du 3504 plus tôt et faire arrêter le 504 ou le 3704 exceptionnellement à Schaerbeek ;

- aucune mesure concrète n'a été prise pour informer les voyageurs des possibilités de poursuite de leur voyage par un autre mode de transport (taxi, Airport Line de la STIB...), comme cela aurait dû être fait dès la suppression du 4205 par une entreprise soucieuse de servir et de satisfaire sa clientèle ;

- le 4205 a été supprimé car aucun conducteur ne s'est présenté (!)... D'après les informations portées à notre connaissance, l'absence de ce conducteur n'a été constatée qu'à 04h20, soit 70 minutes après l'heure prévue de sa prise de poste (03h10) ! Ces 70 minutes semblent pourtant plus que suffisantes pour appeler du personnel de remplacement ... mais encore eût-il fallu remarquer l'absence de ce conducteur plus tôt ...

Le Groupe SNCB est ainsi invité à poser un geste commercial à la hauteur du préjudice qu'il a causé au client. Malheureusement, cette proposition sera rejetée, sur base des Conditions de Transport, qui précisent que l'entreprise ferroviaire n'offre pas de compensation pour les titres de transport qu'elle n'émet pas.

L'avis insiste sur la négligence fautive dont s'est rendu coupable le Groupe SNCB : aucun système de contrôle ne permet de vérifier la prise de service des conducteurs de train, ce qui a eu de graves conséquences pour Monsieur L.

Finalement, l'entreprise estimera qu'un taxi aurait pu être proposé au client et un montant de 80 € lui sera remboursé.



## **2012/4224 et 2013/0316**

Le soir du 3 octobre 2012 (jour de grève), les clients rentrent de vacances et atterrissent à l'aéroport de Bruxelles-National. Même après 22 heures, le trafic ferroviaire n'a pas repris et les clients ont dû prendre un taxi pour rejoindre leur domicile.

Dans un premier temps, le Groupe SNCB refuse de prendre position sur le fond du dossier, niant l'existence même d'un contrat de transport car les clients n'avaient pas acheté de billets (puisque les trains ne roulaient pas...). Le médiateur explique que différents textes réglementaires reconnaissent que l'absence de titre de transport ne signifie pas en soi l'absence de contrat de transport. En outre, le Groupe SNCB lui-même laisse la possibilité aux voyageurs d'acquiescer un titre de transport à bord.

A leur plainte, le Groupe SNCB répond finalement que la grève est un cas de force majeure. En outre, il s'agissait d'une grève annoncée par voie de préavis. Le système de compensation n'est pas d'application. Les frais supplémentaires, tels ceux engendrés par le recours à un taxi, ne font pas l'objet de remboursement.

Le médiateur fait remarquer que ni l'Autorité de surveillance du Règlement (CE) 1371/2007 ni la Commission européenne ne reconnaissent les jours de grève comme des cas de force majeure.

En outre, les clients ont été confrontés à un retard de plus de 60 minutes. L'article 18 du Règlement (CE) 1371/2007 (articles 35 et 36 des Conditions de Transport) aurait également dû être appliqué mais ce ne fut pas le cas : ils ne se sont vus proposer ni repas, ni rafraîchissements, ni hébergement à l'hôtel, ni transport alternatif. En l'absence de toute proposition de l'entreprise ferroviaire, les clients ont eux-mêmes organisé leur transport alternatif et sont rentrés en taxi jusqu'à leur domicile.

La proposition de conciliation est rejetée par le Groupe SNCB, de même que l'avis, qui développe les mêmes arguments.

**2012/5086** En raison du retard de l'IC 2018, le client rate sa correspondance avec le train IR 3220 et atteint sa destination finale avec un retard de plus de 60 minutes.

Le Groupe SNCB n'a pas compensé le retard car le client a rentré son titre de transport deux mois après la date de voyage.

Deux semaines après avoir reçu la plainte, le Groupe SNCB a fait savoir au client qu'il a avait droit à une compensation pour retard de longue durée. L'entreprise ferroviaire lui a demandé de compléter une demande de compensation en ligne.

Le client s'est exécuté.

Au vu de ces éléments, le compromis du médiateur propose que l'entreprise accorde la compensation en question.

Le Groupe SNCB rejette la proposition de conciliation parce qu'il n'a pas rentré sa demande de compensation dans les 15 jours et qu'il a transmis son titre de transport deux mois après la date de voyage.

A son arrivée à Anvers-Berchem, le client a signalé le retard subi au guichetier, qui lui a remis un formulaire de contact (C280) en lieu et place d'un formulaire de compensation (C283).

Le client s'est donc immédiatement présenté au guichet après son retard et s'en est tenu au délai communiqué. Le guichetier a induit le client en erreur en lui remettant un formulaire inadéquat, ce qui a engendré des conséquences plus que fâcheuses pour le client, qui n'est en rien responsable de la situation.

Il ne faut pas non plus perdre de vue que le client a subi un retard de plus de 60 minutes. Le Groupe SNCB ne le conteste pas et a même informé le client de son droit à obtenir une compensation.

Compte tenu de ce qui précède et conformément à l'article 11 §2, 3° de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses, l'avis suivant est émis :

« La SNCB accorde au client la compensation prévue pour les retards de longue durée. »

Le Groupe SNCB rejette l'avis.

**2012/5680** Le 19 novembre 2012, la cliente décide de prendre le train pour se rendre à un entretien d'embauche à Liège. Pour ce faire, elle a prévu d'emprunter le train 2408 à Ottignies. Or, celui-ci est supprimé suite à un accident de personnel.

Sachant qu'elle n'arrivera pas à l'heure à son entretien et n'ayant donc plus aucune raison de se rendre à Liège, la cliente est contrainte d'annuler son voyage.

Le jour même, elle introduit une réclamation en demandant le remboursement de la somme de 28,80€ correspondant au prix « aller-retour » du billet Louvain-la-Neuve/Liège Guillemins (27 €) majoré du prix du billet qu'elle a dû acheter pour rentrer chez elle à Louvain-la-Neuve (1,80€).

Le Groupe SNCB lui octroie en date du 6 décembre 2012 une compensation de 15,30€ qui correspond au coût du voyage « aller » auquel s'ajoute le prix du billet supplémentaire.

Insatisfaite de cette réponse, la cliente sollicite notre intervention.

Dans la proposition de conciliation, nous soulignons le fait que la suppression du train 2408 n'est aucunement liée à un cas de force majeure. Nous insistons pour que la plainte soit vue comme une demande de remboursement et non de compensation. Nous demandons donc le remboursement de l'autre moitié du billet non utilisé et qui plus est non poinçonné.

La Société demande, puisque la cliente avait un plan prédéfini, de mentionner quel train elle comptait emprunter pour son retour et s'il appert que celui-ci a accusé un retard supérieur à 60 minutes, elle envisagera une démarche commerciale. Dans le cas contraire, elle restera sur ses positions.

Le médiateur émet alors un avis qui répond que le « plan prédéfini » par la cliente était tout simplement de prendre le train 2408 pour arriver à l'heure à son rendez-vous et qu'une extrapolation quant à une heure de retour est tout simplement hors de propos vu que le rendez-vous n'a pas eu lieu. Il rappelle qu'il s'agit d'une demande de remboursement d'un billet non utilisé et non pas d'une demande de compensation.

L'entreprise ferroviaire campe sur ses positions et rejette l'avis.

Suite à ce nouveau refus, le médiateur réagit et insiste une nouvelle fois sur la notion de remboursement d'un billet non utilisé et souligne qu'il n'y a rien de probant dans la réponse du Groupe SNCB.

Celui-ci décide finalement de se rallier aux arguments du médiateur et rembourse en plus la somme de 11,70€, soit le prix du trajet retour déduction faite du prix du second billet acheté.

**2012/5690** La cliente prend le train de Saint-Nicolas à Ostende. Elle voyage avec son petit-fils en première classe mais, en raison du manque de places, ils doivent s'installer sur le sol. Elle interroge quelques voyageurs présents et se rend compte que de nombreuses places assises sont occupées par des voyageurs munis d'un billet de seconde classe. Et personne ne propose sa place à cette grand-mère et son petit-fils. La cliente est fâchée car l'agent de contrôle n'est pas passé et n'est donc pas intervenu.

Le Groupe SNCB réagit simplement en expliquant qu'il ne peut pas garantir une place assise à chaque voyageur. Il n'est pas disposé à offrir un dédommagement et/ou une compensation. Pas un mot par contre sur une éventuelle composition insuffisante ni sur le fait que l'accompagnateur n'a pas effectué de contrôle dans le train et que cela a permis aux voyageurs avec un titre de transport de deuxième classe de rester en première sans être inquiétés.

La première réaction de l'entreprise ferroviaire au fait que de nombreux voyageurs munis d'un billet de seconde avaient pris place en première a été la suivante : « *Madame a-t-elle elle-même procédé au contrôle ?* (courrier du 6 février 2013) ».

Lorsque le service de médiation demande les résultats de l'enquête ou la déclaration de l'agent de contrôle en question, la réaction est alors : « *Il n'est effectivement pas impossible que des voyageurs munis d'un billet de seconde classe aient pris place en première. Le contrôle n'a pas été effectué par l'accompagnateur de train, peut-être en raison de la suroccupation du train* (courrier du 18 mars 2013). »

Mais la position du Groupe SNCB reste inchangée : il refuse tout geste commercial. La cliente ne reçoit ni billet cadeau ni compensation pour les désagréments qu'elle a subis.

Sa réponse du 6 février 2013 est assez moqueuse : « *Madame a-t-elle elle-même procédé au contrôle ?* » Et le courrier du 18 mars 2013, dans lequel l'entreprise reconnaît que des voyageurs sans titre de transport valable ont pris place en première classe et qu'aucun contrôle n'a eu lieu, « *peut-être en raison de la suroccupation* », exacerbe encore le caractère railleur de la question.

Les deux réponses se télescopent. Le Groupe SNCB admet qu'il y a eu un problème de capacité du train en question. C'est un élément neuf dans le dossier. Cela pourrait donner l'occasion à l'entreprise ferroviaire d'offrir une compensation à une dame âgée qui a acheté un billet de première classe mais qui a été obligée de s'asseoir par terre avec son petit-fils.

Le médiateur fait usage de cet argument dans sa proposition de conciliation et propose d'offrir à la cliente un billet cadeau et/ou une compensation.

Le Groupe SNCB rejette la proposition. Aucun nouvel élément n'a été apporté selon lui.

Le médiateur fait remarquer dans son avis que l'entreprise, dans un premier temps, a rejeté la plainte de la cliente en s'en moquant pour finir par admettre que le contrôle n'a pas été effectué, peut-être à cause d'un problème de suroccupation.

Ceci prouve que les remarques de la cliente n'étaient ni exagérées ni tirées par les cheveux.

Et ceci constitue bien un nouvel élément. La réponse donnée en première instance a été récuser à l'annonce des résultats de l'enquête.

Le médiateur réitère sa requête d'offrir à la cliente un billet cadeau et/ou une compensation.

Le Groupe SNCB refuse d'offrir un billet cadeau mais est bien disposé à rembourser la différence de prix entre la première et la seconde classe. La cliente reçoit 7,80 € sur son compte bancaire.

**2013 / 0144** Le 2 octobre 2012, à 21h02, Monsieur L. achète deux billets simples 2ème classe pour effectuer le trajet de Bruxelles-National-Aéroport à Mons. Mais son train ne dépassera finalement pas Bruxelles-Midi, pour cause de grève. Monsieur L. sera contraint de poursuivre son trajet en taxi.

Il demande le remboursement de ses titres de transport (31,80 €), ainsi que le prix du trajet en taxi, soit le montant de 225 €.

Le Groupe SNCB rejette la requête du client sous prétexte qu'un « mouvement de grève mené par le personnel constitue dans les faits un obstacle insurmontable à l'exécution des obligations du transporteur (...) ».

Le médiateur, dans sa proposition de conciliation, avance le fait qu'en faisant l'acquisition de ses titres de transport, le client a payé à l'avance pour des trajets planifiés pour cette date. Le seul train pouvant le mener à destination ce jour-là avait un départ prévu à 21h36 pour une arrivée à 22h53.

Les circonstances n'ont pas permis au client de profiter de ces services payés à l'avance et le Groupe SNCB n'a offert aucune prestation en contrepartie.

En outre, le client n'a pas été prévenu, au moment de son achat, de l'interruption prévue du trafic ferroviaire.

Cela est inacceptable et totalement inéquitable.

Enfin, le Service Public Fédéral Mobilité et Transports annonce dans son courrier du 12 février 2013 que l'Autorité de surveillance du Règlement (CE) n° 1371/2007 et la Commission européenne sont d'avis que l'article 16 du Règlement (CE) 1371/2007 doit toujours être appliqué, même en cas de circonstances extérieures (grève). Le Groupe SNCB est ainsi sommé de prendre urgemment des mesures pour garantir une application correcte du règlement à tous les voyageurs. Dans le cas précis de Monsieur L., celui-ci aurait dû recevoir le choix entre

a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de son voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial des voyageurs, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais. Le remboursement s'effectue dans les mêmes conditions que le paiement de l'indemnisation visée à l'article 17; ou

b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ; ou

c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à sa convenance ;

**ET**

- l'assistance prévue par l'article 18 du Règlement 1371/2007 (repas, rafraîchissements, hébergement à l'hôtel, ...)

Le Groupe SNCB, en vertu de l'article 16 du Règlement (CE) 1371/2007, est invité à rembourser la partie inutilisée des titres de transport du client (Bruxelles - Mons) ainsi que sa course en taxi (225 €).

La proposition est rejetée, l'entreprise ferroviaire allant jusqu'à évoquer « le manque de précaution du client » (sic !).

L'avis ne sera, lui non plus, pas suivi.

**2013/2196** L'épouse du client a demandé une compensation (ou un remboursement de son billet) pour des désagréments subis le 12 mars 2013.

Le Groupe SNCB invoque la « force majeure » et rejette la requête. Le client ne s'en satisfait pas.

Contexte :

Dans le cadre de dossiers similaires, le médiateur a déjà signalé que l'Avocat Général de la Cour européenne de Justice (dans un avis émis dans le cadre d'une question préjudicielle posée par un tribunal autrichien) a été très clair : la force majeure ne constitue pas une raison pour les entreprises ferroviaires pour ne pas respecter l'obligation qui leur a été imposée par le Règlement 1371/2007 de compenser le voyageur en cas de retard.

Le médiateur propose d'accorder la compensation prévue en cas de retard important.

Notre proposition a été rejetée : dans l'attente du jugement de la Cour européenne de Justice, le Groupe SNCB maintient son point de vue initial. En cas de nécessité, il pourrait adapter ses conditions de transport, après le jugement.

Dans sa proposition de conciliation relative à ce dossier spécifique, le médiateur renvoie à l'Arrêt de la Cour européenne de Justice du 26 septembre 2013 qui établit que la force majeure n'est pas une raison pour priver le voyageur d'une compensation en cas de retard.

Les Conditions de Transport du Groupe SNCB sont par conséquent contraires à la réglementation européenne.

Le médiateur propose de compenser le « *retard de longue durée* » subi le 12 mars 2013 par le remboursement intégral du billet du client.

Le Groupe SNCB rejette le compromis :

- l'Arrêt de la Cour européenne de Justice n'a pas encore été transposé dans les conditions de transport ;
- le Groupe SNCB ne remboursera pas en tout cas avec effet rétroactif.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que l'Arrêt de la Cour européenne de Justice ne constitue pas une réglementation en soi mais plutôt une précision de la manière dont doivent être interprétées les clauses concernées du Règlement 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007.

Dans la hiérarchie des normes, le règlement européen se situe au-dessus du droit belge.

En outre, un règlement est d'office d'application sans qu'un Etat-membre doive le ratifier au préalable.

A en croire l'article 1 des Conditions de Transport, le règlement 1371/2007 s'applique intégralement au transport de voyageurs.

Enfin, il ne s'agit nullement d'une demande rétroactive de compensation : la plainte du client a été introduite dans le délai prescrit par l'article 41 des Conditions de Transport.

Le médiateur demande que le client soit compensé pour les désagréments subis le 12 mars 2013.

L'avis a été suivi.

**2013/1783 et 2221** Le client demande une compensation pour un retard subi lors d'un voyage.

Le Groupe SNCB invoque la force majeure (mauvaises conditions météorologiques) et rejette la demande du client.

Le médiateur attire encore l'attention du Groupe SNCB sur le fait que le SPF Mobilité et Transports, dans son courrier du 12 février 2013, annonce que l'Organisme chargé de l'exécution du Règlement (CE) 1371/2007 (ci-dénoté NEB) ainsi que la Commission Européenne estiment que l'article 16 du Règlement (CE) 1371/2007 doit toujours être appliqué, même en cas de circonstances extraordinaires. Le Groupe SNCB est également exhorté à mettre en œuvre des mesures urgentes afin de garantir une application correcte du règlement à tous les passagers.

Vu la violation de l'article 16 du règlement (CE) 1371/2007 par le Groupe SNCB, la NEB attend que l'entreprise ferroviaire compense immédiatement le client.

La demande du client doit donc être légitimement traitée.

Le médiateur propose la conciliation suivante : *«Le Groupe SNCB accorde au client, en raison du retard qu'il a subi le 12 mars 2013, la compensation prévue en cas de retard de longue durée».*

Le Groupe SNCB rétorque qu'il est au courant de la procédure juridique en cours au niveau de la Cour européenne de Justice, où l'Avocat-Général a émis un avis d'après lequel il serait illégal d'invoquer la force majeure pour justifier le refus de compenser un retard. Selon l'entreprise ferroviaire, il n'existe pas encore de jugement définitif.

Le Groupe SNCB n'a d'ailleurs pas connaissance d'une lettre émanant de la NEB sur le sujet. Il s'étonne que ce point de vue soit déjà opposable, alors qu'il n'y a pas encore eu de prononcé définitif et que ni le Règlement 1371/2007 ni le GCC-CIV/PRR n'ont été adaptés dans ce sens.

Le Groupe SNCB rejette le compromis en renvoyant vers la procédure juridique en cours. Le service de médiation n'y a jamais fait référence. Le médiateur a demandé à la NEB la manière dont l'article 16 du Règlement 1371/2007 devait être interprété en matière de compensation des retards.

Le Groupe SNCB était libre de convoquer la NEB à cette occasion.

Le médiateur émet l'avis suivant : *«Le Groupe SNCB accorde au client, en raison du retard qu'il a subi le 12 mars 2013, la compensation prévue en cas de retard de longue durée».*

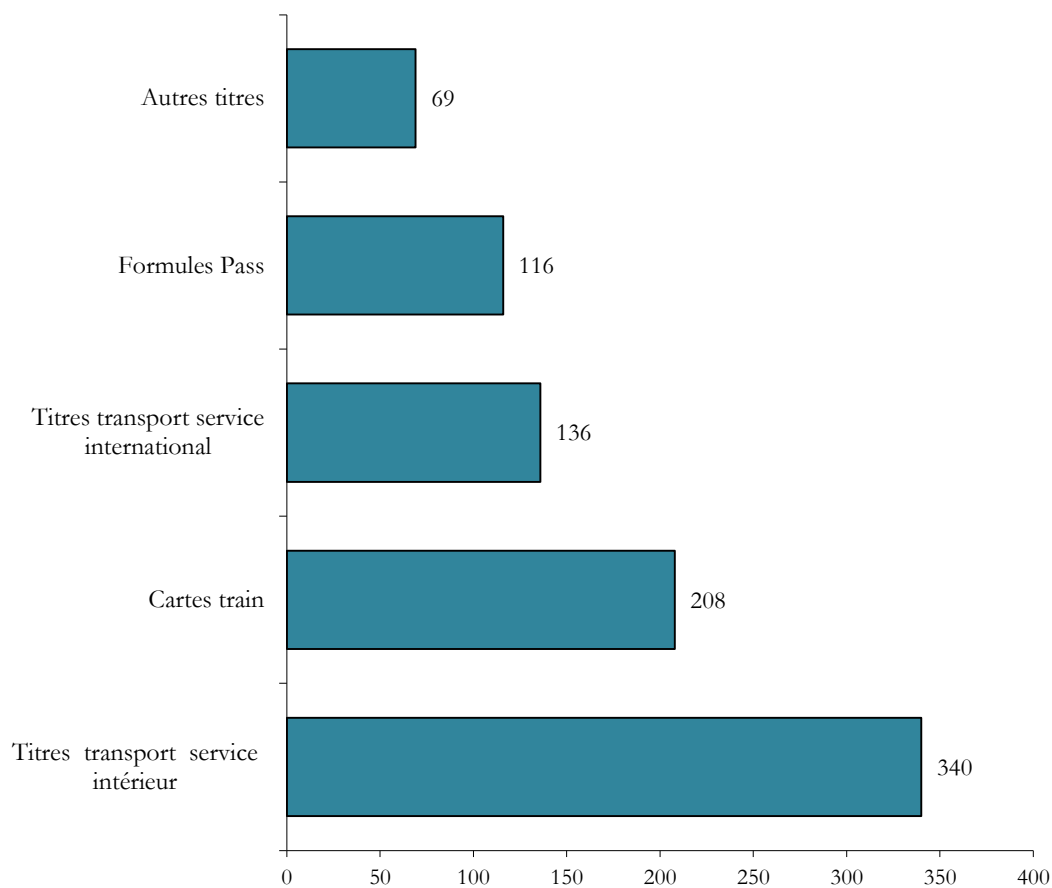
L'entreprise rejette l'avis en renvoyant vers l'article 34 de ses Conditions de Transport, d'après lequel des chutes importantes de neige peuvent être considérées comme une circonstance extérieure à l'exploitation ferroviaire.

## 1.2. TITRES DE TRANSPORT

Avec 869 dossiers et 33 % du nombre total de plaintes, cette catégorie constitue le second groupe en importance. Ces plaintes concernent des problèmes relatifs à l'acquisition ou à l'utilisation de :

- titres de transport en service intérieur ;
- cartes train ;
- formules Pass ;
- titres de transport internationaux ;
- autres titres de transport.

Plaintes par catégories





Les titres de transport électroniques achetés via le site Internet (mobile) de la SNCB ou via l'« app » SNCB sur smartphone : •

3 types de support existent pour les billets électroniques :

- Les titres de transport en format pdf. Ils doivent être imprimés en couleurs ou en noir et blanc et obligatoirement de format A4. Les billets portent les données suivantes :

1. nom et prénom du voyageur, les billets sont donc nominatifs et non cessibles ;
2. le trajet : gare de départ, gare de destination, gare « via » si cette option a été demandée, le type de billet (simple ou aller-retour le même jour), date du voyage, classe ;
3. le type de produit : libellé du produit, code-produit, pourcentage de réduction, prix ;
4. opération de vente : numéro de contrôle, date de vente (= date de l'achat sur Internet), numéro de vente, numéro de OPA (= numéro de transaction) et code-barres ;
5. une référence aux Conditions de Transport qui sont d'application;
6. une photo (format 13cm x 9cm) liée à la date du voyage (elle change quotidiennement). Un titre de transport est délivré par voyageur. Le titre de transport sur « pdf » est délivré dans le browser et dans la boîte mail du voyageur. Lors du contrôle, le voyageur est tenu de présenter sa carte d'identité à l'accompagnateur de train.

- Les titres de transport ayant comme support la carte d'identité électronique (e-ID). Le titre de transport est lié à l'e-ID via le numéro national, mais il n'est pas physiquement chargé sur l'e-ID (un lecteur de cartes n'est pas nécessaire). Il est également possible de lier des titres de transport sur une même e-ID pour plusieurs voyageurs. Dans ce cas, les voyageurs doivent toujours circuler ensemble sur le même trajet et dans la même classe. Le titre de transport est nominatif, et donc non cessible. Lors de l'achat, une confirmation par mail est envoyée, reprenant un résumé de la commande. Cette confirmation n'est pas valable comme titre de transport. Lors du contrôle, le voyageur doit toujours remettre sa carte d'identité à l'accompagnateur de train.

- Les titres de transport envoyés sous la forme d'un message texte SMS sur un GSM/smartphone, portant le numéro d'un opérateur GSM belge. Ce titre de transport ne peut être acheté que via le site internet mobile [www.m.sncb.be](http://www.m.sncb.be) ou via l'« app » SNCB sur smartphone. Un message texte SMS contient les informations suivantes :

1. identification de l'expéditeur : SNCB ;
2. dénomination du tarif (maximum 15 caractères) ;
3. nombre de voyageurs \* classe de voyage et type de voyage choisis (simple, A/R, aller, retour) ;
4. date du voyage ;
5. trajet : gare de départ et de destination ;
6. date et heure d'achat ;
7. 2 codes de contrôle ;
8. code-prix ;
9. numéro de billet ;

La délivrance du billet SMS est gratuite. Lors de l'achat, une confirmation par mail est envoyée, reprenant un résumé de la commande. Cette confirmation n'est pas valable comme titre de transport.

Chaque achat permet d'acquérir un billet SMS pour maximum 6 personnes voyageant ensemble. La personne à laquelle est envoyée le message texte SMS sur son GSM/smartphone est considérée comme le voyageur principal. Tous les billets sont valables pour un même trajet et dans la même classe. Ces personnes voyageant ensemble peuvent être soumises à des tarifs différents. Un billet SMS est délivré par code-prix et par date de validité. Le billet « Via » ne peut pas être acheté par SMS.

Lors du contrôle, le voyageur principal doit toujours remettre à l'accompagnateur de train son e-ID belge fonctionnant correctement afin de lui permettre d'effectuer les opérations de contrôle nécessaires. Le billet SMS doit toujours être présenté à l'accompagnateur de train sur un écran bien éclairé et lisible. Le co-voyageur ne doit pas disposer d'une e-ID belge, mais reste tenu de pouvoir présenter une pièce valable justifiant la réduction obtenue.

Le numéro original de l'expéditeur 8833 (ou 2828 encas de duplicata) doit toujours être clairement visible et ne peut être modifié en utilisant un alias sur le GSM/smartphone. L'utilisateur n'est pas autorisé à écourter, modifier, rendre illisible ou transférer de quelque façon que ce soit le texte du billet SMS.

Si le voyageur principal a effacé par erreur son billet de la mémoire SMS de son gsm/smartphone, il peut demander avant le contrôle des billets un duplicata via le site SNCB mobile <http://m.sncb.be> dans la section « Acheter un billet / Mes achats précédents » ou via le Contact Center (numéro 02 528 28 28 tous les jours de 7h00 à 21h30).

Le duplicata est payant (voir Partie 5 « Tarifs ») et peut uniquement être envoyé sur le GSM qui a été indiqué lors de l'achat. En cas de problème avec la réception d'un billet SMS en dehors des heures d'ouverture du Helpdesk, le voyageur doit toujours avertir l'accompagnateur de train avant d'embarquer.

- Les titres de transport, achetés via le site internet (mobile) de la SNCB ou via l'« app » SNCB sur smartphone ne sont pas échangeables.
- Le titre de transport, commandé via le site internet (mobile) de la SNCB ou via l'« app » SNCB sur smartphone, a la même force probante qu'un titre de transport acheté au guichet, dans le train ou via les automates de vente.

Source : SNCB

## CARTE MOBIB

A l'instar de la STIB et après une phase de test, le Groupe SNCB lançait en mars 2013 un nouveau support, la carte "MOBIB", visant à remplacer progressivement les abonnements papiers (environ 180000 dans un premier temps).

Les avantages de cette carte à puce au format bancaire ont largement été expliqués par la Société ferroviaire mais il n'en reste pas moins qu'elle cause également un certain nombre de désagréments pour les utilisateurs.

Concentrons nous d'abord sur les avantages (non exhaustifs) :

- Un format plus petit
- Un caractère intermodal : plusieurs abonnements peuvent être placés sur la carte (SNCB, STIB, Parking géré par la SNCB, Villo, ...)
- Un côté écologique : réduction du nombre de supports, support valable 5 ans, ...
- Une arme contre la fraude et donc une simplification du travail des accompagnateurs de trains

Mais, comme mentionné précédemment, il existe aussi certains inconvénients, objets de plaintes, liés à l'instauration de ce nouveau système. En voici quelques exemples :

- Le système a montré un certain nombre de dysfonctionnements, allant de la non activation de la carte à l'illisibilité de celle-ci. Certains clients pourtant en règle d'abonnement se sont ainsi vus infliger une amende car l'IBIS (appareil utilisé par l'accompagnateur de train) ne retrouvait pas l'abonnement. Les clients ont donc dû prendre sur leur temps pour se justifier alors qu'ils étaient en ordre.
- Les utilisateurs (ou futurs utilisateurs) ont également réagi au fait que le Groupe SNCB leur avait réclamé une nouvelle fois un droit de confection de 5€ alors que leur support actuel (carte mère papier ou carte parking) était encore valable. Cette problématique a fait l'objet d'avis, détaillés plus loin dans ce rapport.
- La date de validité n'apparaissant plus, les données concernant l'abonnement proprement dit ne sont plus visibles sur le support. Certains utilisateurs oublient de renouveler leur abonnement dans les temps, avec les conséquences que l'on connaît.

## Titres de transport internationaux

Le 9 décembre 2012, le train à grande vitesse Fyra a remplacé les trains Benelux vers les Pays-Bas.

Un peu plus d'un mois plus tard, le 17 janvier 2013, le Groupe SNCB retirait du service le train à grande vitesse, en raison de la liste considérable des défauts aux rames. Le lendemain, le 18 janvier, le Service Sécurité et Interopérabilité des Chemins de Fer enlevait aux trains Fyra leur autorisation de circuler sur la ligne à grande vitesse sur le territoire belge.

Depuis le 18 février, le Groupe SNCB et les NS font rouler un train direct entre Bruxelles et La Haye. Dans un premier temps, 2 trajets allers-retours ont été organisés mais cette fréquence a progressivement augmenté. Ces trains sont soumis, comme auparavant, à la gamme tarifaire des trains classiques.

Le service suspendu, dans un premier temps provisoirement, le Groupe SNCB a dû rembourser bon nombre de billets déjà acquis.

Les voyageurs désireux d'atteindre les Pays-Bas ont alors été contraints, comme auparavant, d'embarquer dans le Thalys, plus cher, ou un train intercity (les trains Benelux), aux arrêts multiples.

## Diabolo

Le supplément Diabolo fait encore l'objet de plaintes. Il est toujours aussi malaisé de savoir quand cette redevance est due ou non, tant pour les voyageurs que pour certains membres du personnel du Groupe. Il faut d'ailleurs reconnaître que les exemptions sont légion<sup>1</sup>.

Certes, l'erreur est humaine. Mais lorsqu'une est mise à jour, qu'un client se plaint d'avoir dû acheter un supplément Diabolo et que la réglementation lui donne raison, le Groupe SNCB lui réclame tout de même un C6 délivré par l'accompagnateur de train, comme preuve de sa bonne foi. En l'absence de ce document, point de remboursement. Parfois, le supplément Diabolo est remboursé avec retenue de frais administratifs... et une nouvelle plainte est nécessaire pour obtenir le remboursement de ces frais indûment réclamés.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2011, p. 91.

En train jusqu'à votre avion !  
Ou presque...

Le train est le moyen idéal pour vous rendre au Brussels Airport. Pas d'embouteillages ou de problèmes de parking. Plus besoin de dépendre d'un gentil chauffeur. Vous voyagez confortablement et sans changer de train grâce aux nombreuses relations directes depuis et vers de nombreuses villes du pays. Le train vous emmène au cœur même de l'aéroport. La gare de Bruxelles-National-Aéroport se situe en effet à quelques escalators du hall des départs. Pour connaître les horaires depuis votre gare, nous vous invitons à consulter notre planificateur de voyages sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be) ou l'app SNCB. Prêt pour votre check in ? Enjoy your flight !

Le supplément Diabolo : une redevance pour financer l'infrastructure. Afin d'optimiser l'accessibilité de l'aéroport, une nouvelle infra-structure ferroviaire a été aménagée par Northern Diabolo N.V. Elle finance les travaux notamment via la perception d'un supplément à acquitter individuellement par chaque voyageur à destination ou au départ de Bruxelles-National-Aéroport. La SNCB est tenue par la loi de percevoir cette redevance Diabolo de € 5,07\* par trajet et de directement reverser l'entièreté de ce montant à Northern Diabolo N.V. Plus d'infos sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be)\*Prix valable à partir du 1er février 2014.

Source : SNCB

## Eco-Chèques

Des plaignants se sont vus refuser l'utilisation d'éco-chèques lorsqu'ils ont voulu payer leur abonnement de parking ou prolonger leur carte train.

Il ressort effectivement qu'un chèque vert n'est pas un titre de transport mais un moyen de paiement ne pouvant être utilisé que dans les gares desservies par du personnel et lors d'achat d'un titre de transport, sauf les cartes train.

Le cadre légal organisant l'utilisation des chèques verts est défini dans l'arrêté royal du 14 avril 2009 et la convention collective de travail n° 98 du 20 février 2009 modifiée par la convention collective de travail 98 bis du 21 décembre 2010 (Conseil National du Travail).

L'annexe de ce document reprend la liste des produits et services écologiques pouvant être acquis avec des éco-chèques dont les produits relatifs à la promotion de la mobilité durable (titres de transport pour les transports en commun à l'exception des abonnements).

## AVIS « TITRES DE TRANSPORT »

**2012/1543** Le client achète un billet B-Excursion via Ticket Online (TOL) mais se trompe de date et demande par courriel au Helpdesk Home Printing de la modifier.

Le Groupe SNCB fait savoir au client qu'un billet acquis via TOL n'est ni remboursé ni échangé.

Si le client avait acheté ses billets à l'avance au guichet, il aurait pu être remboursé sans problème. Mais comme il a acquis ses billets en ligne, il ne reçoit pas de remboursement, alors que la situation est identique (remboursement d'un billet avant la date de voyage).

Il existe suffisamment de systèmes sur le marché qui permettent de contrôler/d'empêcher la réutilisation d'un billet.

Il n'est pas juste que le Groupe SNCB n'utilise pas cette technologie et en profite pour abandonner son client à son triste sort.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur demande au Groupe SNCB de rembourser le billet non utilisé au client.

Le Groupe ferroviaire rejette le compromis, renvoie vers ses Conditions de Transport et fait savoir qu'il ne souhaite pas faire d'exception à la règle selon laquelle les TOL ne sont pas remboursables.

Le Groupe SNCB encourage ses clients, au travers de la presse notamment, à acquérir leurs titres de transport en ligne. Mais le client est alors confronté à des Conditions de Transport différentes et ne peut plus prétendre au remboursement d'un billet non utilisé.

Refuser de modifier une date de voyage erronée alors que la requête du client a été introduite directement après la réservation et 3 jours avant la date de début de voyage, c'est faire montre de bien peu d'empathie mais aussi visiblement d'un certain manque de confiance à l'égard du client qui fait appel aux services du Groupe SNCB.

Compte tenu de ce qui a été précédemment exposé, le médiateur émet l'avis suivant :

« Le Groupe SNCB rembourse intégralement au client le billet B-Excursion non utilisé. »

L'avis n'a pas été suivi.

**2012/1674** Le client reçoit une lettre de créance de la part d'un huissier concernant 8 constats d'irrégularité non payés au nom de son fils.

Pour 4 voyages irréguliers, les montants initiaux ont été ramenés par le Groupe SNCB à 7,70€ de frais administratifs par dossier. Dans les autres cas, le client ne possédait pas de Carte Train en ordre le jour du constat et l'huissier l'enjoint de payer les montants réclamés.

Le fils du client a bien reçu à chaque fois une copie du constat d'irrégularité mais ne les a pas remis à ses parents afin que ceux-ci règlent le problème.

Ce seul fait tend à montrer que le mineur, à cet instant, ne possède pas la maturité nécessaire pour comprendre la portée de ses actes. Il était encore plutôt un enfant et peut difficilement être tenu personnellement pour responsable.

Pour que les parents exercent leur responsabilité, ils doivent être informés du « problème ». Ce ne fut pas le cas ici.

Le Groupe SNCB aurait dû immédiatement prévenir les parents de ses créances. Non seulement il ne l'a pas fait, mais en plus il augmente les montants réclamés parce que les irrégularités n'ont pas été payées dans les temps.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose le compromis suivant :

« Le Groupe SNCB permet aux parents de payer les montants initiaux des constats d'irrégularité. »

La proposition est rejetée par l'entreprise ferroviaire, qui renvoie vers son courrier du 9 octobre 2012.

Le médiateur se demande comment le Groupe SNCB a pu répondre le 9 octobre 2012 à une proposition de conciliation du 12 mars 2013.

Selon la société de chemins de fer, la règle générale est valable : un enfant qui a atteint l'âge de discernement devient personnellement responsable.

Dans un certain nombre de cas, le tribunal a estimé qu'un mineur avait suffisamment de maturité pour être personnellement tenu responsable de ses actes. Il ne s'agit nullement d'une règle générale en fonction d'un âge déterminé : le juge regarde les faits au cas par cas.

Attendu que :

- à la date des faits, le fils du client n'avait visiblement pas encore atteint l'âge du discernement ;
- le Groupe SNCB n'a pas informé les parents du contrevenant mineur de leur responsabilité civile pour les faits commis par leur fils ;
- le cas échéant, les parents auraient assumé leurs responsabilités et il n'y aurait aucune dette à réclamer ;
- la proposition avancée serait juste ;

le médiateur émet l'avis suivant :

« Le Groupe SNCB permet aux parents de payer les montants initiaux des constats d'irrégularité. »

Le Groupe SNCB rejette l'avis et maintient sa position : le client doit payer le montant réclamé par voie d'huissiers.

**2012/1926** La cliente reçoit un constat d'irrégularité pour une carte train non validée. Elle se présente au guichet dans les délais prescrits pour s'y mettre en règle. Elle reçoit pourtant par après une mise en demeure de la part du Groupe SNCB, à la suite de laquelle elle écrit à l'entreprise ferroviaire mais n'obtient aucune réponse.

Quatre ans plus tard, le bureau d'huissiers lui fait parvenir une créance, relative au constat reçu dans le train.

Le Groupe SNCB confirme avoir réceptionné la plainte de la cliente et y avoir répondu : le montant de l'amende a été ramené à 7,20 €. Comme la cliente n'y a pas donné suite, l'entreprise a transmis le dossier aux huissiers.

La cliente déclare n'avoir jamais reçu le courrier en question.

A la demande du médiateur, l'entreprise ferroviaire fournit une copie de ce courrier. La lettre ne porte aucune date ni signature. En l'absence de ces éléments importants, il est impossible de vérifier si la lettre a bien été envoyée et / ou s'il elle a même seulement été rédigée.

Attendu que la cliente a payé entre-temps le montant réclamé de 7,20€, le médiateur propose de classer le dossier sans suite.

Le Groupe SNCB rejette la proposition de compromis en se référant à son courrier du 7 septembre 2012.

Le médiateur se demande comment le Groupe SNCB a pu répondre le 7 septembre 2012 à une proposition de compromis du 24 juin 2013.

Attendu que :

- la cliente a agi selon les conseils de l'accompagnateur de train, c'est-à-dire qu'elle s'est présentée dans le délai prescrit à un guichet afin de se régulariser ;
- après avoir reçu la mise en demeure du Groupe SNCB, la cliente lui a transmis ses remarques ;
- la cliente n'a jamais reçu le courrier du Groupe SNCB daté du 2 juillet 2009 lui annonçant qu'elle ne doit payer que 7,20 € de frais administratifs ;
- la copie de ce courrier ne comporte ni date ni signature ;
- entre-temps, la cliente a payé le montant réclamé de 7,20€ ;

le médiateur émet l'avis suivant :

« Le Groupe SNCB classe le dossier sans suite. »

L'entreprise ferroviaire n'accepte pas l'avis et la cliente est sommée de payer le montant réclamé.

**2012/2201** La cliente reçoit une mise en demeure de la part du bureau d'huissiers de justice pour un voyage irrégulier en février 2012. Le courrier est rédigé en français. La cliente n'a jamais reçu de lettre de rappel et elle n'accepte pas que la mise en demeure ait été rédigée en français.

Le Groupe SNCB confirme la créance et présente la copie d'une lettre de rappel (22,30€) et d'une mise en demeure (214,60€), datées respectivement des 4 avril et 21 mai 2012, et auxquelles la cliente n'a pas donné suite. En outre, le C170 a été établi conformément à la réglementation linguistique en vigueur : si la cliente avait besoin d'informations supplémentaires, elle pouvait contacter le service clientèle.



Le médiateur fait remarquer que les deux documents transmis (rappel et mise en demeure) étaient rédigés en français. Conformément aux lois linguistiques, toutes les pièces administratives émanant des pouvoirs publics (dont le Groupe SNCB fait partie jusqu'à nouvel ordre) doivent être rédigées dans la langue de la Région, dans ce cas-ci en néerlandais donc. Les courriers n'étaient par conséquent pas valables et la cliente ne devait pas y réagir.

Si l'entreprise avait respecté les lois linguistiques, la cliente aurait peut-être acquitté le montant de 22,30€ réclamé.

En envoyant la lettre de rappel du 4 avril, le Groupe SNCB poursuivait un but précis : permettre à la cliente – qui n'avait pas encore réagi au C170 – de payer le montant indiqué sur le constat d'irrégularité (22,30€). A défaut, le montant dû serait augmenté et réclamé via d'autres canaux.

Il est regrettable que l'intention du Groupe SNCB de régler le litige à l'amiable se soit confrontée à de graves problèmes de forme.

Le médiateur estime que cette intention n'est pas perdue et il lui semble donc juste de proposer cet arrangement à la cliente, mais en respectant cette fois la forme prévue par la loi.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur demande de clôturer le dossier moyennant le paiement de 22,30€.

Le Groupe SNCB répète que le formulaire C170 a été rédigé de manière conforme aux règles linguistiques. Il cite en outre un courriel de la cliente dans lequel elle écrit qu'elle a « totalement oublié de téléphoner » et qui annule *de facto* la valeur de l'argument des courriers en français. Il ne souhaite dès lors pas revoir le montant réclamé.

Le médiateur avance les remarques suivantes :

- le Groupe SNCB répète à l'envi que le C170 a été correctement établi ... Comme encodage des faits, on trouve « 03 – sans carte train ». Pourtant, la cliente possédait bien une Carte Train Mi-Temps. L'agent de contrôle lui avait conseillé de se présenter à un guichet : le dossier serait réglé sans frais. Cependant, quand elle s'y rend, elle est surprise de devoir encore payer un montant de 22,30€. Sa Carte Train Mi-Temps était complétée et l'accompagnateur lui avait expliqué que le dossier pourrait être clôturé gratuitement. Elle avait l'intention d'exposer le problème au Service Central Clientèle puis a perdu l'affaire de vue.
- les mises en demeure envoyées étaient écrites en français et n'étaient donc pas valables : la cliente ne devait pas y réagir
- si l'entreprise ferroviaire avait respecté la législation linguistique, la cliente aurait peut-être fait le lien entre les courriers et l'amende et aurait ainsi pu prendre contact avec les services concernés.
- on ne peut pas reprocher à un client de ne pas bien comprendre la langue française.

Qui a commis une erreur ? La cliente qui n'a pas pu présenter sa Carte Train Mi-Temps lors du contrôle ? L'agent de contrôle qui a mis la cliente en difficulté dès la rédaction du C170 ? Le préposé au guichet qui n'a pas lui-même immédiatement pris contact avec le Service Central Clientèle ? La cliente qui a omis de contacter ce service ? La cliente qui a reçu un courrier peu intelligible ?

Les deux parties sont en tort. Mais c'est un fait : la cliente a bien pu présenter une Carte Train Mi-Temps complétée. Il est également indéniable que l'agent de contrôle a noté le code « sans carte train », en ajoutant que la cliente avait prévenu.

La cliente est donc allée à la rencontre de l'accompagnateur de train. Celui-ci aurait pu la régulariser en lui vendant un billet... Cela aurait permis d'éviter cette situation. Les frais élevés de ce dossier ne sont-ils vraiment qu'à mettre sur le compte de la cliente ?

Dans son avis, le médiateur propose de clôturer le dossier sur base du montant initial, soit 22,30€.

Le Groupe SNCB rejette l'avis. Il explique qu'une Carte Train Mi-Temps, complétée mais oubliée, n'équivaut pas à une Carte Train oubliée. La cliente n'avait pas droit à un arrangement gratuit. Prétendre par la suite qu'elle n'a pas compris les courriers de rappel en français n'est pas une excuse selon l'entreprise ferroviaire. La cliente est sommée de payer la somme de 214,60€.

**2012/3210** Le 6 juillet 2012, la cliente décide de se rendre à Ostende, comme elle le fait régulièrement pour visiter un proche malade. Pour ce faire, elle a acheté un Rail Pass mais s'est trompée en le complétant. En effet, elle a inversé la gare de départ et celle d'arrivée. Elle a donc reçu, à juste titre, un C170. Quinze jours plus tard, elle refait la même erreur mais cette fois pour le voyage du retour.

Pour ces deux constats d'irrégularité, elle s'est adressée à deux reprises à l'entreprise dans les délais prévus. Ayant reçu un rappel et aucune réponse, elle se tourne vers le service de médiation.

Le médiateur transmet donc son dossier au Groupe SNCB.

Fin août, celui-ci informe la cliente qu'il y a trois dossiers ouverts à son nom. La cliente réagit en mentionnant que le troisième dossier n'en est pas un, puisqu'il s'agit d'un achat via une carte d'identité électronique non retrouvé par l'IBIS ; elle stipule en outre qu'elle n'a reçu aucun document dans le train. L'information est transmise à la Société.

Le 26 septembre 2012, cette dernière informe le médiateur qu'elle a classé sans suite le troisième dossier mais réclame la somme de 141,50€ pour les deux dossiers restants.

Insatisfait par cette réponse qui ne présente aucun geste commercial, le service de médiation envoie une proposition de conciliation.

Dans celle-ci, le médiateur insiste sur le fait qu'il est peu probable qu'une personne voulant frauder utilise deux fois de suite le même stratagème ; à plus forte raison si elle en connaît les conséquences financières et que sa distraction peut s'expliquer par une préoccupation pour l'état de santé de son proche.

Le médiateur demande donc un geste commercial et exceptionnel qui vise à réduire les deux dossiers au prix des voyages majorés chaque fois des frais administratifs.

Le Groupe SNCB rejette la proposition en estimant avoir déjà fait preuve d'une approche commerciale en classant sans suite le troisième dossier et en ne majorant pas les deux autres amendes pour non paiement dans les délais.

Suite à cette réponse, le médiateur émet un avis qui insiste sur la bonne foi de la cliente et souligne que si le troisième dossier a été classé sans suite c'est en raison de l'absence de faute dans le chef de la cliente.

L'entreprise ferroviaire accepte l'avis.

**2012/3242** La cliente reçoit une quittance de paiement relative à un constat d'irrégularité établi au nom de son fils. Ce dernier n'en a cependant jamais reçu.

Le Groupe SNCB explique que, après avoir reçu un constat d'irrégularité, le client dispose de deux semaines pour se mettre en ordre. Comme le voyageur a réglé d'autres voyages irréguliers dans le délai prescrit, l'entreprise ferroviaire estime qu'il est bien au courant de la réglementation.

En confirmant que le client s'est toujours mis en règle après réception d'un constat d'irrégularité, le Groupe SNCB fournit lui-même la preuve que le client n'a jamais reçu le constat d'irrégularité objet de la plainte.

Comme l'entreprise est incapable de présenter une preuve incontestable de la réception du document par le client, le médiateur propose de donner une nouvelle chance au client d'acquitter le montant initial.

Le Groupe SNCB rejette le compromis car le constat a été établi sur base de la carte d'identité électronique du client et ce dernier ne peut prouver qu'il n'a pas reçu le constat.

Contrairement à ce qu'affirme l'entreprise, il est clairement indiqué sur le constat qu'aucun document officiel d'identité n'a été utilisé (= autre), ni *a fortiori* aucune carte d'identité électronique. Même l'adresse reprise sur le document ne correspond pas au domicile du client.

Compte tenu de ces divers éléments, le médiateur émet l'avis suivant :

« Vu que la thèse du Groupe SNCB ne correspond aux données mentionnées sur le constat d'irrégularité, que le Groupe SNCB ne produit aucune preuve incontestable que le client a bien reçu une copie du constat et qu'il n'a jamais reçu ni copie de celui-ci ni lettre de rappel en raison d'une adresse erronée, le Groupe SNCB classe le dossier sans suite. »

Le Groupe SNCB accepte de clôturer le dossier sur base du paiement du montant original repris sur le constat d'irrégularité.

**2012/3390** Le client achète un Ticket Online (TOL) aller-retour de deuxième classe. N'en ayant plus besoin, il se rend la veille du voyage à un guichet afin de se le faire rembourser. Le préposé au guichet lui annonce que les titres de transport achetés via Ticket Online ne sont pas remboursés.

Le Groupe SNCB ne procédera à une compensation que si le client fournit un billet de remplacement (même trajet, même classe, date différente).

L'entreprise permet au client d'acheter des titres de transport via son site. Tant que tout se déroule sans problème, c'est une manière simple, rapide et sûre de se procurer un billet.

L'expérience montre cependant au médiateur que l'entreprise ferroviaire laisse toute la responsabilité au client et ne se profile pas de manière commerciale lorsqu'un problème survient lors d'un achat online.

Ticket Online est conçu pour éviter la fraude. Les billets sont nominatifs et la photo du billet change chaque jour. Lors du contrôle à bord du train, le personnel peut facilement vérifier si le billet appartient bien à l'utilisateur légitime.

Pourtant, le Groupe SNCB refuse régulièrement le remboursement d'un billet TOL non utilisé, même si la demande du client est fondée.

Si le voyageur avait acheté son billet à l'avance à un guichet, il en aurait obtenu le remboursement sans aucun problème.

Ce n'est pas une position correcte de la part du Groupe SNCB.

Il existe suffisamment de systèmes sur le marché qui permettent de contrôler/d'empêcher la réutilisation d'un billet déjà remboursé.

Il n'est pas juste que le Groupe SNCB n'utilise pas cette technologie et en profite pour abandonner son client à son triste sort.

Le médiateur demande au Groupe SNCB de rembourser intégralement le billet non utilisé au client.

Le Groupe ferroviaire rejette le compromis, renvoie vers ses Conditions de Transport et fait savoir qu'il ne souhaite pas faire d'exception à la règle selon laquelle les TOL ne sont pas remboursables.

Le Groupe SNCB encourage ses clients, au travers de la presse notamment, à acquérir leurs titres de transport en ligne. Mais le client est alors confronté à des Conditions de Transport différentes et ne peut plus prétendre au remboursement d'un billet non utilisé.

Compte tenu de ce qui a été précédemment exposé, le médiateur émet l'avis suivant :

« Le Groupe SNCB rembourse intégralement au client le billet B-Excursion non utilisé. »

L'avis n'a pas été suivi.

**2012/3953** La cliente reçoit en septembre 2012 un courrier d'un bureau de recouvrement. En mars 2012, elle a voyagé avec sa mère en remplissant 2 lignes d'une carte de 10 voyages (avec 50% de réduction). Lors du contrôle, seule la mère a pu présenter sa carte de réduction. Comme la carte de 10 voyages (sur laquelle il restait une ligne libre) a été confisquée, elles ont pensé que le dossier était clos. Elles n'avaient pas conscience de devoir présenter une carte de réduction valable en gare : l'agent de contrôle ne le leur avait pas expliqué. La cliente estime que la somme de 202€ n'est pas proportionnelle à l'infraction. Elles disposaient bien d'une carte de 10 voyages remplie.

Le Groupe SNCB annonce qu'il n'existe pas de trace d'une carte de réduction valable à la date des faits au nom de la cliente et explique les points de règlement à observer dans ces dossiers : si le client présente une carte de réduction valable dans un certain délai, le montant à payer est ramené à 7,70€. Dans ce cas, la cliente ne s'est pas présentée et la surtaxe forfaitaire de 200€ a été appliquée.

Le médiateur confirme que la cliente n'avait effectivement pas de carte de réduction valable le jour des faits mais qu'elle avait bien droit à une réduction (une copie de la carte actuelle avait déjà été transmise). La thèse selon laquelle la cliente « n'avait pas droit à une réduction » n'est donc pas correcte. Elle disposait en outre d'un titre de transport correctement complété. La valeur résiduelle du titre de transport confisqué aurait pu servir à clôturer le dossier. Le prix du voyage (différence entre le prix plein et le prix réduit de 50%) aurait ainsi été compensé.

La cliente a imaginé que l'affaire avait été réglée par la confiscation de la carte de 10 voyages. Un courrier de rappel ou une sommation aurait permis d'éviter cette situation.

Une infraction de cette nature, lorsque le client peut encore prouver qu'il a bien droit à une réduction et que l'entreprise dispose de la valeur restante du titre de transport confisqué, doit-elle déboucher sur de telles conséquences ? La cliente a-t-elle sciemment fraudé ou nié l'amende ?

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur propose de clôturer le dossier moyennant le paiement de 7,70€ de frais administratifs.

Le Groupe SNCB refuse la proposition : le billet de validation de la carte de réduction n'était pas valable le jour du constat.

Dans son avis, le médiateur insiste pour que l'entreprise réponde à ses arguments et ses questions et réitère sa requête de clôture du dossier sur base des frais administratifs.

Le Groupe SNCB maintient sa position : la cliente ne disposait pas d'une carte de réduction valable au moment des faits.

L'entreprise n'a pas tenu compte du fait que la cliente était bien une ayant droit (sa carte de réduction a entre-temps été validée), ni qu'elle disposait d'un titre de transport (une ligne complétée sur la carte de 10 voyages), ni que la valeur résiduelle de la carte confisquée aurait pu servir à clôturer le dossier.

**2012/3986** En avril 2012, Madame L. réserve un voyage aller-retour pour « Bruxelles-Midi - Bordeaux Saint-Jean » via le call center du Groupe SNCB. L'opératrice s'enquiert de son âge, lui demande sa date de naissance et lui propose le tarif Senior.

Lors du voyage « aller », l'accompagnateur de train lui a fait remarquer que si elle voyageait sans enfant, elle ne pouvait bénéficier du tarif « Famille Plus » qui apparaissait sur son titre de transport. Elle a donc dû déboursier 54€ supplémentaires. En outre, il a raturé le billet retour et exigé qu'elle se présente à un guichet SNCF, où elle a encore dû payer un supplément de 25€, pour un tarif normal adulte (et pas Senior !). Pourtant, son billet était échangeable.

Dans sa réponse, la SNCB reconnaît qu'un malentendu est à l'origine des problèmes rencontrés par la cliente. Cependant, il lui revenait de contrôler les données reprises sur les titres de transport et de vérifier si elle avait droit au tarif choisi.

Le médiateur, dans sa proposition de conciliation, attire l'attention sur le fait que l'opérateur du call center est censé être une personne experte dans son domaine : on ne peut attendre du client qu'il connaisse tous les produits et tarifs. Bien entendu, même un expert peut commettre une erreur dans l'encodage des données mais ce n'est pas au client à en être la dupe.

Le Groupe SNCB part systématiquement du principe que l'erreur vient du client, et pas de l'un de ses employés. Pourtant, personne n'est infaillible. En cas de doute, celui-ci devrait bénéficier au client ; il n'y a d'ailleurs pas que nous qui pensons de la sorte...

La cliente est de bonne foi : l'opératrice lui a demandé sa date de naissance et lui a proposé le tarif Senior. Comment aurait-elle pu s'imaginer se retrouver avec un billet établi au tarif Famille Plus ?

On peut imaginer qu'un client opte lui-même pour le tarif le moins cher devant l'écran de son ordinateur, quitte à prendre quelques libertés avec les conditions d'utilisation dudit tarif. Mais dans ce cas précis, la cliente a fait appel au call center : elle n'a donc pas eu l'occasion d'essayer les différents tarifs pour trouver le plus avantageux. Elle a fait confiance à l'opératrice, qui lui a conseillé le tarif Senior, eu égard à son âge. En outre, sur internet, le tarif Famille Plus n'est pas repris. Comment Madame L. aurait-elle pu demander un tarif dont elle ignorait l'existence ?

Le Groupe SNCB, invité à rembourser les suppléments déboursés par la cliente, soit 79€, refuse la proposition, arguant du fait que la cliente pouvait demander l'échange de ses billets jusqu'à la veille du départ.

Dans son avis, le médiateur insiste sur la bonne foi de la cliente. En outre, il se demande quel aurait été son intérêt de demander elle-même le tarif Famille Plus plutôt que le tarif Senior puisqu'elle ne pouvait en tirer aucun avantage financier : il est donc légitime d'avancer qu'elle ne l'a pas demandé et que nous nous trouvons bien face à un cas manifeste d'erreur de l'opératrice.

Le Groupe SNCB reste sourd aux arguments avancés et rejette l'avis.

**2012/4142** La fille du client a reçu un constat d'irrégularité pour une carte de réduction périmée. Le client a payé le montant réclamé.

D'après le Groupe SNCB, le client a payé au-delà du délai, ce qui justifie l'intervention de l'huissier et la dette à sa charge.

Le courrier de mise en demeure adressé au client et le paiement de celui-ci se sont croisés.

Le client a donné suite à la lettre de rappel et n'a reçu la mise en demeure qu'après avoir effectué le paiement du montant réclamé : le médiateur estime qu'il serait juste que le Groupe SNCB classe le dossier sans autre suite.

L'entreprise ferroviaire maintient sa position : le client doit payer le montant réclamé par l'huissier de justice parce que le paiement du constat est intervenu tardivement.

Il faut avant tout préciser que le jour des faits, le client avait droit à une réduction Familles Nombreuses.

Pour des raisons purement administratives, ce droit n'est pas énoncé sur une carte de réduction qui couvre toute la période pendant laquelle la réduction a cours, dans ce cas l'année académique 2011-2012, mais bien les années civiles. Le client doit donc demander à deux reprises une carte de réduction (pour l'année 2011 et l'année 2012).

Le client n'est certainement pas un fraudeur mais se trouve simplement dans l'impossibilité, le jour des faits, de présenter la preuve administrative du droit auquel il peut prétendre.

La procédure de demande d'une nouvelle carte de réduction se révèle être un acte fastidieux pour les plus de 18 ans :

- composition de famille ;
- preuve d'inscription dans un établissement d'études supérieures ;
- attestation des allocations familiales ;
- formulaire de demande de carte ;
- plus tard seulement, l'étudiant reçoit sa carte.

Le délai accordé par le Groupe SNCB pour régler le dossier d'irrégularité est tout à fait irréaliste dans de tels cas.

Le client a reçu la première lettre de rappel un mois après l'infraction. Il n'a effectivement pas payé dans le délai mais bien avant de recevoir la seconde sommation (date d'envoi = date de paiement). Une lettre envoyée un jour A ne peut pas être livrée le même jour par la Poste.

Compte tenu de ce qui précède, le médiateur émet l'avis suivant :

« Le Groupe SNCB classe le dossier sans suite car celui-ci a donné suite au courrier de rappel du Groupe SNCB et n'a reçu la lettre de sommation qu'après le paiement du montant exigé. »

Le Groupe SNCB a rejeté l'avis.

**2012/4176** Le fils du client a reçu un constat d'irrégularité parce qu'il a rempli son Go Pass avec une encre effaçable selon l'accompagnateur de train.

Le client n'a pas utilisé d'encre effaçable mais un feutre noir. L'encre s'est en partie estompée en pliant le Go Pass directement après l'avoir rempli.

Le Groupe SNCB accepte la ligne litigieuse mais réclame 7,70€ de frais administratifs.

Les résultats de l'enquête menée par le Groupe SNCB sont clairs :

- le client n'a pas utilisé d'encre effaçable ;
- le client a rempli son Go Pass avec un feutre noir dont l'encre s'est effacée en pliant le titre de transport directement après l'avoir rempli ;
- la ligne du Go Pass n'est pas surchargée ;
- l'entreprise ferroviaire considère la ligne litigieuse comme valable.

Puisqu'il en est ainsi, le médiateur ne peut en déduire que le Go Pass n'est pas surchargé, comme mentionné sur le constat d'irrégularité, et que l'accompagnateur de train l'a établi à tort.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose le compromis suivant :

« Attendu que

- le client a rempli son Go Pass selon les règles ;
- l'enquête menée par le Groupe SNCB a démontré que le client n'a pas surchargé la ligne litigieuse (raison pour laquelle l'accompagnateur de train a établi un constat d'irrégularité et a confisqué le titre de transport) ;
- la ligne litigieuse est valable ;

le Groupe SNCB est invité à classer le dossier sans suite et à rembourser la valeur résiduelle du Go Pass confisqué, sans retenir 7,70€ pour les frais administratifs. »

Bien qu'elle reconnaisse que le code de l'infraction « Go Pass surchargé » n'est pas correct et ne correspond pas à la réalité, l'entreprise ferroviaire comptabilise les frais administratifs car le Go Pass n'a pas été complété dans le respect des règles.

Si un voyageur ne remplit pas son Pass à compléter conformément aux règles et reçoit un constat d'irrégularité correctement libellé, il est juste que des frais administratifs soient alors portés en compte.

La raison pour laquelle le fils du client a fait l'objet d'un constat ne correspond pas à la réalité. Le voyageur n'a pas surchargé son Go Pass et le Groupe SNCB l'a reconnu et confirmé dans sa réponse.

Il serait donc discriminant à l'égard de ce client de lui faire payer des frais administratifs.

Comme l'entreprise a même reconnu l'erreur de son personnel, il semblerait même tout indiqué qu'en plus de procéder au remboursement des frais administratifs, elle présente également ses excuses.

Compte tenu de ce qui précède, le médiateur émet l'avis suivant :

« Comme l'enquête a démontré que le client n'a pas surchargé sa ligne de Go Pass et que ce fait a été reconnu par le Groupe SNCB, le constat d'irrégularité a été établi à tort. Par conséquent, le Groupe SNCB classe le dossier du client sans suite, rembourse intégralement les frais administratifs et présente ses excuses au client pour les désagréments subis. »

L'avis a été accepté.

**2012/4366** Le 9 août 2012, le client s'adresse au Service clientèle du Groupe SNCB par l'intermédiaire du guichet d'une gare et demande le remboursement d'un billet surnuméraire délivré par un automate. Il n'obtient aucune réponse.

Le Groupe SNCB accepte de rembourser le billet, moyennant la retenue des frais administratifs : le client reçoit un bon de compensation d'à peine 1€.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur fait remarquer que le client a scrupuleusement respecté les dispositions de l'art. 66 §6 des Conditions de Transport : il a contrôlé les billets délivrés par l'automate et a constaté que ceux-ci ne correspondaient pas à ses souhaits (il ne désirait qu'un seul billet mais en a reçu deux, probablement à la suite d'une erreur de manipulation).

Il a également suivi à la lettre l'art. 71 §2 de ces mêmes Conditions de Transport : le billet a été présenté au guichet dans l'heure suivant celle d'émission (par la machine).

Lorsqu'un problème similaire (un guichetier émet deux billets au lieu d'un seul) se présente à un guichet, le billet excédentaire est tout simplement repris et il n'est pas question de retenir des frais administratifs. Puisque le billet a été présenté avant le voyage, il serait logique d'appliquer les dispositions de l'art. 71 §3 et de procéder à un remboursement sans frais administratifs.

Le compromis est rejeté par le Groupe SNCB : il ne peut être tenu responsable d'une erreur de manipulation du client.



Dans son avis, le médiateur avance le fait que le Groupe SNCB réagit différemment face à deux situations identiques, en fonction du type de vendeur du billet (humain ou digital).

Cette position n'est pas juste : en achetant son billet à un automate plutôt qu'à un guichet, le client permet au Groupe SNCB de réaliser des économies (frais de personnel et autres). Il est donc totalement déplacé de le sanctionner par après en lui comptant des frais administratifs qu'il n'aurait pas dû acquitter au guichet.

Dans son avis, le médiateur recommande de rembourser les frais administratifs retenus.

L'avis est rejeté : même en cas de remboursement au guichet dans l'heure qui suit celle d'émission, des frais administratifs de 5€ sont portés en compte.

Remarque du médiateur : cette explication de l'entreprise ferroviaire est en flagrante contradiction avec l'interprétation des dispositions réglementaires qui a été donnée à l'intéressé.

**2012/4678 – 2013/0399** La cliente reçoit un bon pour retirer un Birthday Go Pass mais ne va le chercher dans le délai prescrit. Elle envoie son bon vers le service clientèle du Groupe SNCB et en demande un nouveau.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'un duplicata ne peut être délivré que dans le mois qui suit la date de fin de validité du bon. La demande de la cliente intervient trop tard.

Le Birthday Go Pass est un produit conçu pour promouvoir l'usage du train chez les plus jeunes. Le refus de délivrance d'un duplicata ou d'un arrangement similaire ne constitue-t-il pas une publicité négative pour cette (future) cliente ? Celle-ci admet ses torts : en période d'examens, elle a oublié de se présenter à un guichet.

Elle reste pourtant intéressée par les déplacements en train, ce qui explique ses démarches (elle a transmis l'original de son bon au service clientèle afin de prouver qu'elle n'a aucune intention de frauder) pour tout de même arriver à se procurer un Go Pass. Le Groupe SNCB refuse catégoriquement de délivrer un duplicata.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur demande à l'entreprise ferroviaire de fournir un duplicata du bon afin que la cliente obtienne son Birthday Go Pass.

Selon le Groupe SNCB, le duplicata aurait dû être demandé dans le mois qui suit la date extrême de validité du bon. Comme ce délai est dépassé, l'entreprise ferroviaire refuse de donner une suite favorable à la requête de la cliente.

Celle-ci ne remet pas en cause ni le fait qu'elle a bien reçu une invitation à aller retirer un Go Pass ni que le Groupe SNCB n'est nullement en tort. Elle a simplement perdu de vue la date de validité du bon.

Cette offre, par ailleurs financée par l'Etat fédéral et imposée au Groupe ferroviaire, donne l'occasion de faire connaissance avec le train d'une manière positive. Cela ne s'est pas bien passé jusqu'à présent mais l'entreprise peut encore répondre positivement.

« Compte tenu de ce qui précède, le médiateur émet l'avis suivant :

Attendu que

- la cliente reconnaît avoir reçu un courrier ;
- le Groupe SNCB n'est pas en tort ;

- les codes qui apparaissent sur le courrier sont personnels et uniques ;
- un simple contrôle permettrait de vérifier que le Go Pass n'a pas encore été retiré ;
- la cliente a remis son bon original au service clientèle ;
- le Groupe SNCB refuse un geste en faveur d'une potentielle « future cliente » ;
- l'arrangement proposé semble juste et commercial ;

le Groupe SNCB donne la possibilité à la cliente de profiter de l'action Birthday Go Pass. »

L'avis n'est pas suivi.

**2012/4726** La cliente commence à remplir le billet de validation de sa Carte Train Mi-temps à partir des lignes 6 et 7. Lors du contrôle, l'accompagnateur lui remet une attestation C6 qui justifie l'erreur mais oblige également la cliente à remplir les lignes 1 et 2.

D'après le Groupe SNCB, l'accompagnateur n'a commis aucune erreur : il a strictement appliqué le règlement et le service concerné a donné la suite adéquate à la plainte.

La cliente est en possession d'un C6 « Justification de billets utilisés », sur lequel il est clairement indiqué qu'elle a rempli les lignes 6 et 7 au lieu des lignes 1 et 2.

L'attestation C6 confirme que les lignes 6 et 7 étaient bien remplies, ce qui signifie que l'accompagnateur de train a fait remplir les 1 et 2 à tort. Il semble donc juste que le Groupe SNCB compense sa cliente pour ce fait.

Du fait que la cliente a commencé à remplir sa Carte Train Mi-temps à partir de la ligne 6, le Groupe SNCB estime que les lignes 1 à 5 ne sont plus valables : aucune compensation ne peut dès lors être accordée. D'ailleurs, les lignes 1 à 5 ne pourront être utilisées pour des voyages ultérieurs.

La cliente a commis une erreur, reçoit une attestation C6, doit compléter 3 lignes supplémentaires et, au final, il reste encore une ligne inutilisable sur sa Carte Train Mi-temps. Au lieu de 5 allers-retours, la cliente ne pourra n'en effectuer que 3.

La cliente est en possession d'une attestation « Justification de billets inutilisés », qui confirme l'utilisation des lignes 6 et 7 : l'accompagnateur lui a fait remplir également les lignes 1 et 2, à tort.

Quelle est dès lors l'utilité de cette attestation C6 ?

Compte tenu de ce qui précède, le médiateur émet l'avis suivant :

« Comme l'attestation C6 confirme que les lignes 6 et 7 étaient bien remplies, cela signifie que l'accompagnateur de train a fait remplir les 1 et 2 à tort. Il semble donc juste que le Groupe SNCB compense sa cliente pour ce fait. »

Le Groupe SNCB accepte l'avis du médiateur et offre à la cliente un billet de compensation valable pour un voyage aller-retour en deuxième classe.

**2012/5241** Le fils du client reçoit une mise en demeure de la part d'un bureau d'huissiers de justice parce qu'il n'a pas régularisé son voyage du 17/09/2009 dans le délai fixé.

Selon le Groupe SNCB, le délai de traitement d'un dossier par le médiateur pour les voyageurs ferroviaires est limité à une période de 4 mois et le client doit donc acquitter le montant dû.

En fait, c'est le délai de suspension qui s'étend sur 4 mois mais le délai de traitement dépend, lui, de la rapidité de réponse du Groupe SNCB.

L'entreprise ferroviaire n'a jamais remis la copie du constat d'irrégularité au médiateur, ce qui ne plaide pas en faveur de la première. En effet, ce type d'agissement est susceptible de mettre l'objectivité du Groupe ferroviaire en question.

Puisque le Groupe SNCB reconnaît ne pas avoir envoyé de lettre de rappel (parce qu'il ne connaissait pas l'adresse du client), le médiateur estime juste que le Groupe SNCB offre au client la possibilité de payer le montant initialement repris sur le constat d'irrégularité.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose le compromis suivant :

« Le Groupe SNCB accepte, en guise de règlement de ce dossier, le montant initial mentionné sur le constat d'irrégularité. »

L'entreprise ferroviaire met en doute la bonne volonté du client et rejette la proposition de compromis.

Les parents sont civilement responsables des actes de leur enfant et n'ont pas l'intention de s'y dérober.

Pour que les parents prennent leur responsabilité, encore eût-il fallu les informer du « problème ». Ce ne fut pas le cas ici.

Dans un certain nombre de cas, il est vrai que le tribunal a estimé qu'un mineur disposait de suffisamment de maturité pour être personnellement tenu responsable de ses actes. Mais il ne s'agit nullement d'une règle générale qui s'applique en fonction d'un âge déterminé : il s'agit de décisions au cas par cas.

Dans le cas présent, le jeune homme a bien reçu la copie du constat mais n'a pas remis le document à ses parents pour régler le problème.

Ce seul fait suffit à démontrer que le mineur, à ce moment-là, ne disposait pas d'une maturité suffisante pour se rendre compte de la conséquence de ses actes. Il était plutôt encore un enfant et peut difficilement être considéré comme personnellement responsable.

Le Groupe SNCB aurait dû immédiatement prévenir les parents de l'existence du constat d'irrégularité. Cela n'a pas été fait mais l'entreprise ferroviaire a tout de même augmenté le montant réclamé parce que le jeune homme n'a pas réglé à temps l'irrégularité, un acte dont il n'était pas légalement responsable à ce moment-là.

Attendu que :

- le jeune homme, à la date des faits, n'avait clairement pas encore atteint l'âge de discernement ;
- le Groupe SNCB n'a pas informé les parents du contrevenant mineur de leur responsabilité civile quant aux actes de leur fils ;
- s'il l'avait fait, les parents auraient pris leur responsabilité et aucune dette ne leur serait réclamée ;

et conformément à l'article 11 §2, 3° de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses, l'avis suivant est émis :

« Le Groupe SNCB donne l'occasion aux parents du mineur de payer le montant mentionné à l'origine sur le constat d'irrégularité. »

Le Groupe SNCB maintient sa position : le montant réclamé par l'intermédiaire du bureau d'huissiers de justice reste dû.

**2012/5273** La cliente reçoit une mise en demeure de la part d'un bureau d'huissiers de justice concernant un constat d'irrégularité non payé établi au nom de sa fille.

Selon le Groupe SNCB, les mineurs qui se rendent coupables d'un voyage sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable sont pénalement et civilement responsables.

Dans un certain nombre de cas, il est vrai que le tribunal a estimé qu'un mineur disposait de suffisamment de maturité pour être personnellement tenu responsable de ses actes. Mais il ne s'agit nullement d'une règle générale qui s'applique en fonction d'un âge déterminé : il s'agit de décisions au cas par cas.

Pour que les parents puissent prendre leur responsabilité, ils doivent être informés du « problème ». Ce n'est pas le cas ici.

Le Groupe SNCB aurait dû immédiatement prévenir les parents de l'existence du constat d'irrégularité. Cela n'a pas été fait mais l'entreprise ferroviaire a tout de même augmenté le montant réclamé.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose le compromis suivant :

« Le Groupe SNCB donne l'occasion aux parents de la mineure de payer le montant mentionné à l'origine sur le constat d'irrégularité. »

L'entreprise rejette la proposition de compromis en renvoyant à son courrier du 05 février 2013.

Le médiateur se demande comment le Groupe SNCB a pu répondre le 5 février 2013 à une proposition de compromis datant du 23 avril 2013.

D'après l'entreprise ferroviaire, la règle générale prévaut : lorsqu'un enfant atteint l'âge de discernement, il devient aussi personnellement responsable.

Dans le cas présent, la jeune fille a bien reçu la copie du constat mais n'a pas remis le document à ses parents pour régler le problème.

Ce seul fait suffit à démontrer que la mineure, à ce moment-là, ne disposait pas d'une maturité suffisante pour se rendre compte de la conséquence de ses actes. Elle était plutôt une enfant et peut difficilement être considérée comme personnellement responsable.

Attendu que :

- la jeune fille, à la date des faits, n'avait clairement pas encore atteint l'âge de discernement ;
- le Groupe SNCB n'a pas informé les parents de la contrevenante mineure de leur responsabilité civile quant aux actes de leur fille ;

- s'il l'avait fait, les parents auraient pris leur responsabilité et aucune dette ne leur serait réclamée ;

et conformément à l'article 11 §2, 3° de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses, l'avis suivant est émis :

« Le Groupe SNCB donne l'occasion aux parents de la mineure de payer le montant mentionné à l'origine sur le constat d'irrégularité. »

Le Groupe SNCB accepte l'avis du médiateur.

**2012/5330** Le client demande le remboursement de billets Treski car, en raison d'une intervention chirurgicale urgente, le voyage n'aura pas lieu le 8 février 2013 comme prévu.

Le 13 décembre 2012, le Groupe SNCB demande les titres de transport originaux.

Deux mois plus tard, il fait savoir que la formule choisie par le client, « Comfort Friends », n'est pas remboursable ; seuls les billets complémentaires Kufstein/Wörgl le sont partiellement.

Le Groupe SNCB renvoie les billets Treski car ceux-ci ne sont pas encore perdus : le client pourrait les revendre.

En soi, cette solution n'aurait pas été mauvaise, mais... la SNCB n'a renvoyé les tickets que 2 jours avant la date planifiée de voyage. Il était alors trop tard pour trouver un acheteur.

En réclamant les billets originaux, le Groupe SNCB a créé l'espoir dans le chef du client qu'un geste commercial n'était pas exclu.

En renvoyant les tickets seulement 2 jours avant la date de voyage, le client a perdu la possibilité de les monnayer.

Le médiateur propose de parvenir à un arrangement commercial, sous la forme d'un bon voyage de 600 €.

Mais le Groupe SNCB rejette cette proposition :

- les billets acquis par le client ne sont ni échangeables ni remboursables ;
- Treski est exploité en sa propre régie par le Groupe SNCB et il n'y a donc pas d'espace pour un geste commercial ;
- le fait de demander les titres de transport originaux ne constitue jamais une promesse de remboursement mais fait partie intégrante de la procédure, et doit permettre d'éviter des complications par la suite (par ex. si le client ne possède plus les billets originaux ou si les billets ont été émis par un autre réseau) ;
- en raison de diverses circonstances, le service clientèle connaît un retard anormal dans le traitement des dossiers ;
- le Groupe SNCB a pris soin que le client rentre en possession de ses billets avant la date de voyage ;
- d'après une réglementation internationale, un particulier n'est pas autorisé à revendre des titres de transport.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que la procédure telle qu'elle est suivie par SNCB Europe est quelque peu boiteuse, notamment la demande systématique des titres

de transport originaux avant que le fond du dossier ne soit examiné. En outre, le Groupe SNCB a aussi demandé les coordonnées bancaires du client « *en cas de remboursement* ».

Dans ce dossier, la suite de la procédure a même été indéfendable : les billets Treski ne sont ni échangeables ni remboursables et le Groupe SNCB - d'après ses propres dires puisque les résultats comptables ne nous ont pas été présentés - ne dispose d'aucune marge pour un éventuel geste commercial. Ainsi, dès que le nom « Treski » a été avancé, il était clair que plus aucun arrangement commercial n'était possible. Mais le Groupe SNCB a laissé planer le doute auprès du client en lui demandant ses titres de transport originaux et ses coordonnées bancaires : dans l'esprit du client, un arrangement commercial était possible.

Le fait que Treski soit exploité en régie propre sans espace pour un geste commercial n'a pas été démontré puisqu'aucune preuve susceptible de soutenir cette allégation n'a été avancée lors du refus de notre proposition de compromis. Cela ne peut pas être un sauf-conduit pour justifier de ne pas traiter correctement le client.

Si l'on admet que la marge bénéficiaire est tenue dans cette activité, le Groupe SNCB aurait alors eu tout intérêt à reprendre les tickets du client et à les revendre à un tarif plus élevé.

Le Règlement européen 1371/2007 impose clairement que le voyageur doit recevoir une réponse dans les 30 jours calendrier ; si ce délai ne peut être respecté « *en raison de toutes sortes de circonstances* », le transporteur doit informer le voyageur, avant la fin du délai de 30 jours, de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse ; cette réponse doit intervenir dans un délai de 3 mois à compter de la date de la plainte. Ces prescriptions n'ont pas été suivies : le voyageur n'a pas été informé de circonstances particulières et aucun délai de réponse n'a été avancé ; le client pouvait ainsi supposer qu'il allait recevoir une réponse dans les 30 jours, ce qui ne fut pas le cas.

Le Groupe SNCB prétend que, selon une réglementation internationale (qui n'a pas été référencée), il est interdit qu'un particulier revende un titre de transport.

Le client a acheté des tickets non nominatifs, ce qui fait de ceux-ci des biens meubles non personnalisés.

Sur base de l'article 2279 du Code civil, leur possesseur peut être considéré de bonne foi comme leur propriétaire. Pour pouvoir en jouir, la possession doit être réelle, pour soi-même (*pro suo*) et incontestable.

Ces conditions sont supposées exister sous réserve de preuve contraire.

Le client avait donc bien le droit de revendre ses billets à un tiers.

L'utilisation de cet argument juridique par le Groupe SNCB ne tient d'ailleurs pas la route : si c'était vrai, il serait même interdit d'acheter un ticket pour un compagnon de voyage...

L'allégation selon laquelle le Groupe SNCB a rendu les titres de transport « *avant la date de voyage* » est toute relative : l'enveloppe utilisée pour les renvoyer – sans courrier d'accompagnement - portait le cachet de la poste « *05/02/13* », pour un voyage le 08/02/2013.

La demande inutile des tickets, le trop long délai de traitement de la plainte et le renvoi tardif des tickets constituent indubitablement une faute dans le chef du Groupe SNCB, qui a *de facto* largement compromis les chances que le client avait de revendre ses billets.

Celui-ci en a subi un dommage considérable et il revient au Groupe SNCB de prendre ses responsabilités en proposant à son client un arrangement commercial équitable.

Le Groupe SNCB a rejeté l'avis, en se contentant de répéter son argumentaire :

- la demande des tickets originaux ne constitue pas un engagement de remboursement ;
- conformément au CIV, le client ne pouvait pas vendre ses tickets (NDLR : c'est totalement faux ! L'article 7 §4 dit, in extenso, « *Le titre de transport est cessible s'il n'est pas nominatif et si le voyage n'a pas commencé* ») ;
- les billets Treski ne sont ni échangeables ni remboursables et le client n'a subi aucun dommage pécuniaire.

L'entreprise ferroviaire s'excuse pour ne pas avoir répondu au client dans le délai prévu par le Règlement 1371/2007, mais le médiateur n'est pas compétent en la matière pour lui faire une remarque à ce propos.

**2012/5360** Le 22 novembre 2012, le client achète deux billets Wijnmaal/Zone Bruxelles via Ticket Online et les enregistre sur sa carte d'identité.

Après l'enregistrement, le client remarque qu'il n'a pas modifié la date et que ses billets sont valables pour le 22 novembre 2012 au lieu du 23. Il contacte immédiatement le service clientèle du Groupe SNCB et demande l'adaptation de la date.

Le service clientèle lui conseille de racheter des nouveaux billets et de demander le remboursement des tickets erronés.

Le client suit le conseil. Mais le remboursement lui est refusé car le nouveau billet prévoit un départ de Herent au lieu de Wijnmaal.

Le client a immédiatement contacté le service clientèle pour obtenir de l'aide lors du processus d'achat d'un titre de transport online. Pourquoi ce service n'a-t-il pas modifié la date du billet électronique du client ? La technologie d'aujourd'hui devrait permettre ce genre de manoeuvre.

Le client a acheté deux billets qu'il n'a pas utilisés. Puisque le service clientèle n'a pas pu ou n'a pas voulu l'aider et qu'il en a racheté deux autres, le médiateur estime juste que le Groupe SNCB procède au remboursement des billets erronés.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose le compromis suivant :

« Le Groupe SNCB rembourse les billets non utilisés au client. ».

L'entreprise ferroviaire rejette le compromis : un titre de transport avec un trajet différent ne peut être considéré comme un billet de remplacement.

L'emplacement géographique du domicile du client permet à ce dernier de partir indifféremment de Wijnmaal ou de Herent vers Bruxelles.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB évoque un billet de remplacement. Mais il n'est pas mentionné que le trajet de ce billet de remplacement doit être identique au trajet repris sur le billet d'origine. L'entreprise attend seulement de son client qu'il lui soumette un billet de remplacement.

Le client disposait bien d'un tel billet et le Groupe SNCB n'a pas clairement explicité que le trajet du second billet devait reprendre le même trajet que le billet d'origine : le médiateur estime que l'entreprise ferroviaire devrait rembourser les billets non utilisés.

L'avis suivant est donc émis :

« Le Groupe SNCB rembourse les billets non utilisés au client. ».

Le Groupe SNCB refuse de suivre l'avis et campe sur ses positions : seul un billet identique peut induire un geste commercial.

**2012/5699** Le 7 janvier 2011, la cliente a reçu un C170 parce qu'elle n'avait pas encore de billet et qu'elle n'avait pas de cash (paiement différé). Le tarif du billet repris sur l'amende n'était pas le moins cher (prix d'un aller simple au lieu d'un billet Shopping aller-retour) et elle rentre une plainte en date du 13 janvier 2011. Elle reçoit un accusé de réception (automatique) mais aucune réponse.

Le bureau d'huissiers de justice lui fait parvenir une créance avec une surtaxe de 200€.

Le Groupe SNCB explique qu'il a proposé un règlement à l'amiable à la cliente – en réponse à sa plainte – et qu'elle n'y aurait pas répondu.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que l'identité de la cliente a été recueillie sur base de sa carte d'identité électronique. A la date de l'infraction, elle n'habitait déjà plus à l'adresse renseignée sur la puce, mais le traitement administratif de ce déménagement n'était pas encore achevé, de sorte que l'ancienne adresse s'y trouvait encore encodée.

Le 13 janvier 2011 – donc dans le délai prévu pour réagir au constat d'irrégularité – la cliente a introduit une plainte car le tarif plein lui a été comptabilisé lors de la rédaction du C170 ; en lieu et place du tarif promotionnel disponible à l'époque, le billet « *Shopping* ». Dans son mail, la cliente n'a mentionné que sa nouvelle adresse.

Dans sa réponse du 26 janvier 2011, le Groupe SNCB tenait compte des remarques de la cliente et proposait de classer le dossier moyennant le paiement de 7,70€ de frais administratifs.

Cette réponse n'a pas été envoyée à l'adresse renseignée par la cliente mais à son ancienne adresse : la cliente ne l'a donc jamais reçue.

Le médiateur propose d'en revenir à la proposition du 26 janvier 2011 et de ne faire payer à la cliente que les frais administratifs.

Cette conciliation est rejetée par le Groupe SNCB :

- la cliente aurait pu faire suivre son courrier par BPost jusqu'à sa nouvelle adresse ;
- en tant que personne sensée et raisonnable, en constatant qu'aucune réaction du Groupe SNCB n'arrivait, la cliente aurait dû s'informer de l'état de son dossier.

Dans son avis, le médiateur reprend les mêmes arguments et explique que le Groupe SNCB a commis une erreur : la proposition commerciale a été envoyée non à l'adresse renseignée par la cliente dans sa plainte, mais à l'ancienne adresse qui se trouvait encore sur la puce de la carte d'identité électronique.



Au lieu de simplement reconnaître que son service a commis une erreur regrettable et d'en corriger les conséquences, le Groupe SNCB en a fait une montagne et a fait appel à un bureau de recouvrement afin que celui-ci rattrape sa propre gaffe.

La cliente ne peut pas être tenue responsable de la manière dont l'autorité communale a traité administrativement (modification des données du Registre National – modification des données reprises sur la puce de la carte d'identité...) son changement d'adresse, signalé pourtant de manière régulière, ni du délai nécessaire à ces opérations.

Elle a fait ce qui pouvait être raisonnablement attendu de sa part : elle a signalé son adresse effective dans sa plainte.

Le Groupe SNCB estime à tort que la cliente aurait dû s'informer de l'état de son dossier.

Ce point de vue est en contradiction avec la jurisprudence : comme lorsque le destinataire d'une facture ne réagit pas, il est réputé l'avoir acceptée tacitement, de même l'expéditeur de la facture est censé accepter une protestation rentrée dans les délais et motivée s'il omet de la contester.

Il n'est donc pas correct d'attendre de la cliente qu'elle reprenne contact avec l'entreprise ferroviaire pour s'informer de l'état de son dossier : elle pouvait au contraire partir du principe que sa requête avait été acceptée.

Le médiateur propose dans son avis de clôturer le dossier sur base du paiement de 7,70€ pour les frais administratifs.

Le Groupe SNCB rejette l'avis en répétant son argumentaire et en précisant que le *Billet Shopping* n'était valable qu'en cas de paiement immédiat mais ne pouvait pas être choisi pour la rédaction d'un C170.

**2013/0053** Le client reçoit une mise en demeure de la part du bureau de recouvrement concernant 14 constats d'irrégularité impayés. Le client affirme ne pas avoir pris le train aux dates renseignées.

Le Groupe SNCB fait savoir que tous les constats ont été établis sur base d'une carte SIS.

Pour prouver qu'il n'a pas effectué les trajets en train concernés, le client est prié de rassembler certains éléments :

- déclaration de vol (PV de police) ;
- plainte pour usurpation d'identité ;
- historique de ses cartes SIS, délivré par la mutualité ;
- attestation de la mutualité ou de l'INAMI qui prouve que la carte SIS n'a pas été utilisée durant la période concernée par les constats d'irrégularité ;
- attestation susceptible de prouver qu'il ne se trouvait pas dans le train ;
- copie de sa carte SIS actuelle.

Toute autre attestation de la mutualité, de l'INAMI, de l'école ou de l'employeur peut être décisive d'après le Groupe SNCB.

Les informations demandées appartiennent à la sphère privée du client et les demander revient à violer sa vie privée.

S'il est vrai que tout citoyen a le droit de prouver son identité « de quelque manière que ce soit », il est tout aussi vrai que l'agent verbalisant ne doit pas se montrer crédule ou naïf et accepter simplement tout ce qu'on lui présente. Lorsqu'une carte de membre d'une

association lui est présentée, le verbalisant ne devrait pas lui conférer aussi facilement le statut de « pièce d'identité ».

La Belgique est un état de droit dans lequel le citoyen est présumé innocent jusqu'à preuve du contraire. Par conséquent, le citoyen n'a pas à prouver son innocence : en cas d'absence de carte d'identité ou de passeport, il revient à l'administration de prouver de manière irréfutable que la personne qu'elle accuse est bien la même que celle que l'agent verbalisant avait devant les yeux dans le train.

Dans ce dossier, le Groupe SNCB n'a pas encore présenté une telle preuve et la présomption d'innocence s'applique toujours au client, jusqu'à preuve du contraire.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise ferroviaire, le médiateur propose de classer le dossier sans suite.

L'entreprise ferroviaire n'accepte pas le compromis : sans preuves, les voyages irréguliers du client ne peuvent être classés.

Comme le Groupe SNCB n'a pas donné suite aux arguments avancés dans la proposition de compromis, le médiateur les répète dans son avis : l'entreprise ferroviaire doit y répondre.

Le Groupe SNCB maintient sa position et rejette l'avis.

**2013/0529** Sur les conseils du guichetier, le client achète des billets B-Excursion pour le Festival de sculpture sur glace de Bruges. La mère du client a plus de 65 ans et le guichetier en a été informé. Plus tard, le client remarque qu'un billet Senior combiné à un ticket d'entrée pour le festival est meilleur marché qu'une B-Excursion. Le client demande le remboursement de la différence de prix.

Bien que le Groupe SNCB confirme lui-même informer ses clients de plus de 65 ans qu'un billet Senior combiné à une entrée individuelle peut être moins cher qu'une B-Excursion, cela ne l'a pas empêché de vendre ce dernier produit.

Puisque le guichetier n'a pas fourni l'information correcte et a vendu un produit plus onéreux au client, le médiateur propose que l'entreprise ferroviaire rembourse la différence de prix.

La proposition de compromis est rejetée : l'entreprise ne peut pas être au courant de tous les prix pratiqués par ses prestataires et il revient au client de choisir la formule la plus intéressante pour lui.

On peut espérer d'un préposé au guichet d'un service public qui tient compte des attentes de ses clients qu'il propose toujours le produit le plus avantageux et fournisse toutes les informations qui répondent aux souhaits du client, exprimés ou raisonnablement prévisibles.

Il est en outre préjudiciable pour l'image d'une entreprise de service qu'un client apprenne qu'il aurait pu bénéficier de la même prestation pour un prix inférieur.

Le Groupe SNCB vend du reste également des billets d'entrée individuels et mentionne le prix du prestataire ainsi que le prix payé au guichet par le client. Pour promouvoir ce type de produit, le Groupe SNCB met en avant certains avantages :

- prix plus avantageux en gare qu'à la caisse ;
- pas de file d'attente à la caisse ;
- billets non nominatifs et disponibles en nombre illimité.

Dans la brochure B-Excursion, l'entreprise ferroviaire mentionne même les différents prix d'entrée en fonction des catégories d'âge, et si le client voyage gratuitement ou dispose d'une entrée gratuite à l'événement, s'il a intérêt à acheter séparément son titre de transport / ticket d'entrée ou un billet B-Excursion.

Le Groupe SNCB ne peut continuer à prétendre ne pas connaître les prix pratiqués par ses prestataires.

En outre, son site internet invite les clients à se présenter en gare en cas de questions. Il est évident que le client s'attend à y recevoir une information correcte.

Il semble donc équitable que le Groupe SNCB procède au remboursement de la différence de prix, et c'est ce que l'avis émis a requis.

L'avis du médiateur a été refusé.

**2013/0936** La cliente reçoit une mise en demeure du bureau d'huissiers pour un voyage irrégulier le 8 juin 2010 (oubli d'une carte train mi-temps).

Une semaine plus tard, elle va présenter son titre de transport et le guichetier lui signifie que tout est en ordre.

Elle ne reçoit aucune réponse à ses réclamations (après deux rappels), ni de la part du Groupe SNCB ni du huissier.

L'entreprise ferroviaire explique finalement que les utilisateurs d'une carte train mi-temps ne peuvent bénéficier d'un arrangement gratuit en cas d'oubli.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que la cliente a réagi dans le temps imparti à la demande du Groupe SNCB :

- une première fois lorsqu'elle a présenté sa carte train au guichet. Elle avait bien rempli 2 lignes pour son voyage du 8 juin 2010 et le guichetier lui a signifié que tout était « *en ordre* » ;
- une deuxième fois, après avoir reçu une lettre de rappel datée du 23 juin 2010 : elle a envoyé une copie de son billet de validation de sa carte train ;
- une troisième fois, après réception d'un nouveau rappel (daté du 13 juillet 2010) : idem.

La cliente n'a reçu aucune réaction à ses différentes manifestations et elle a cru de bonne foi que le dossier était effectivement « *en ordre* ».

La cliente a pleinement agi de bonne foi, a bien payé ses voyages du 8 juin 2010 (inscription sur 2 lignes de son billet de validation) et a à chaque fois réagi dans les temps aux injonctions du Groupe SNCB. Le médiateur propose donc de classer le dossier sans suite, comme d'ailleurs indiqué par le préposé au guichet.

Cette proposition a été rejetée par l'entreprise ferroviaire :

- la cliente ne peut pas prouver qu'elle a réagi dès 2010 ;
- dans la base de données « voyages irréguliers », il n'y a aucune trace d'un éventuel passage à un guichet de la cliente avec son C170.

Dans son avis, le médiateur insiste : une semaine après la constatation de l'irrégularité, la cliente a présenté sa carte train oubliée le 8 juin 2010, dont 2 lignes avaient bien été complétées pour cette date, en toute bonne foi.

Que le Groupe SNCB ne retrouve pas trace de ce passage ne signifie nullement que les propos de la cliente soient faux. Notre expérience en la matière nous a appris que ce genre de chose arrive.

Bien que le guichetier ait dit que « *tout était en ordre* », la procédure n'a pas été respectée : la cliente n'a reçu aucune preuve (quittance) que tout était effectivement réglé et il appert, après coup, que le dossier n'était pas clôturé.

La cliente s'est reposée sur l'expertise (*a posteriori* contestable) du préposé au guichet et ne s'est pas interrogée outre mesure.

La cliente s'est à nouveau manifestée après des lettres de rappel mais l'entreprise n'en retrouve (à nouveau) aucune trace. Cela ne prouve à nouveau pas que la cliente n'aurait pas envoyé ces lettres.

Les pièces présentées démontrent que les voyages du 8 juin 2010 ont été payés (2 lignes complétées). En outre, il existe un doute légitime sur la manière dont la cliente a été accueillie au guichet. Le médiateur réclame donc le classement sans suite du dossier.

L'avis n'a pas été suivi par le Groupe SNCB : le voyageur n'a pas à décider par lui-même de remplir *a posteriori* son titre de transport et de régulariser ainsi la situation selon sa propre méthode.

Les allégations selon lesquelles (a) la cliente s'est présentée en gare et (b) que le guichetier lui aurait précisé que tout était « *en ordre* » n'ont pu être prouvées.

En outre, la cliente n'aurait pas réagi aux deux courriers de rappel.

**2013/1193** Une jeune fille reçoit en juin 2010 une amende dans le train. Vivant une situation familiale des plus compliquée et voyant que sa maman ne fait rien, elle décide de remettre à sa belle-maman (Madame J.) le rappel du constat quelques jours avant son échéance. Madame J. prend alors immédiatement contact avec le service des irrégularités pour demander si le paiement peut attendre la fin du mois, c'est-à-dire quelques jours. L'agent du Groupe SNCB lui répond qu'il n'y a aucun problème, « qu'ils ne regarde pas à quelques jours ». Le paiement est effectué 6 jours après la date prévue. La belle-maman reçoit un rappel 3 jours plus tard mais ne s'en inquiète pas car elle pense que le paiement et le courrier ont dû se croiser.

En 2013, suite à la réception d'un courrier d'un bureau d'huissiers, Madame J. demande l'intervention du service de médiation, qui transmet alors son dossier au Groupe SNCB.

La Société informe Madame J. que deux dossiers sont ouverts au nom de sa belle-fille, un datant de juin 2010 et un autre de mars 2013.

Pour le dossier de juin 2010, le Groupe SNCB réclame la surtaxe forfaitaire de 200 € car Mme J. aurait seulement payé après le deuxième rappel.

Pour le dossier de mars 2013, il mentionne que la somme de 4,40€ reste due.

Insatisfait par la réponse concernant le dossier de juin 2010, le médiateur envoie une proposition de conciliation.

Dans celle-ci, il rappelle que la somme due a été payée avant l'envoi du second rappel et en accord avec un agent du service clientèle.

Il demande donc de clôturer le dossier de la belle-fille sur base du paiement déjà effectué et d'en avertir les huissiers.

Le Groupe SNCB rejette la proposition en se contentant de répéter que le paiement a été effectué après les délais précités. Il ne mentionne aucunement l'intervention de leur agent.

Suite à ce rejet, le médiateur émet un avis qui insiste sur le fait que la jeune fille n'a eu ni l'intention de frauder ni la volonté de se soustraire à une quelconque régularisation. Que le paiement a certes été effectué en retard mais que la somme est parvenue sur le compte de la Société avant l'envoi du rappel réclamant la surtaxe de 200€. Que ce retard a reçu l'aval d'un agent du service concerné qui a montré ainsi une attitude compréhensive et humaine ternie aujourd'hui par une application trop pointilleuse de la procédure.

L'entreprise ferroviaire rejette l'avis et notre argumentation (soulignée dans deux courriers supplémentaires) en se basant sur deux dossiers bien antérieurs ayant soi-disant bénéficié d'une approche commerciale.

**2013/1295** En date du 27 décembre 2012, le client achète deux billets (fin d'année, 9€ par billet) pour le lendemain, le 28, au guichet de la gare. En vérifiant par la suite, le client remarque qu'ils ont été fautivement émis pour le 27 décembre. L'accompagnateur de train et le guichetier lui conseillent d'introduire une plainte et de renvoyer les titres de transport originaux. Le client rachète à Bruxelles-Central deux nouveaux billets portant la bonne date.

Aucune des 3 personnes interrogées (personnel de train et guichetiers) n'a attiré l'attention du client sur le fait qu'il devait également remettre ses nouveaux billets pour obtenir le remboursement. Le client voyage donc avec ses billets le 28 décembre et les jette.

Le Groupe SNCB prétend qu'il en incombe à la responsabilité du client de vérifier les titres de transport au moment de l'achat. Sans les billets de remplacement, aucun remboursement ne peut être envisagé, d'après les Conditions de Transport en vigueur, qui peuvent être consultées sur le site du Groupe SNCB.

Dans son compromis, le médiateur réfute ces arguments.

Partir du principe que seul le client est responsable du contrôle final n'est ni correct ni commercial. L'employé au guichet est expert en la matière et on ne peut attendre du client qu'il connaisse tous les produits. Même un guichetier peut commettre une erreur en introduisant des données dans l'ordinateur.

Il n'est pas non plus correct d'attendre du client qu'il soit au courant de toutes les Conditions de Transport en vigueur. Le client doit être informé de ces conditions par le personnel de l'entreprise. Ni l'accompagnateur de train, ni le préposé au guichet n'étaient au courant que le client devait remettre les billets de remplacement pour obtenir le remboursement des billets erronés. On pourrait supposer que le personnel (de vente)

connaisse cette disposition du règlement. En pratique, il semblerait que ce ne soit pas le cas, et le client en est la dupe.

*« Le Groupe SNCB rembourse au client les billets fautivement émis. »*

En l'absence des billets de remplacement ou d'un extrait de compte, le Groupe SNCB prétend qu'il n'existe aucune preuve que le client a bien voyagé le 28 décembre. Mais partons du principe que des billets de remplacement ont bien été achetés.

Selon l'entreprise ferroviaire, le client reste (seul) responsable du contrôle des billets acquis, de leur validité et de leur exactitude. Il n'y a pas lieu de se demander si le client a été oui ou non informé de la procédure à suivre. Les Conditions de Transport sont consultables sur son site internet.

Le médiateur réagit et fait connaître son point de vue au Groupe SNCB : « qu'aucune compensation ne peut être envisagée sans les billets originaux » va à l'encontre des dispositions de l'art. 38 §6 des conditions de transport, « la SNCB pourra exiger la restitution des titres de transport originaux ».

Présenter les originaux des billets de remplacement ne constitue donc pas une condition *sine qua non*.

Lorsque dans sa réponse, l'entreprise ferroviaire avance qu'elle ne « peut » offrir de compensation, cela revient à dire qu'elle ne le « veut » pas.

Le client ne possède plus les billets de remplacement :

- le personnel a conseillé au client de déposer une plainte ;
- en gare, celle-ci a été immédiatement tamponnée mais les copies des nouveaux billets n'ont pas été jointes ;
- personne n'a expliqué au client que les documents ainsi rentrés ne suffiraient pas pour le traitement du dossier et/ou qu'il pourrait lui être demandé par la suite de présenter également les billets de remplacement.

Le guichetier est un expert et on ne peut attendre du client qu'il connaisse tous les produits et toutes les règles.

Le Groupe SNCB estime que c'est le client qui a commis une erreur, pas son employé. Les collaborateurs du Groupe SNCB sont des personnes et les personnes peuvent commettre des erreurs. Même en cas de doute fondé, l'entreprise n'admet pas qu'un membre de son personnel puisse s'être trompé.

L'avis suivant est émis : « *Puisque d'après les Conditions de Transport le Groupe SNCB peut envisager une compensation sans titres de transport originaux, nous proposons qu'elle le fasse.* »

L'avis a été rejeté : à l'achat d'un billet, le client déclare accepter les Conditions de Transport du Groupe SNCB. Dans celles-ci, il est indiqué qu'en cas de demande de remboursement, les documents nécessaires doivent être tenus à disposition.

Sans les billets originaux ou un extrait de compte sur lequel apparaît l'achat des billets non utilisés, il ne peut être donné suite à la demande de remboursement.

**2013/1391** Le 13 janvier 2013, le client achète à un guichet 4 billets (B-Excursion) pour 2 adultes et 2 enfants (9 et 16 ans). A la question de savoir si c'était correct, le préposé a répondu positivement. Dans le train, le client remarque qu'il a payé pour son enfant de 9 ans 21,30 €, soit le prix d'un billet pour un enfant à partir de 12 ans.

Le Groupe SNCB renvoie vers ses Conditions générales, qui indiquent que seuls les billets B-Excursion entièrement inutilisés peuvent être remboursés. Le billet transmis par le client porte la marque de la pince d'un accompagnateur. Une demande de remboursement ne peut être introduite après le jour du voyage.

Le Groupe SNCB demande au client de fournir des informations supplémentaires, c'est-à-dire un formulaire C6 complété (justificatif) et tous les originaux des titres de transport.

Il y a été partiellement donné suite. Le client a rentré le 7 mars 2013 un formulaire C6 partiellement complété par lui-même. Mais l'entreprise ferroviaire ne reconnaît pas cette pièce comme une justification.

Le Groupe SNCB avance que le client doit toujours contrôler ses billets à leur réception. Le client a payé, malgré la discussion sur la tarification, et n'a contrôlé ses billets qu'après l'embarquement.

Le médiateur fait remarquer que le client a clairement demandé au guichet s'il avait reçu des informations et des billets corrects. Le guichetier a confirmé. Ce n'est qu'après que le client s'est aperçu de l'erreur. Mais pour l'entreprise ferroviaire, il en va de la responsabilité du client de contrôler ses titres de transport au moment de l'achat.

Partir du principe que seul le client est responsable du contrôle final n'est ni correct ni commercial. Le guichetier est un spécialiste, au contraire du client, qui ne peut pas connaître tous les produits. Même un préposé au guichet peut commettre une erreur dans l'encodage de données.

Estimer que le client est au courant de toutes les Conditions de Transport en vigueur n'est pas non plus réaliste. Le client doit être informé de ces Conditions par le personnel de l'entreprise ferroviaire.

En pratique, cela semble ne pas être le cas et le client en est la dupe.

Le Groupe SNCB a prié le client de transmettre un formulaire C6, sans préciser que celui-ci devait être complété avant la date de voyage par un accompagnateur de train ou un guichetier. Le client a obtenu ce document au guichet, lequel l'a transmis au Service Clientèle, après l'avoir partiellement complété. Un examen approfondi du C6 montre qu'il a été complété par deux personnes différentes.

Le client ne peut pas être au courant de procédures internes, et ignore donc par qui le formulaire doit être complété si personne ne l'en informe.

Selon le Groupe SNCB, le voyageur aurait dû s'enquérir auprès de l'accompagnateur de train ou au guichetier. Le client ne l'a pas fait. Le formulaire ne porte d'ailleurs pas le cachet de la gare : s'il s'y était manifesté, un cachet aurait été apposé et les données auraient été complétées.

Comment le client est-il alors entré en possession de ce formulaire C6 ?

La proposition de compromis est ainsi rédigée : « *Le Groupe SNCB rembourse au client la différence de prix Enfant / Jeune après réception des deux billets B-Excursion originaux au tarif Jeune.* »

Le Groupe SNCB rejette la proposition et maintient son point de vue. Seuls des billets non utilisés peuvent faire l'objet d'un éventuel remboursement. Tous les billets transmis par le client portent la marque d'une pince. En outre, il est impossible de vérifier *a posteriori* que c'est bien un enfant de 9 ans qui a utilisé le billet.

Le médiateur argumente : il s'agit ici d'une demande de remboursement d'un billet acquis à un tarif trop élevé et personne ne conteste le fait qu'il a bien été utilisé (d'où la marque de la pince de contrôle). C'est d'ailleurs l'accompagnateur de train qui a fait remarquer au client qu'il avait payé trop cher. Que l'accompagnateur ait négligé de remettre un justificatif C6 ne peut être reproché au voyageur qui ignorait l'existence de ce document.

En outre, le client a explicitement demandé si les billets B-Excursions qui lui étaient remis étaient corrects ; il reconnaît de manière incontestable que son fils de moins de 12 ans a voyagé avec ce billet (trop cher). La responsabilité du contrôle du produit reçu ne repose pas uniquement sur les épaules du voyageur ; le client a remis un formulaire C6, à la demande du Service Clientèle du Groupe SNCB. Ce formulaire a été partiellement complété par le guichetier lui-même. Or, le client n'a pu recevoir ce formulaire que des mains d'un membre du personnel... Le médiateur réitère donc sa demande dans son avis et insiste pour que le *Groupe SNCB rembourse la différence de prix Enfant / Jeune au client.*

Le Groupe SNCB refuse de suivre l'avis en utilisant les mêmes arguments que précédemment et le client n'a pas été remboursé.

**2013/3198 et 3275** La cliente commande en ligne un E-ticket pour un autre jour ; en passant d'un écran à un autre, la date de voyage s'est modifiée en date d'achat (et elle ne



l'a pas remarqué). La cliente contacte le helpdesk, qui transmet le dossier de remboursement au service clientèle.

Le Groupe SNCB refuse le remboursement car la cliente n'a pas joint à sa demande le billet de remplacement utilisé le jour du voyage. Celle-ci réagit : l'employé du helpdesk ne lui a pas dit qu'elle devait le conserver.

Le Groupe SNCB insiste sur le fait qu'un ticket online (TOL) n'est ni remboursable ni échangeable : un geste commercial n'est possible que sur présentation de l'original du billet de remplacement.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur explique que la cliente ne demande pas, en soi, le remboursement d'un ticket. En raison du dysfonctionnement du programme de réservation, un billet portant une mauvaise date de voyage a été émis : lors du passage d'un écran à un autre, la date de voyage encodée a été ramenée à « aujourd'hui ». (Ce n'est d'ailleurs pas la première fois que des voyageurs font part de ce problème au médiateur). La cliente ne demande donc pas de remboursement mais la rectification de cette erreur.

L'employé du helpdesk TOL a lui-même rédigé le dossier destiné au service clientèle. Si la présentation du billet de remplacement original était une condition *sine qua non* pour obtenir un arrangement commercial, il revenait à ce collaborateur de le savoir, en tant qu'expert en la matière, et d'en informer la cliente.

Comme elle n'a pas été mise au courant, elle n'a pas conservé le billet utilisé.

Il n'est pas juste de faire peser les conséquences financières de cette « faute professionnelle » sur les seules épaules de la cliente.

Le médiateur propose de rembourser intégralement le billet erroné.

Le Groupe SNCB refuse :

- les billets TOL ne sont ni remboursables ni échangeables ;
- un geste commercial n'est envisageable que sur présentation d'un billet de remplacement ;
- il est bien possible que la cliente ait tout de même fait usage du billet erroné.

Certaines choses ne sont pas claires et le médiateur réclame des informations complémentaires :

- 1- qu'a fait le service clientèle du dossier de remboursement transmis par le helpdesk TOL ?
- 2- pourquoi ce helpdesk n'a-t-il pas prévenu la cliente de la nécessité de conserver le billet de remplacement ?
- 3- que pense faire le Groupe SNCB pour éradiquer le dysfonctionnement du programme de réservation signalé par la cliente (et par d'autres voyageurs auparavant) ?

Réponse du Groupe SNCB :

- le point 1 est resté sous silence
- le Groupe SNCB peut encore difficilement savoir si l'employé du Contact Center a conseillé à la cliente ou non de conserver son billet de remplacement ;
- les bugs qui causaient les changements de données ont été entre-temps résolus.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que le Groupe SNCB reconnaît finalement l'existence de bugs (auparavant, il s'entendait répondre le contraire).

L'employé du Contact Center, dans son mail à la cliente (qui constitue une pièce du dossier) ne lui a de toute façon pas demandé ou conseillé de garder son billet de remplacement. Cela confirme l'explication donnée par la cliente : elle n'a pas conservé le billet en question car personne ne le lui a demandé.

Dans son avis, le médiateur demande d'accorder le bénéfice du doute à la cliente et de lui rembourser le billet erroné.

Dans le dossier 2013/3275, le Groupe SNCB présente ses excuses et rembourse le montant de 7,40€, sous réserve de principe et en raison d'éléments commerciaux particuliers.

Dans le dossier 2013/3198, deux éléments fondamentaux de notre argumentaire n'ont pas été entendus.

Toutes les conséquences financières de cette réservation qui s'est mal passée ne peuvent reposer sur la seule cliente : un geste commercial serait souhaitable.

Nous avons demandé au Groupe SNCB de bien vouloir réexaminer notre avis à la lumière de ce qui précède.

Finalement, sous réserve de principe et par esprit commercial, le Groupe SNCB rembourse la somme de 7,40€ sur le compte du client et présente ses excuses.

**2013/3233** En date du 7 juin 2012, la cliente renouvelle sa carte train (carte mère) pour une durée de 5 ans. Pour ce faire, elle paye un droit de confection de 5 € auquel s'ajoute le prix d'une nouvelle photo d'identité. Un an plus tard, alors qu'elle veut renouveler son billet de validation, on lui réclame de nouveau la somme de 5 € pour la création de la nouvelle carte Mobib cette fois. La cliente s'insurge contre ce procédé.

Le Groupe SNCB rétorque qu'un droit de confection fixé à 5 € est perçu lors de l'établissement d'une carte et que celui-ci est non remboursable et reste dû.

Non satisfaite par cette réponse, la cliente s'adresse au médiateur.

Dans la proposition de conciliation, celui-ci insiste sur le fait qu'il n'est pas correct de faire supporter le double coût, que l'instauration de ce nouveau système engendre, à la cliente. Il ajoute que le Groupe SNCB aurait pu, pour éviter cette situation déplaisante, laisser la carte arriver à échéance pour passer au niveau système, comme ce fut le cas pour les cartes d'identité belges lors du passage aux eID.

La Société est invitée à rembourser au prorata le droit de confection de la carte renouvelée en juin 2012 et qui n'a été utilisée qu'un an.

L'entreprise ferroviaire refuse la conciliation.

Suite à ce nouveau refus, le médiateur émet un avis qui insiste sur le fait que le changement de support n'est pas un choix personnel de la cliente mais bien une contrainte imposée par la Société.

Le Groupe SNCB campe sur ses positions et rejette l'avis.

Des dossiers similaires sont toujours ouverts à ce jour et des questions adressées au Groupe SNCB sont en suspens.

**2013/3524** En mai 2013, le client a transmis au Groupe SNCB son Rail Pass (2<sup>e</sup> classe, une ligne utilisée) car ce dernier était devenu inutilisable à cause de l'humidité. Trois mois plus tard, il n'a toujours aucune réaction.

Après intervention du service de médiation, l'entreprise ferroviaire refuse toute compensation : le billet est totalement illisible.

L'examen du scan du billet montre effectivement que l'information relative au type de produit acheté (lay-out SNCB) est illisible. Seules apparaissent encore une bande en arrière-plan avec le sigle de SNCB Mobility (B) et la ligne complétée par le client. Il s'agissait d'un voyage d'Anvers à Hasselt en date du 23 avril 2013 et le contrôle en a été effectué par l'accompagnateur du train IC 2919.

L'empreinte de la pince sur le Pass permet de supposer que l'accompagnateur a contrôlé et approuvé son authenticité.

C'est pourquoi le service de médiation a émis la proposition de conciliation suivante :

*« Le Groupe SNCB pose un geste commercial en offrant la possibilité au client de continuer à utiliser son Pass. »*

L'entreprise rejette le compromis : il est impossible de vérifier si le client a transmis un Rail Pass, un Go Pass ou un autre ticket avec une ligne inscrite. La ligne est bien pourvue de la marque d'une pince de contrôle. Mais il est impossible de déduire quel type de titre de transport le client a utilisé et toute compensation est refusée.

Le médiateur rétorque que le billet fournit ne permet effectivement pas de savoir de quel type de Pass il s'agit. Mais le client ne peut être soupçonné d'avoir transmis un simple billet avec une ligne inscrite. Ou bien cela signifie que le Groupe SNCB insinue que l'accompagnateur n'a pas bien exécuté son travail ou que le client dispose d'une pince.

Les accompagnateurs de train suivent une formation et la partie « billets » s'étend sur 3 mois. Durant cette formation, on insiste sur le fait que la marque de contrôle ne peut pas être placée n'importe où. Pour un billet « aller », la pince doit être apposée au recto à gauche et ce sera au recto à droite pour un voyage retour. Le contrôleur suivant sait de la sorte si le contrôle a déjà été effectué, à l'aller ou au retour.

En cas de billets valables pour 10 voyages simples (= carte 10 voyages pour un trajet déterminé) ou de Pass, l'empreinte doit être marquée au recto à gauche, à hauteur du jour de voyage.

Dans ce cas précis, l'accompagnateur a confirmé l'authenticité du Pass en apposant sa pince à l'endroit prévu.

Dans son avis, le médiateur propose la mesure suivante : *« A titre de geste commercial, le Groupe SNCB offre au client la valeur de 8 lignes non utilisées d'un Go Pass (9 lignes restantes, diminuées d'une ligne pour les frais administratifs). »*

L'avis est accepté.

**2013/4211** Deux voyageurs demandent au guichet deux billets « aller et retour » Aalter/Ostende. A l'embarquement, ils remarquent être en possession de deux billets « aller et retour » Aalter/Audenarde. Ils doivent racheter deux nouveaux billets Aalter/Ostende à bord du train.

Le Groupe SNCB rembourse les deux billets erronés sous forme de bons de compensation mais retient 5 € de frais administratifs.

Lorsque les clients ont remarqué que le trajet indiqué sur leurs billets ne correspondait pas à leur souhait, ils l'ont signalé à l'accompagnateur de train, qui leur a vendu deux nouveaux billets et leur a remis un formulaire C6.

Le médiateur propose dans son compromis que le Groupe SNCB rembourse intégralement le montant retenu pour les frais administratifs.

La proposition est rejetée car, d'après les Conditions de Transport, il revient au voyageur, au moment de l'achat, de vérifier le titre de transport délivré.

L'on peut attendre d'un préposé au guichet qu'il parcoure avec le client le titre de transport demandé avant de le lui remettre : cela permettrait d'éviter ce genre de situation.

Les clients ne peuvent pas être deux fois victimes d'une erreur de l'entreprise ferroviaire : primo, on leur remet des billets erronés et, secundo, ils doivent acheter des billets supplémentaires pour leur déplacement.

Selon l'article 90§ 1 et 2 de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, est considérée comme une omission trompeuse :

- une pratique commerciale si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement ;
- une pratique commerciale par laquelle une entreprise dissimule une information substantielle visée au § 1er, ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps, ou n'indique pas son intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte et lorsque, dans l'un ou l'autre cas, le consommateur moyen est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Une fois de plus, le médiateur constate que le Groupe SNCB tente d'échapper à ses responsabilités et prive ses clients d'un service digne de ce nom.

Compte tenu de ce qui précède et conformément à l'article 11 §2, 3° de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses, le médiateur émet l'avis suivant :

« Le Groupe SNCB rembourse intégralement aux clients les frais administratifs retenus. »

L'entreprise accepte l'avis et rembourse ces derniers sous forme d'un bon de compensation.

**2013/4524** La cliente demande le remboursement d'un billet aller-retour « Webdeal », réservé pour une mauvaise date. Le Groupe SNCB refuse : les tickets online ne sont pas remboursables.

La proposition de conciliation fait état du fait que la cliente a été abusée par la description du ticket Webdeal sur le site internet : « *valable du mardi 8 octobre jusqu'au dimanche 3 novembre inclus* ». Il n'était pas mentionné qu'une date effective de voyage devait être spécifiée et la cliente a pensé qu'elle pourrait utiliser son billet réservé le 16 octobre pour effectuer son voyage un autre jour, ce qui n'était pas le cas.

La cliente achète donc un billet de remplacement au guichet.

Au vu des circonstances, le médiateur propose de rembourser le billet Webdeal.

Le Groupe SNCB refuse : une date de voyage doit être encodée lors de la réservation.

Dans son avis, le médiateur relève que la cliente a été trompée par l'information générale donnée à propos du billet Webdeal (l'affiche) et qu'elle n'a rencontré la réalité que par après, et encore, de manière indirecte (en encodant une date de voyage).

Il est évident que la cliente n'avait aucune intention malhonnête et qu'elle a *de facto* payé deux fois son voyage.

Avec ses actions pour les produits intérieurs exclusivement disponibles online, le Groupe SNCB tente de détourner ses clients des canaux de vente traditionnels et de les attirer vers son site web. S'il veut que ses actions rencontrent le succès, il doit se montrer souple lorsqu'un client, attiré par une offre alléchante, commet une faute de débutant.

Le médiateur propose dans son avis de rembourser intégralement le billet erroné.

L'avis n'a pas été accepté par le Groupe SNCB. Il maintient son credo selon lequel les billets online ne sont ni remboursables ni échangeables.

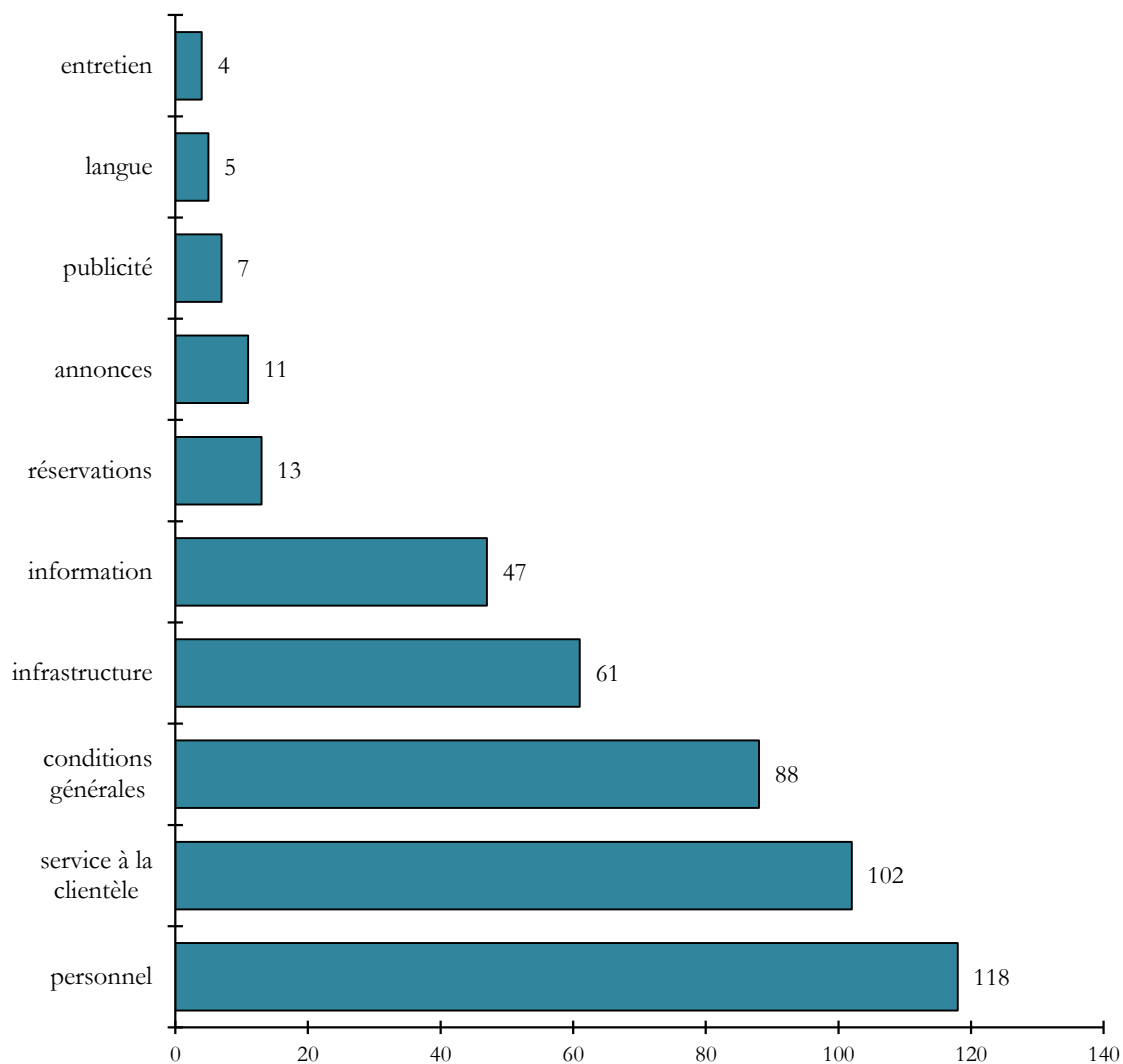
### 1.3. QUALITÉ DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

Dans 456 cas, le client a jugé la qualité du service offert insuffisante.

Ce groupe représente 17,3 % du nombre total de plaintes.

En terme de volume, la qualité du service offert à la clientèle constitue le troisième groupe le plus important.

Plaintes par catégorie



## Informations utiles du Groupe SNCB

### ***Renseignements***

Renseignements téléphoniques et réservations	02/528 28 28
Pour les utilisateurs d'un téléphone à cadran <sup>1</sup>	02/555 25 25 (F) 02/555 25 55 (N)
Adresse électronique Telesales	<a href="mailto:telesales@b-rail.be">telesales@b-rail.be</a>
Info et réservations trafic international	070/79 79 79 (0,30 euro/min)
Thalys International (tarif interzonal)	070/66 77 88
Service clientèle Eurostar (tarif international)	+44 1777 77 78 79
	02/400 67 76 (l'appel est transféré vers la Grande-Bretagne au tarif intérieur)
Sécurité. Numéro d'urgence gratuit	0800 / 30230
Cellule riverains Infrabel	0800 / 55000

### ***Commander des voyages en groupe***

Téléphone 02/528 28 28

Ou via [www.belgianrail.be](http://www.belgianrail.be), cliquez sur : Service clientèle/Voyages en groupe.

### **Informations horaires/trafic perturbé**

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

Cliquez sur Horaires & achat billets, choisissez ensuite une des propositions.

Informations horaires – Brochures en PDF – iPhone & Android app – Brochure horaire personnelle –  
Infos temps réel via SMS

### ***Adresses Internet***

Site francophone	<a href="http://www.belgianrail.be">www.belgianrail.be</a>
Site néerlandophone	<a href="http://www.belgianrail.be">www.belgianrail.be</a>
Suivre le trafic en temps réel	<a href="http://www.railtime.be">www.railtime.be</a>
Site Mobile	<a href="http://m.sncb.be">m.sncb.be</a>
Information sur les gares belges	<a href="http://www.go-mobile.be">www.go-mobile.be</a>
Infrabel	<a href="http://www.infrabel.be">www.infrabel.be</a>
Votre assistant personnel Mobilité	<a href="http://www.scotty.be">www.scotty.be</a>

<sup>1</sup> Uniquement pour les renseignements en service intérieur.

## Fuites des données

Un certain nombre de clients se sont plaints que des données personnelles figurant dans le fichier « clients de la SNCB » avaient été divulguées sur internet.

En effet, une fuite de données relatives aux clients qui ont, à un certain moment, acheté un titre de transport international s'est répandue sur la toile.

La plupart de la clientèle a réagi plus particulièrement en ce qui concerne les données bancaires.

SNCB Europe s'est excusée auprès de sa clientèle pour les désagréments rencontrés : une erreur humaine est à l'origine de cette situation.

Les mesures nécessaires ont été prises afin que cela ne se reproduise plus.

## Personnel

En 2013, le médiateur a reçu 118 plaintes relatives à des membres du personnel du Groupe SNCB.

Bien que le nombre de plaintes dans cette catégorie ait fortement diminué, la plupart d'entre elles continuent de porter sur les classiques fautes humaines.

Le personnel visible ou directement contactable (en gare, dans les trains, aux Call Centers, aux guichets d'information...) constitue pour le client le seul interlocuteur et en prend parfois pour son grade au nom des autres.

Les plaintes reçues par le médiateur concernent le plus souvent des erreurs ou une attitude inadéquate de la part d'un membre du personnel.

Quelques exemples d'erreurs courantes :

- un guichetier que ne délivre pas le produit souhaité, ou pas le plus adapté (le moins cher) ;
- un préposé à l'information qui renseigne mal un client (ou qui donne une information périmée) ;
- un conducteur qui oublie un arrêt ou s'arrête au-delà du quai ;
- un accompagnateur qui n'ouvre pas les portes ou ne les ouvre que tardivement, ou bien qui les referme alors que des voyageurs montent ou descendent encore ;
- un sous-chef à quai introuvable alors qu'un client a besoin de son aide ;
- ...

La délivrance d'un mauvais produit ou d'une information erronée est souvent à l'origine de situations conflictuelles.

Lorsque l'enquête du Groupe SNCB permet de démontrer une erreur dans le chef de l'un des membres de son personnel, l'entreprise répare si possible la faute, présente ses excuses au client et propose même dans certains cas un geste commercial.

Par contre, si une telle implication ne peut être prouvée, il revient alors au client de tenter de démontrer qu'il n'y est pour rien et qu'il n'est pas en tort.



Régulièrement, le Groupe SNCB avance qu'il est impossible de reconstituer le dialogue qui s'est tenu entre le client et le vendeur : il défend ainsi le membre de son personnel et rejette la responsabilité sur le client.

Pourtant, avant de conclure une transaction, il est indiqué que le vendeur parcourt avec le client les données du billet.

Pour certains clients, il est difficilement acceptable que l'accompagnateur de train, après avoir donné le signal de départ électronique (IOT), reste parfois encore longtemps dans la dernière porte ouverte et ne le laisse cependant pas embarquer. La frustration est particulièrement importante lorsque le voyageur accourt d'un autre train en retard et qu'une correspondance est prévue dans l'horaire. Ici plus qu'ailleurs, il est nécessaire d'informer de manière claire les clients sur les règles de sécurité à respecter lors des procédures de départ.

Il ne faut pas non plus omettre de mentionner que le médiateur recueille un certain nombre de louanges à destination d'agents qui ont vraiment tout fait pour aider les clients. Ces réactions positives sont transmises au Groupe SNCB, à charge pour lui d'en informer le personnel concerné.

## AVIS « QUALITE DU SERVICE A LA CLIENTELE »

**2012/1684** La cliente gare sa voiture à Louvain et remarque, en quittant le parking, qu'elle pouvait bénéficier d'un tarif avantageux. Elle contacte le Service Clientèle en transmettant ses billets. Malgré ces derniers, le tarif avantageux a été refusé. La cliente s'adresse alors au médiateur.

Le Groupe SNCB explique que le tarif préférentiel pour les voyageurs n'est accordé que sur présentation au guichet de la gare du ticket de parking (et d'un titre de transport valable) afin de le faire valider avant de l'introduire dans l'automate de paiement.

Cette information est disponible sur le site internet du Groupe SNCB ainsi qu'à différents endroits du parking. La réduction ne peut être accordée *a posteriori*.

Le médiateur réagit à ces propos : différentes autorités du pays ont livré des efforts considérables pour encourager les citoyens à utiliser les transports publics, notamment en aménageant dans les gares des zones pour faciliter l'avant- et l'après-voyage : connexions entre différents modes de transport public, zones de parking (protégé ou non) pour voitures et vélos, une politique tarifaire adaptée afin de stimuler l'usage du train.

La cliente se reconnaît dans cette philosophie : elle laisse sa voiture sur le parking de la gare et achète un billet de train auprès de l'accompagnateur.

Bien que la cliente puisse prétendre au tarif avantageux pour son parking, un rouage administratif se grippe et la machine s'arrête : la voyageuse n'a pas présenté son billet au guichet avant d'acquitter le prix du parking.

Il s'agit ici d'une voyageuse occasionnelle qui utilise le parking à Louvain. L'existence d'un tarif préférentiel pour les voyageurs n'est clairement renseignée qu'à un seul endroit.

Cela honorerait le Groupe SNCB de laisser à la cliente le bénéfice du doute et de poser un geste commercial en lui accordant le tarif préférentiel. En outre, la cliente s'est renseignée à deux endroits différents et, à chaque fois, il lui a été annoncé que le remboursement de la différence de prix ne devrait pas poser problème. Elle a donc été deux fois mal informée.

Le médiateur propose le compromis suivant : « *Le Groupe SNCB rembourse à la cliente la différence de prix entre le tarif normal et le tarif réservé aux voyageurs ferroviaires.* »

Le Groupe SNCB refuse en maintenant son point de vue : le tarif préférentiel pour les voyageurs ferroviaires n'est accordé que sur présentation au guichet de la gare du ticket de parking (et d'un titre de transport valable) afin de le faire valider avant de l'introduire dans l'automate de paiement.

Le médiateur rappelle ses arguments dans l'avis.

Le Groupe SNCB confirme sa décision : les conditions d'attribution du tarif préférentiel sont les mêmes pour tout le monde. Il a fourni assez d'efforts pour expliquer aux clients comment recevoir ce tarif et ne peut, par conséquent, pas suivre l'avis.

**2012/4309** Monsieur H. disposait d'un titre de transport, incluant une réservation de siège, pour un voyage Thalys, acheté au prix de 69 € (tarif Semi-Flex CF2).

Suite à une avarie au matériel d'un train précédent et au transbordement de ses voyageurs, la place réservée pour le client a été attribuée à un autre voyageur : il a donc dû voyager debout entre Bruxelles et Paris.

Il s'en est plaint auprès du Service Clientèle de Thalys International, qui lui a octroyé un bon voyage d'une valeur de 15€ pour compenser l'inconfort subi.

Le voyageur n'étant pas satisfait de cette compensation, il demande l'intervention de notre Service, qui fait remarquer que les Conditions générales du Service Thalys, dans leur article 4.2, stipulent que "le prix d'achat d'un titre de transport comprend le transport et l'attribution d'un siège réservé".

Dans sa réponse, Thalys Int. considère l'attribution d'un siège comme objet accessoire du contrat de transport et estime qu'une compensation de 15€ en bons d'achat suffit.

Le médiateur développe les arguments suivants dans sa proposition de conciliation :

1°) Thalys Int. décide *solo consensus* de considérer l'acheminement comme l'obligation essentielle du contrat de transport, sans porter ce fait à la connaissance de l'autre partie avant la conclusion du contrat et, *a fortiori*, sans l'informer des conséquences de cette décision en cas de litige, ce qui va à l'encontre :

- de l'obligation essentielle inhérente à la notion même de contrat en général, celle de la bonne foi ;

- de l'article 4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs (LPC).

2°) D'autre part, nous nous trouvons ici face à un contrat à distance, puisque M. H. a acheté son billet en ligne. Conformément à l'article 45 de cette même LPC, le client a reçu, après l'achat, un résumé des caractéristiques essentielles du service acquis. Ces caractéristiques réputées essentielles se composaient dans ce cas, notamment, de la désignation précise de la place qui lui a été réservée.

3°) En outre, le client n'a pas reçu "les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existants", telles que prévues par l'art. 46, 5° de la LPC : il n'a reçu aucun document exposant clairement et sans équivoque que Thalys Int. ne s'engageait qu'à le conduire à Paris et pas à lui attribuer une place ou à observer un quelconque horaire (alors même que ces informations sont reprises sur le titre de transport du client et qu'elles font dès lors *de facto* partie intégrante du contrat de transport conclu par ce dernier).

4°) Enfin, au regard de l'article 88 de la LPC, la pratique de Thalys Int qui consiste à présenter la réservation d'une place comme un élément de valeur équivalente à l'acheminement du voyageur peut être considérée comme une pratique commerciale trompeuse puisqu'elle induit en erreur le consommateur lambda.

Pour toutes ces raisons, le Groupe SNCB a été invité à octroyer à M. H., à titre complémentaire de la compensation déjà obtenue, un remboursement en espèces de 20€.

La proposition refusée, un avis est émis. Dans celui-ci, le médiateur fait remarquer :

1°) que le droit de voyager assis peut être directement déduit de l'article 6 § 3 des *Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV)*, qui stipule que « le titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport. » : le titre de transport de M. H. portait bien la mention d'un placement assis ("voiture 8 siège 108"), qui faisait donc bien partie du contrat de transport à honorer ;

2°) que les Conditions générales du Service Thalys, dans leur article 4.2, stipulent que « le prix d'achat d'un titre de transport comprend le transport et l'attribution d'un siège réservé ».

Considérant qu'aucune mention, ni dans les Conditions générales Thalys, ni dans le CIV, ni sur le titre de transport lui-même, n'indique une quelconque hiérarchie entre les objets du contrat, chaque élément du contrat (gares de départ et d'arrivée, horaire, siège attribué...) est donc à considérer comme étant de même valeur ;

3°) si Thalys International ou le Groupe SNCB considère le droit de voyager assis comme inexistant, il serait urgent de prendre toutes les mesures nécessaires pour en informer les clients (potentiels), afin qu'ils sachent que le siège qui leur a été attribué lors de la réservation ne fait pas partie du contrat de transport (ceci pourtant en total désaccord avec le CIV) et qu'en cas d'indisponibilité de cette place et de voyage debout, ils ne peuvent prétendre qu'à un dédommagement aléatoire (puisque ni les Conditions générales Thalys, ni celles de SNCB-Europe et encore moins le CIV ou le 1371/2007 ne chiffrent ce dédommagement) ;

Aucun des arguments avancés ne sera retenu : l'inconfort subi par le client a été compensé à sa juste valeur d'après le Groupe SNCB.

**2012/4692** La cliente a fait une réservation pour un groupe d'une trentaine de personnes mais, tant à l'aller qu'au retour, aucune place n'avait été réservée dans le train. Le médiateur lui demande de conserver les titres de transport originaux.

Le Groupe SNCB demande à la cliente de lui transmettre ces derniers ainsi qu'un numéro de compte en date du 6 décembre 2012, mais n'envoie une copie de la réponse au médiateur que le 22 janvier 2013, après l'envoi de deux courriers de rappel.

Les titres de transport originaux ont été transmis au Groupe SNCB, après réception, le 11 mars 2013. L'entreprise ferroviaire refuse de compenser la cliente en renvoyant à l'article 71, §2 des Conditions de Transport SNCB Mobility : « Le billet pour lequel le remboursement est demandé doit être présenté endéans les 2 mois après la fin du voyage ».

Le médiateur fait remarquer que la cliente n'a pas demandé de remboursement. Elle se plaint du fait de n'avoir pas obtenu un service pourtant acheté auprès du Groupe SNCB. Une caractéristique essentielle est liée à l'achat d'un tarif groupe, à savoir la réservation de places assises pour tout le groupe et la cliente se plaint de l'absence de celle-ci.

Le Groupe SNCB avance donc que les billets doivent être rentrés dans les 2 mois après la fin du voyage. C'est correct en cas de demande de remboursement.

La demande des billets originaux n'a été adressée à la cliente qu'après un mois. La moitié du délai était déjà dépassée. Le 4 décembre 2013, il a été demandé au Groupe SNCB de traiter la plainte selon le protocole. Ce qui n'a pas été fait.

Le Groupe SNCB n'a transmis au médiateur une copie de son courrier adressé le 6 décembre 2012 à la cliente que le 22 janvier 2013, et ce après 2 rappels. Dans ce courrier, on ne trouve aucune mention du délai de 2 mois pour rentrer les billets.

De surcroît, le Groupe SNCB a laissé le médiateur envoyer des rappels avant de faire référence seulement en mars à ce délai de 2 mois. Ce n'est pas une manière correcte de travailler : l'entreprise ferroviaire aurait déjà pu faire connaître cette conclusion à la cliente et au médiateur dès la fin 2012.

Au vu du fait que le Groupe SNCB dispose d'un an pour intenter une action à l'encontre d'un client et vu également les faits évoqués plus haut, et alors qu'il avait l'occasion d'attirer l'attention de la plaignante sur les délais et ne l'a pas fait, le médiateur estime qu'il serait juste que la cliente – qui au demeurant ne demande aucun remboursement mais constate que le contrat n'a pas été rempli – puisse faire appel à l'exécution de bonne foi du contrat et, donc, puisse bénéficier du même délai que la partie adverse.

Le médiateur propose le compromis suivant : *“Le Groupe SNCB offre un arrangement commercial à la cliente pour les services qu'elle n'a pas reçus.”*

Le Groupe SNCB argumente en avançant que la plainte n'est arrivée qu'un mois plus tard au Service Clientèle et qu'il y fut répondu dès le lendemain. D'après le Service Clientèle, la cliente avait bien reçu le courrier concernant les billets.

Ce n'est que 3 mois plus tard que le Service Clientèle reçoit les billets originaux, en opposition avec les arrangements pris. La cliente a envoyé ses titres de transport au médiateur et non au Service Clientèle.

L'entreprise ferroviaire signale qu'elle n'a pas à informer la cliente de l'article 71 §2 des Conditions de Transport. Lorsqu'un client conclut un contrat de transport avec elle, il est indiqué sur le formulaire C3 (Réservation Groupe) *« tout manquement dans la réservation des places assises ne donne lieu à aucune indemnité, ni remboursement »*.

Le Groupe SNCB était prêt à un geste commercial mais alors les billets auraient dû se trouver en sa possession dans le délai de 2 mois. Cette condition n'ayant pas été respectée, la proposition de compromis est rejetée.

Le médiateur fait remarquer que ce n'était pas le but de commencer une polémique à l'encontre de la cliente.

En effet, tant de mois après le voyage problématique du 31 octobre 2012 et tant de mois après l'introduction de la plainte le 5 novembre 2012, le Groupe SNCB n'a toujours pas expliqué (enquêté ?) la raison pour laquelle le problème est survenu (aucune place assise, ni à l'aller, ni au retour). Il est clair que les clients n'ont pu profiter du service pour lequel ils avaient payé. Il ne paraît que juste que le Groupe SNCB propose une contrepartie.

Le Groupe SNCB prétend n'avoir reçu la plainte de la cliente qu'un mois plus tard. La plainte a été transmise au Groupe SNCB par le service de médiation, tel que prévu par le Protocole d'Accord, en date du 7 novembre 2012. Le 8 novembre 2012, la liste “navette” qui reprend tous les nouveaux dossiers est envoyée et revient au service de médiation le 17 novembre 2012, signée par la personne compétente. Ce qu'il advient de la plainte par la suite en interne doit être géré en interne. La cliente ne peut en être la dupe.

L'attention du Groupe SNCB est également attirée sur le fait que, dans sa plainte, la cliente signale clairement que l'adresse qu'elle renseigne n'est pas son adresse personnelle mais bien celle de son employeur (CPAS d'Anvers). Le courrier du Groupe SNCB

demandant les titres de transport originaux (05/12/2012) a été envoyé à la cliente mais sans mention du nom de l'institution. S'agissant d'un organisme de plus de 1000 travailleurs, le risque était grand qu'une lettre aux coordonnées incomplètes n'atteigne pas son destinataire. C'est un élément que l'entreprise ferroviaire doit prendre en compte.

Il faut consentir au fait que la manière dont ce dossier a été traité appelle une révision.

C'est ainsi que le médiateur émet l'avis suivant : *“Le Groupe SNCB offre un arrangement commercial à la cliente pour les services qu'elle n'a pas reçus.”*

La cliente recevra à la suite de cela une compensation commerciale pour le service payé et non presté.

**2012/5519 – 2013/2773** Le client achète des billets pour Bruxelles-National-Aéroport via internet, ainsi qu'un supplément Diabolo par personne (4,40 €). Il ignorait que ce supplément était déjà compris dans le prix : c'est un agent SNCB qui l'a informé de ce fait. Le client en demande donc le remboursement.

Le Groupe SNCB explique que les suppléments Diabolo ne donnent pas droit à un remboursement. Cependant, à titre commercial, il y consent, moyennant la retenue de 5 € de frais administratifs par numéro OPA (achat).

Le client a acheté ses tickets en ligne et en a reçu un courriel de confirmation. Ce document ne stipule nulle part que le supplément Diabolo est intégré dans le prix du billet pour l'aéroport. Il a donc logiquement acheté les suppléments en même temps que les billets, ceci afin d'éviter tout problème lors du contrôle à bord du train.

D'après l'accusé de réception de l'achat, les billets, tant ceux pour Bruxelles-National-Aéroport que les suppléments Diabolo, ont été établis nominativement : ils ne peuvent donc pas être cédés à une autre personne.

Le Groupe SNCB s'est mis dans son tort en n'informant pas clairement le client du fait que le supplément Diabolo était inclus dans le billet. Même l'accusé de réception qui mentionne que le supplément ne constitue pas un titre de transport et qu'il doit être combiné à un titre de transport valable suscite le doute.

Dans sa conciliation, le médiateur propose que « le Groupe SNCB rembourse au client les frais de dossiers comptabilisés ».

La proposition a été rejetée par l'entreprise ferroviaire : le client aurait pu voir, via le formulaire d'achat, que le supplément Diabolo pour l'aéroport était toujours compris dans le prix.

Il est exact que le client aurait pu trouver cette information sur le formulaire d'achat MAIS seulement après avoir cliqué sur la mention « plus d'info à propos du billet standard (PDF) ». Il s'agit d'un renvoi vers les Conditions générales du billet.

Si cela était clairement indiqué sur l'écran d'achat pour les voyageurs qui choisissent Bruxelles-National-Aéroport et lors de la confirmation d'achat, aucun doute ne serait permis. Le Groupe SNCB s'en sort trop facilement en avançant que le client pouvait trouver l'information.

Selon l'article 12 de la *Loi du 30 avril 2007 portant dispositions urgentes concernant le chemin de fer*, le supplément Diabolo est défini comme une « redevance passager » qui est perçue « sur chaque voyage en train au départ ou à destination de l'aéroport ».

Cette redevance passager est par nature une rétribution pour l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire de / vers l'aéroport.

Dans un arrêt concernant un différend à propos de la réquisition d'argent pour un parking par la ville de Verviers, la Cour de Cassation donne la définition suivante du concept de « rétribution » : il s'agit d'une redevance que l'autorité réclame pour une prestation ou un avantage dispensé dans l'intérêt personnel de quelqu'un. Le montant de la redevance doit présenter un lien raisonnable avec le service livré ; sinon, la redevance acquiert le caractère d'une taxe.<sup>1</sup>

Selon C. REDANT<sup>2</sup>, le terme « rétribution » est défini, dans la doctrine et la jurisprudence en général, comme l'indemnité équitable réclamée par l'autorité en raison d'un avantage individuel qu'un bénéficiaire (celui qui paye l'indemnité) a retiré d'un service de l'autorité auquel il a volontairement fait appel.

Le client possédait un supplément valable, compris dans le billet. Mais en raison d'une information floue de la part du Groupe SNCB, le client a payé ce supplément une seconde fois.

Le médiateur propose l'avis suivant :

- considérant que la « redevance passager » perçue « sur chaque voyage en train au départ ou à destination de l'aéroport » est une rétribution ;
- que le client déclare de manière incontestable qu'il règne la plus grande confusion sur l'inclusion, ou non, de la redevance Diabolo dans le prix indiqué ;
- considérant qu'aucune prestation n'a été livrée pour la seconde rétribution réclamée, alors que c'est l'essence même d'une « rétribution » ;
- considérant que, dans ce cas, l'exigence exposée dans la doctrine et la jurisprudence n'a pas été rencontrée : le bénéficiaire aurait dû retirer un avantage individuel de la prestation pour laquelle la rétribution a été perçue ;
- considérant que l'arrangement motivé semble équitable

*« Le Groupe SNCB rembourse au client les frais de dossier comptabilisés ».*

Dans le dossier 2012/5519, le Groupe SNCB a rejeté l'avis sur base du non-remboursement d'un TOL. Il prétend que son site indique clairement que le supplément Diabolo est compris dans le prix des billets à destination de Bruxelles-National-Aéroport.

L'entreprise ne souhaite donc pas accorder de compensation autre que la compensation commerciale du supplément moyennant la retenue des frais administratifs prévus par les Conditions de Transport.

---

<sup>1</sup> L. LEMOINE, "Retributie of belasting?", BinnenBand, januari 2000; 21-23

<sup>2</sup> C. REDANT, "Wat verstaat men onder het begrip "retributie"? Een analyse van wetgeving, rechtspraak en rechtsleer in het licht van de grondwet", T.F.R. 2003; 95-107; "Bibliotheek milieurecht en ruimtelijke ordening", Larcier; 173.

Dans le dossier 2013/2773, l'avis a été suivi. A titre commercial et sous réserve de principe, le second supplément a été intégralement remboursé au client.

**2013/0030** Le 17 août 2010, la cliente souhaite acheter en gare un Go Pass avec une carte de débit. Le guichet est exceptionnellement fermé et elle se présente à l'accompagnateur de train, qui établit un C170 (prix du voyage + 7,70€ de frais administratifs).

Le lendemain, la cliente rédige une plainte : elle proteste contre les frais administratifs.

Elle ne reçoit qu'un accusé de réception (automatique ?) qui explique notamment que les délais de paiement sont suspendus jusqu'à la réponse du Groupe SNCB.

L'entreprise ferroviaire n'a jamais répondu à la plainte mais la cliente reçoit pourtant une mise en demeure, avec une surtaxe de 200€, de la part du bureau de recouvrement.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'il a répondu par mail à la cliente en date du 25 octobre 2010 et que cette dernière n'a pas donné suite à l'arrangement proposé.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur relève le fait que l'entreprise ferroviaire a visiblement adressé sa réponse à une adresse de courriel erronée (de type noom@gmail.com au lieu de nom@gmail.com).

La cliente n'ayant pas reçu la proposition, il est logique qu'elle n'ait pas procédé au paiement attendu.

Le dernier courrier officiel reçu par la cliente de la part du Groupe SNCB (mis à part celui de l'huissier) est l'accusé de réception qui lui explique que sa requête est examinée et que les délais de paiement sont entre-temps suspendus.

L'entreprise ne peut pas ainsi simplement augmenter le montant réclamé.

Cela étant dit, l'arrangement proposé le 25 octobre 2010 ne semble pas équitable.

Le 17 août 2010, la cliente souhaitait acheter par Bancontact un Go Pass au guichet. Or, il était exceptionnellement fermé.

Dans des circonstances « normales », la cliente aurait utilisé une ligne de son Go Pass fraîchement acquis (coût : 5€). Elle n'a commis aucune faute et pourtant le Groupe SNCB lui compte le voyage au prix plein, augmenté de 7,70€ de frais administratifs (total : 15,20€).

Le prix proposé, 3 fois plus élevé, a été justifié sur base de « *considérations commerciales* » et de « *circonstances exceptionnelles* ».

La gêne administrative n'a été causée que par le Groupe SNCB lui-même : le guichet n'était pas ouvert. La cliente n'avait pas besoin d'un quelconque crédit (report de paiement) puisqu'elle disposait d'une carte de banque avec laquelle elle voulait payer son Go Pass.

Compte tenu de ces circonstances extraordinaires, le médiateur estime que le Groupe SNCB, sur base de considérations commerciales, n'aurait dû compter à sa cliente que le prix d'un voyage au tarif Go Pass.

Cette proposition de compromis a été rejetée :



- la cliente a introduit une plainte dans le délai de 14 jours calendrier ;
- le Groupe SNCB lui a adressé une réponse à une adresse erronée ;
- la cliente, en tant que personne raisonnable, aurait dû reprendre contact avec l'entreprise ferroviaire pour s'enquérir de l'état de son dossier ;
- le Groupe SNCB se trouve dans l'incapacité de vérifier si le guichet en question était ouvert ou pas ;
- la cliente a entre-temps payé l'amende (207,50€)

Dans son avis, le médiateur insiste sur le fait que la cliente a formellement protesté contre l'amende (C170) dans le délai prescrit et le Groupe SNCB reconnaît avoir reçu cette contestation. Le fait qu'il ait envoyé la réponse à une adresse erronée revient à dire *de facto* qu'il n'y a pas répondu.

L'entreprise estime à tort qu'il revenait à la cliente de s'informer de l'état de son dossier.

Ce point de vue est en contradiction avec la jurisprudence : si le destinataire d'une facture ne réagit pas, il est réputé l'avoir acceptée tacitement ; de même, l'expéditeur de la facture est censé accepter une protestation rentrée dans les délais et motivée s'il omet de la contester.

Il n'est donc pas correct d'attendre de la cliente qu'elle reprenne contact avec l'entreprise ferroviaire pour s'informer de l'état de son dossier : elle pouvait au contraire partir du principe que sa requête avait été acceptée.

Il est difficile d'imaginer qu'il soit « impossible » pour le Groupe SNCB de vérifier si le guichet était exceptionnellement fermé le 17 août 2010, aux heures renseignées par la cliente. Si tel devait être le cas, nous pouvons lui donner quelques idées pour le mettre sur la voie.

Il s'agit pourtant d'une condition sine qua non avant de déclarer la cliente fautive : la Belgique est encore, jusqu'à nouvel ordre, un état de droit dans lequel la présomption d'innocence prévaut jusqu'à preuve du contraire.

Le fait que la cliente ait entretemps payé l'amende ne signifie pas qu'elle soit d'accord mais uniquement qu'elle a cédé face à la pression constante exercée par le Groupe SNCB, en dépit de ce que le législateur a prescrit<sup>1</sup>.

Dans son avis, le médiateur propose de ne faire payer à la cliente que le prix d'une ligne de Go Pass.

Le Groupe SNCB se range à cet avis et lui rembourse un montant de 202,50€.

**2013/0284** Le client contacte le service de médiation le 15 janvier 2013. La veille, il avait pris le train vers Munkzwalm. Mais arrivé à destination, il rencontre un problème : les portes restent fermées. Il s'est rapidement dirigé vers une autre voiture, accompagné d'une dizaine de voyageurs, mais là aussi les portes ont refusé de s'ouvrir. Arrivés dans

---

<sup>1</sup> Loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses, Titre 2, Art. 15, Moniteur Belge du 10 mai 2010, page 25779 : « *Si la plainte du voyageur ou de l'usager est déclarée recevable, toute procédure engagée à l'encontre de ce dernier et ayant le même objet est suspendue par l'entreprise ou le gestionnaire ferroviaire qui l'a initiée. La suspension court dès la saisine du médiateur jusqu'à l'achèvement de sa mission, sans que ce délai ne puisse dépasser quatre mois.* »

une troisième voiture, il est trop tard et le train se remet en mouvement. Frustrant, surtout que les voyageurs apprennent que ces portes fonctionnaient ! L'agent de contrôle n'est pas visible et le train arrive rapidement à la gare suivante. Il n'a pas d'autre solution que de marcher dans la neige depuis Sint-Denijs-Boekel.

Dans un premier temps, le Groupe SNCB passe sous silence le dysfonctionnement des portes du train 8905. Il ne fait que préciser que celui-ci avait la même composition (voiture double-étage) que le train 7909 (dont les portes ne s'étaient également pas ouvertes le matin d'après le client). Il regrette que le client ait rebroussé chemin à pied alors qu'un train pouvait le ramener à 18h32. Plus loin dans son courrier, l'entreprise ne se gêne pas pour demander si le client sait comment ouvrir une porte de train (qu'il prend tous les jours, en tant que navetteur). Finalement, elle termine en présentant ses excuses pour les désagréments subis.

Le service de médiation transmet les remarques du client au Groupe SNCB :

- le client prend quotidiennement les trains 7909 et 8905 : il n'a encore jamais vu de voitures double-étage ;
- il se sent ridiculisé lorsque le Groupe SNCB se demande s'il sait comment ouvrir une porte de train ;
- l'une de ses compagnes de voyage, après introduction de la même plainte, a immédiatement reçu un billet de train gratuit.

Il se sent lésé et réclame un traitement professionnel de sa plainte.

Le Groupe SNCB confirme que les trains 7909 et 8905 ne roulent effectivement pas avec des voitures double-étage et s'excuse pour l'erreur.

Le client pouvait emprunter le train 1668 pour rentrer chez lui : on ne peut reprocher à l'entreprise ferroviaire le trajet sous la neige. L'entreprise regrette que des circonstances aient « apparemment » empêché le client de descendre du train. Aucun élément ne montre que le Groupe SNCB ait manqué à ses obligations.

Le service de médiation renvoie au dossier de la voyageuse qui a obtenu sans aucun problème des excuses et un billet cadeau après une plainte identique. Il précise en outre que le client pouvait effectivement prendre le train 1668 mais que cela l'aurait fait attendre longtemps dans le froid. Il a choisi le « moindre mal » en optant pour la balade dans la neige mais l'alternative n'avait rien d'attrayant.

Le Groupe SNCB réagit en déclarant qu'il a traité la plainte du client malgré le fait qu'elle lui soit parvenue par l'intermédiaire du médiateur, et non de manière directe. L'autre cliente avait, elle, suivi la voie « correcte ». D'après l'entreprise, il ne s'agit pas de savoir avec quelle composition roulaient les trains, ni même si les portes se sont ouvertes ou pas. Dans son courrier, elle se contente de signaler qu'un train retournait à 18h32 vers Sint-Denijs-Boekel. Elle maintient sa position et n'offre pas de billet cadeau.

Le médiateur en réclame un dans sa proposition de conciliation.

Le Groupe SNCB ne veut pas accéder à cette requête et campe sur ses positions car les résultats de l'enquête n'ont pas permis de confirmer les dires du client. Il justifie qu'une autre cliente a obtenu un billet cadeau par le fait que celle-ci n'était pas intéressée par une compensation sur son portefeuille électronique. Le client « peut », à titre commercial, inscrire ce retard sur sa liste des retards fréquents.

D'après le médiateur, le client n'a tout simplement pas été pris au sérieux. Non seulement on lui demande s'il sait comment ouvrir une porte, mais en plus il n'est pas traité de la même manière que l'autre cliente, parce qu'il ne l'a pas demandé. Peut-être attendait-il tout d'abord un traitement correct et sérieux de sa plainte ?

Faut-il en déduire que le traitement d'une plainte est arbitraire et dépend de son gestionnaire ? De la manière dont elle est rédigée ? De ce qui est demandé ? A qui le client s'est adressé en premier lieu ?

Dans son avis, le médiateur insiste pour que le client soit traité de la même manière que l'autre plaignante et qu'un billet cadeau lui offert.

Six mois après l'introduction de sa plainte, le client obtient un traitement équitable et reçoit un billet cadeau.

**2013/0812** Le 27 décembre 2012, la cliente prend place dans une voiture 1<sup>ère</sup> classe avec un titre de transport de 2<sup>ème</sup> ; l'accompagnateur l'invite à se diriger vers la seconde et inscrit au marqueur rouge sur son billet annuel de validation « pas en première classe ». La cliente en demande donc un nouvel exemplaire mais le Groupe SNCB rejette cette demande : la cliente peut obtenir un duplicata au guichet, moyennant le paiement du droit de confection (5€).

Dans sa proposition de compromis, le médiateur fait remarquer que toutes les éventuelles sanctions ou amendes sont répertoriées dans les Conditions de Transport. L'accompagnateur peut demander le paiement du surclassement, et dans le cas présent, augmenté d'un droit de confection ou d'un supplément.

Nulle part il est prévu que des annotations doivent/peuvent être inscrites sur un billet de validation.

Bien que la réponse de l'entreprise ferroviaire débute en précisant que le courrier de la cliente a retenu toute son attention, on pourrait déduire de la suite qu'elle n'a pas bien examiné la plainte ainsi que les copies de la carte train et du billet de validation : la cliente n'a nullement besoin d'un duplicata de sa « carte train » - qui ne pose aucun problème – mais uniquement de son billet de validation. Pour cela, elle ne doit pas introduire de nouvelle demande et n'a besoin ni d'une photo d'identité ni d'attestation.

Le médiateur propose de fournir gratuitement à la cliente un duplicata de son billet de validation.

Le groupe ferroviaire rejette cette proposition : la cliente n'avait pas à se trouver en 1<sup>ère</sup> classe ; elle a été admonestée mais pas verbalisée. « *C'est un fait coutumier (loi non écrite), parmi les membres du personnel de l'accompagnement de train, de pratiquer une inscription sur le billet de validation, de sorte que si le cas se reproduit, l'accompagnateur saura que ce n'est pas la première fois que le client prend place en 1<sup>ère</sup> classe sans autorisation préalable. A ce moment-là, l'accompagnateur appliquera les amendes prévues.* »

Dans son avis, le médiateur fait remarquer qu'il ne s'agit que d'une « pratique » : entre des parties impliquées dans un contrat ou un accord, seules valent les conditions reprises dans les Conditions générales.

On ne négocie pas d'accord individuel avant de voyager en train : il s'agit d'un contrat d'adhésion et il est généralement admis que les « Conditions générales » valables ne sont

opposables qu'à la condition que le consommateur ait pu en prendre connaissance à l'avance. Ce n'est pas le cas d'une « *loi non écrite* ». Sur le billet de validation, on ne peut donc ajouter que des annotations prévues dans par les Conditions générales ou autres documents (tels les fiches produits) auxquels le client a accès.

Cela mis à part, apposer une inscription d'une manière très agressive – comme c'est le cas dans ce dossier (encre rouge - point d'exclamation – cercle) – ne constitue pas seulement une violation de la vie privée du client mais aussi de sa présomption d'innocence jusqu'à preuve du contraire. Ces annotations collent une étiquette à la cliente et peuvent fausser ses futurs rapports avec les accompagnateurs de train.

Puisque le billet de validation a été indûment endommagé par un collaborateur du Groupe SNCB, c'est à ce dernier qu'il revient de réparer le dommage en offrant gratuitement à la cliente un nouveau document.

Le Groupe SNCB rejette l'avis.

**2013/1562** Le 21 janvier, le client voyage en compagnie de son fils et de son amie de Bruges à Louvain. Il dispose d'un Railpass tandis que ses compagnons de voyage présentent un Go Pass correctement complété lors du contrôle.

L'agent de contrôle hésite quant à l'âge de la dame et lui demande une pièce d'identité. La cliente lui présente son Buzzy Pass (avec mention de son nom et de sa date de naissance) ainsi que sa carte d'étudiante (avec photo et mention de son nom). En effet, par peur de perdre son passeport, elle ne l'avait pas sur elle. L'agent en question refuse les deux documents comme preuves de son âge. Une discussion éclate et l'intervention des services de sécurité est réclamée. La cliente essaie encore d'apaiser la situation en présentant sa carte d'identité cambodgienne mais l'agent ne veut rien entendre.

Les voyageurs doivent débarquer à Gand. En raison de l'agitation, ils oublient une partie de leurs bagages. Après avoir contrôlé les différents documents, les services de sécurité reconnaissent que tout est en ordre et les laissent poursuivre leur voyage jusqu'à Louvain par le prochain train. D'après le client, les agents de sécurité étaient étonnés des mesures prises par le contrôleur.

Le client écrit au Groupe SNCB afin de contester l'amende.

L'entreprise ferroviaire fait savoir qu'elle est prête à poser un geste commercial et à ramener le montant de l'amende à 7,70€. D'après elle, un Buzzy Pass ne constitue pas un document officiel d'identité (mention d'un nom et d'une date de naissance, pas de photo). La carte d'étudiante ne peut pas non plus remplir ce rôle du fait que la date de naissance n'est pas indiquée. Le Groupe SNCB émet des doutes quant à la véracité des dires de la cliente quant au fait qu'elle ait aussi montré sa carte d'identité cambodgienne à bord du train.

Lors du contrôle, la cliente a présenté un Buzzy Pass ainsi qu'une carte d'étudiante et une carte d'identité du Cambodge. Tous ont été refusés.

La cliente signale avoir laissé son passeport (à ne pas confondre avec une « simple » carte d'identité) à la maison. Cette précaution nous semble justifiée, lorsque l'on connaît la procédure fastidieuse en cas de perte ou de vol d'un tel document. Dans le cas présent, cette question est de toute façon secondaire.

Le Groupe SNCB ne reconnaît ni le Buzzy Pass ni la carte d'étudiante comme des documents officiels d'identité. Pourtant, l'agent de contrôle avait tous les éléments en main pour constater que la femme devant lui correspondait à la photo de la carte d'étudiante et qu'elle n'avait pas atteint l'âge de 26 ans (date de naissance sur Buzzy Pass). Pourquoi l'accompagnateur n'a-t-il pas fait le lien entre les différents éléments en sa possession ?

Le Groupe SNCB maintient que ces documents ne peuvent pas être acceptés comme une preuve d'identité. Une carte SIS (avec un numéro de registre national) peut être acceptée dans certaines situations mais cela ne constitue pas la procédure standard.

Pourtant, dans un dossier similaire, dans lequel une discussion a eu lieu justement pour savoir ce qu'était un document d'identité valable, le Groupe SNCB a déclaré ceci :

L'article 34 §4 de la loi du 5 août 1992 sur la fonction de police stipule : « La possibilité doit lui [au voyageur] être donnée de prouver son identité de quelque manière que ce soit. »

En principe, le contrôle d'identité se réalise sur base de la carte d'identité de la personne à identifier. Elle peut prouver son identité de n'importe quelle manière, tant qu'une preuve est présentée. Cela peut se faire à l'aide de divers documents :

- permis de conduire ;
- carte militaire ;
- documents officiels étrangers (ex : carte d'identité du Cambodge) ;
- permis de chasse ;
- permis de pêche ;
- permis de port d'arme ;
- carte d'entreprise ;
- carte de journaliste ;
- carte de légitimation d'un service de gardiennage ;
- documents privés tels documents bancaires ou papiers d'assurance.

Il est évident que certains de ces documents ne présentent aucune photo.

La loi ne prête pas à confusion : la personne qui doit prouver son identité peut le faire de quelque manière que ce soit.

« A la question de savoir si un voyageur peut se voir exiger de présenter un document portant une photographie pour prouver son identité, nous sommes d'avis qu'il ne revient pas au Groupe SNCB de limiter les droits accordés par la loi aux personnes en général et aux voyageurs en particulier. »

Dans ce dossier, la question ne portait pas sur l'identité d'une personne mais sur son âge. Le client possédait bien un titre de transport valable.

Compte tenu de ces éléments, le Buzzy Pass et la carte d'étudiante auraient dû suffire à prouver l'identité de la dame mais, en suivant le raisonnement du Groupe SNCB, pas à déterminer son âge ?

Il semble que le Groupe SNCB applique la réglementation de manière arbitraire.

La cliente a présenté deux documents qui, ensemble, permettaient de déterminer son identité et son âge. La demande d'intervention ainsi que la rédaction du C170 étaient totalement superflues.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur demande de classer le dossier sans suite.

Le Groupe SNCB refuse de suivre le médiateur, qui continue à mettre en avant le fait que la cliente a présenté sa carte d'identité du Royaume du Cambodge. Le Groupe maintient son point de vue : si la voyageuse avait d'abord présenté ce document, la situation ne se serait pas envenimée. L'entreprise ne peut donc accepter de clôturer le dossier sans frais.

Concernant la carte d'identité cambodgienne (il existe une différence claire et significative entre une carte d'identité et un passeport international – le passeport était, lui, resté à la maison), le médiateur a simplement écrit : « *La cliente essaie encore d'apaiser la situation en présentant sa carte d'identité cambodgienne mais l'agent ne veut rien entendre.* » et « *Une carte d'identité du Cambodge a été refusée, après l'appel au service de sécurité.* »

Dans le fond, la discussion porte sur la présentation d'un Buzzy Pass et d'une carte d'étudiante. Chaque partie reconnaît que ces documents ont été présentés de manière immédiate.

La cliente mentionne la chose suivante à propos de l'intervention des services de sécurité : « *Alors que j'expliquais la situation à la brigade de sécurité et à la police [!], j'ai vu le train partir pour Louvain sans nous. Ils écoutaient notre histoire avec incrédulité et étonnement. Ils ont même estimé que la réaction du contrôleur était largement exagérée mais ils n'y pouvaient rien. Nous leur avons montré les documents cités plus hauts ainsi que ma carte d'identité ; tout était en ordre et nous avons pu poursuivre notre voyage avec le prochain train.* »

L'avis pose quelques questions. Comment le Groupe SNCB explique-t-il que le C170 lui-même n'a pas été complété par les services concernés ? Est-il normal de donner à la cliente un C170 vide et de la laisser poursuivre son voyage ? Pourquoi l'adresse du compagnon de voyage n'a-t-elle pas été complétée alors qu'il a présenté sa carte d'identité ? Des documents étaient-ils attachés au C170 ? Si non, si le client n'avait pas écrit, où auraient été envoyées les lettres de rappel et/ou les mises en demeure ?

L'avis suivant est émis : « Le Groupe SNCB accepte le Buzzy Pass et la carte d'étudiante comme preuves de l'âge de l'intéressée et classe le dossier sans suite. »

L'avis a été suivi et le dossier clôturé sans frais.

**2013/1855** Le client achète le 25 mars 2013 un billet aller retour Lier / Hasselt première classe à 50 % de réduction (Famille nombreuse). A la réception et après paiement du billet, le client remarque qu'il n'a pas reçu la réduction demandée. Le client le signale au guichetier dès qu'il a les billets en main mais ce dernier ne veut rien savoir.

Le client souhaite obtenir le remboursement de la différence de prix.

Le Groupe SNCB renvoie vers ses Conditions Générales (Art. 5 Acceptation des Conditions de Transport par le voyageur – Art. 13 §4 Le voyageur doit régler le prix du transport avant le voyage et s'assurer que le titre de transport a été établi selon ses indications – Art. 13 §7 Le voyageur n'a plus droit à une réduction une fois le titre de transport acheté) et refuse de réserver une suite favorable à la proposition du médiateur.

Celui-ci soulève le fait que l'entreprise ferroviaire cite à tort l'art. 13 §4 car le client, dès qu'il a eu les billets en main, a immédiatement signalé l'erreur au guichetier, qui n'a pas voulu l'écouter.

Le Groupe SNCB renvoie également vers l'art. 13 §7 « Le voyageur n'a plus droit à une réduction une fois le titre de transport acheté ».

Le client n'a reçu son billet en main qu'après paiement. Il a donc acheté le billet au moment de sa réception : les deux événements sont concomitants. Pourtant, l'entreprise ferroviaire prétend qu'il n'a plus droit à une réduction !

Du fait que le client a clairement (plusieurs fois) fait savoir qu'il avait droit à une réduction, le médiateur estime que le guichetier n'a pas établi le billet selon les souhaits du voyageur.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose le compromis suivant : *« Le Groupe SNCB rembourse la différence de prix entre le prix plein et le prix réduit d'un aller retour Lier / Hasselt en première classe ».*

La société de transport s'excuse auprès du client pour le (mauvais) service qu'il a reçu mais elle maintient sa position et refuse de rembourser le client.

Le médiateur réitère sa demande de remboursement dans son avis.

L'avis est rejeté par le Groupe SNCB, sous prétexte que la réduction pour Famille nombreuse n'est accordée que sur présentation de la carte éponyme. En acceptant les billets, le voyageur a accepté du même coup les Conditions générales.

**2013/3583** Monsieur H., voyageur ferroviaire occasionnel, part en week-end en laissant son véhicule sur le parking de la gare d'Arlon. A son retour, lors du paiement à la caisse automatique, il est stupéfait par la somme à payer : 58 €. Après le paiement, il se rend au guichet de la gare pour signifier son mécontentement : le préposé l'a invité à rédiger une plainte, ce qu'il a fait à l'aide du formulaire web.

Malheureusement, tout remboursement lui sera refusé par le Groupe SNCB : M. H. aurait dû présenter son ticket de parking à un guichet "trafic intérieur" et aurait ainsi pu bénéficier du tarif préférentiel.

Suite à l'intervention du service de médiation, une seconde réponse est rédigée : à la vue du montant, le client aurait dû annuler la procédure en cours, récupérer son ticket et le présenter au guichet afin d'obtenir le tarif préférentiel.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que les conseils donnés par le Service Clientèle sont pleins de bon sens mais ne s'appliquent malheureusement pas au cas présent : comme le client l'a expliqué dans sa plainte (et comme le prouvent les photos jointes au dossier), l'affiche en place à proximité immédiate de la caisse automatique, endroit stratégique s'il en est, ne fait aucunement référence à l'existence d'un tarif préférentiel ni, *a fortiori*, aux conditions à remplir et aux démarches à effectuer pour pouvoir en bénéficier.

Puisque Monsieur H. remplissait les conditions pour bénéficier du tarif préférentiel, le Groupe SNCB est invité à lui rembourser la différence de prix entre ce tarif et celui qui lui a été appliqué.

La proposition étant rejetée, l'avis insiste sur l'état d'ignorance dans lequel se trouvait le client : il n'était pas au courant de l'existence d'un tel tarif et n'avait donc aucune raison d'annuler la procédure de paiement pour se rendre à un guichet !

Le Groupe ferroviaire est à nouveau invité à rembourser au client la différence de prix des deux tarifs.

Le Groupe SNCB rembourse la somme de 42,46€, soit la différence entre le prix payé et le tarif préférentiel accordé aux voyageurs ayant validé leur titre de transport valable au guichet.



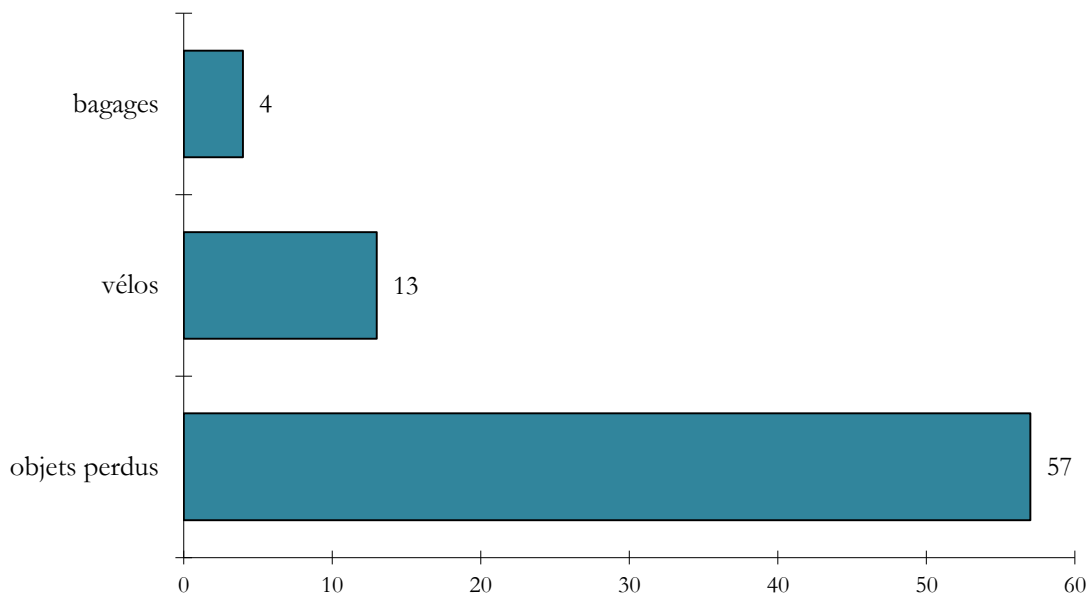
## 1.4. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 74 plaintes, soit 2,8 % du nombre total des plaintes.

Celles-ci concernaient :

- les objets perdus ou oubliés à bord des trains ;
- des problèmes lors de l'acheminement des vélos ;
- la perte ou l'avarie des bagages.

Plaintes par catégorie



En 2013, 36.260 objets ont été abandonnés dans les trains et les gares, dont 12.558 ont retrouvé leur propriétaire.

Les objets les plus régulièrement oubliés sont les sacs à dos, les GSM/smartphones, les vestes, les portefeuilles, les couvre-chefs, les clés, les livres, les écharpes et les cartables.

Le Groupe SNCB encourage ses clients à déclarer le plus rapidement possible la perte d'un objet en remplissant le formulaire adéquat de manière la plus complète possible. La quête de l'objet égaré commence immédiatement après cette déclaration.

Si l'objet est retrouvé, le Groupe SNCB prévient le client, qui peut alors récupérer son bien en gare, moyennant le paiement de 4€ de frais administratifs. Si l'objet n'a pas été récupéré au bout de 50 jours, il est confié à l'ASBL Les Petits Riens.

Cette année encore, le médiateur a dû constater que des objets retrouvés ont été à nouveau perdus.

Un client qui a perdu ou oublié quelque chose dans le train ne peut le signaler que via le formulaire prévu à cet effet. Un préposé au guichet ou un agent à quai ne peut pas entrer en contact avec un accompagnateur de train.

Pourtant, un principe prévaut : plus tôt le voyageur réagit, plus grande sera la chance de retrouver l'objet perdu. Si le membre du personnel pouvait contacter immédiatement l'accompagnateur du train concerné, par exemple, la quête de l'objet perdu aurait de grandes chances d'aboutir.

La gestion des objets trouvés n'est pas qu'un simple service à la clientèle : c'est aussi une mission légale. Le Groupe SNCB doit gérer ces objets en bon père de famille et les rendre en bon état au client.

## AVIS « BAGAGES, VELOS ET COLIS »

**2013/0077** Fin décembre 2012, Madame F. embarque à Arlon vers Bruxelles, où elle devait prendre le dernier Thalys pour Paris. Suite au retard conséquent du train précédent, un nombre important de personnes se pressent dans le train en gare de Marbehan, et la valise de la cliente en tombe sur le quai juste au moment où les portes se referment.

Elle prévient directement les accompagnateurs de train, qui contactent le personnel de gare : la valise est retrouvée et la cliente est censée la récupérer le lendemain matin, à Paris, avec l'arrivée du premier Thalys de la journée.

Le lendemain matin, la cliente attend en vain sa valise. Madame F. réalise différentes démarches pour savoir où se trouve son bagage (a contacté les objets perdus de Paris-Nord, puis de Bruxelles-Midi et de Namur, ensuite les gares d'Arlon, de Marbehan, de Bruxelles, ainsi que le service clientèle de la SNCB) mais rien n'y fait : personne ne l'a vue. De guère lasse, la cliente rentre un dossier "objet perdu". Sans réponse de l'entreprise ferroviaire et surtout sans nouvelles de ses effets personnels, elle contacte le service de médiation.

Sur base des éléments fournis par la cliente, le médiateur a mené l'enquête. Il en ressort les faits suivants : le personnel de gare de Marbehan a retrouvé la valise et l'a remise à un accompagnateur de train, qui lui-même l'a confiée à un conducteur. Ce dernier, ne voyant pas la propriétaire de la valise arriver (et pour cause, un arrangement tout différent avait été pris : elle devait récupérer ses effets personnels à Paris), a enfermé la valise dans le fourgon de son train, sans prévenir quiconque. A partir de là, l'objet a disparu pour de bon !

La première réponse (01/03/2013) du Groupe SNCB, pour le moins laconique, se bornait à offrir un dédommagement de 400€ à la cliente.

Non satisfaite de la somme proposée, la cliente fournit une liste précise des biens perdus, de leur valeur et de leur vétusté. Sur base de cet élément, le médiateur demande au Groupe SNCB de réévaluer l'indemnisation, tant dans sa proposition de conciliation que dans son avis. Mais le Groupe SNCB refusera tout geste supplémentaire, malgré son implication importante dans les déboires rencontrés par la cliente et à la négligence coupable de l'un de ses conducteurs.

**2013/1047** Le vélo du client a été retiré par le Groupe SNCB du garage à vélos de la gare de Gand-St-Pierre. En effet, dans le cadre de la « weesfietsactie », l'entreprise, sans aucune communication préalable, a décidé de retirer tous les vélos restés 7 semaines consécutives sans bouger. Lorsque le client se présente auprès du service concerné pour en reprendre possession, l'entreprise ferroviaire ne parvient pas à le retrouver.

Cette action n'a pas été annoncée à l'avance et le règlement du parking, qui mentionne apparemment que tout vélo peut être enlevé après une période de 3 semaines sans mouvement, n'est pas (suffisamment) visible dans le parking.

Lorsque le client va rechercher son vélo gravé, celui-ci reste introuvable. On l'envoie se renseigner à gauche et à droite mais personne n'est en mesure de lui dire exactement ce qui est arrivé à son vélo.

Le Groupe SNCB a fait enlever son vélo gravé sans aucune communication préalable. A lui maintenant de le rendre à son propriétaire légitime.

Le Groupe rejette la proposition de compromis parce que le client était bien informé des étapes à entreprendre pour récupérer son vélo.

Le client a contacté le service adéquat, sans résultat.

Le médiateur ne peut que constater que :

- le Groupe SNCB a fait enlever le vélo gravé du client du parking à vélo de la gare de Gand-St-Pierre sans annonce préalable ;
- l'action spéciale n'a pas été annoncée à l'avance ;
- le règlement du parking à vélo n'est pas (suffisamment) visible dans l'enceinte du parking à vélos ;
- le vélo gravé du client est introuvable depuis son enlèvement par les soins du Groupe SNCB ;
- lorsque le client a voulu récupérer son bien, il a été envoyé chez Pierre, Paul et Jacques.

Lorsque le Groupe SNCB enlève un vélo d'un parking à vélos, que ce soit réglementaire ou pas, il doit en prendre soin et le conserver jusqu'à ce que le client vienne le rechercher. Ce ne fut pas le cas dans ce dossier.

Dans son avis, le médiateur demande que le Groupe SNCB rembourse le vélo au client ou lui propose une compensation acceptable.

L'entreprise ferroviaire rejette l'avis.

**2013/1570** Le client n'a pas obtenu de réponse à sa demande de recherche, introduite le 21 février 2013, de son sac oublié dans le train.

Le Groupe SNCB explique que le sac a été retrouvé mais ensuite à nouveau égaré lors de son transfert d'Ostende vers Courtrai. Afin de le dédommager du préjudice subi, l'entreprise ferroviaire demande la liste du contenu perdu ainsi que les factures originales d'achat s'y afférant.

Le client ne peut malheureusement présenter aucune facture et le Groupe SNCB refuse le dédommagement. Et parce que la facture d'un cadeau est finalement retrouvée, son remboursement sera également refusé sous prétexte qu'il n'apparaissait pas sur la liste de départ.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur attire l'attention sur des faits non contestables : le client a bel et bien oublié un sac dans le train le 21 février 2013 ; ce sac a été retrouvé par le Groupe SNCB, puis à nouveau perdu au cours de son acheminement.

L'entreprise ferroviaire ne peut donc se soustraire à sa responsabilité et se doit d'offrir au client un juste dédommagement (60€).

La proposition a été rejetée par le Groupe SNCB parce que le client ne pouvait présenter aucune facture des objets perdus.

L'avis rendu par le médiateur insiste sur le vrai problème de ce dossier : le Groupe SNCB s'est montré pour le moins négligent avec les effets qu'il a pris en dépôt, dans ce cas précis le GSM retrouvé du client.

Visiblement, savoir que l'un de ses collaborateurs utilise (peut-être) le GSM « perdu » de l'un de ses clients ne représente qu'un intérêt limité pour le Groupe SNCB. Le grand problème est ici que l'infortuné client ne retrouve pas sa facture originale...

Les Conditions de Transport prévoient un dédommagement forfaitaire de 60€ en cas de perte de bagage.

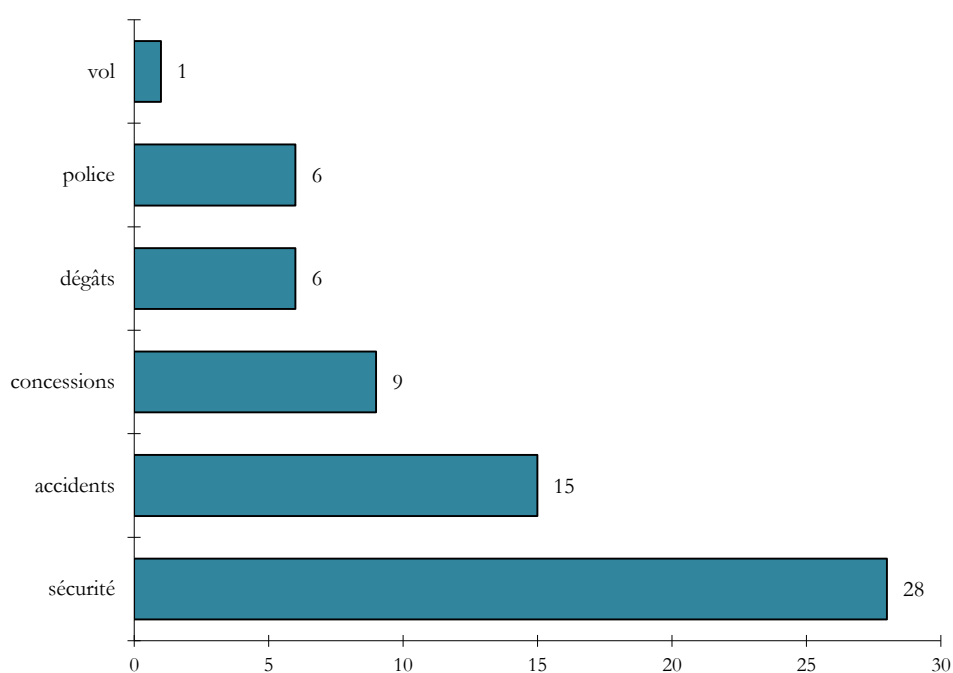
Puisque le client ne dispose d'aucune facture susceptible de prouver éventuellement une valeur supérieure, le médiateur propose d'attribuer au client un dédommagement de 60€.

L'avis a été suivi : le client a reçu 60€ en bons valeur.

## 1.5 DIVERS

Cette rubrique comporte 65 plaintes (2,5 % du total).

### Plaintes par catégorie



Les plaintes liées à la sécurité concernent notamment la frustration de clients empêchés de monter à bord après le signal de départ donné (c'est-à-dire par l'unique porte encore ouverte) ou verbalisés pour avoir forcé le passage.

C'est aussi le rôle du médiateur d'expliquer à ces voyageurs l'importance des règles dans ce domaine, pour leur sécurité et pour celle du personnel de bord.

Dans notre précédent rapport, nous mentionnions qu'une nouvelle procédure de départ des trains sera par ailleurs mise en place à partir de 2015.

Apparemment, celle-ci serait repoussée à juin 2017, date de l'obligation européenne en la matière.

## AVIS « DIVERS »

**2012/3171** Les nouvelles imprimantes thermiques du Groupe SNCB ne conviennent pas à l'impression des abonnements de parking. Après un certain temps, le document n'est plus lisible et le client reçoit une amende.

Le Groupe SNCB reconnaît le problème des cartes de parking et fait savoir que le défaut a été corrigé.

Les clients ayant reçu une amende peuvent se la faire annuler auprès de la société de parking sur présentation d'un duplicata lisible.

Comme le client n'a rien à se reprocher, le médiateur estime qu'il serait juste que le Groupe SNCB prenne lui-même contact avec la société de parking et annule l'amende ou rembourse le montant déjà payé.

L'entreprise ferroviaire maintient sa position : il revient au client de se faire rembourser l'amende auprès de la société de parking sur présentation d'un duplicata lisible.

Attendu que :

- le Groupe SNCB a livré un produit de mauvaise qualité au client ;
- après un certain laps de temps, les abonnements de parking ne sont plus lisibles ;
- le Groupe SNCB est bien au courant du problème ;
- le client a injustement reçu une amende ;
- le client n'a rien à se reprocher ;
- le préposé de la société de parking est un agent du Groupe SNCB.

Le médiateur émet l'avis suivant :

« Le Groupe SNCB prend lui-même contact avec la société de parking afin d'annuler l'amende du client ou de rembourser les montants déjà payés. »

L'avis a été rejeté.

## 2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIITS AUPRES DU MEDIATEUR

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

Elles ont surtout trait aux nuisances sonores, consécutives à des travaux d'infrastructure, vibrations dues aux trains ...

Elles sont alors transmises aux services compétents pour examen.



## QUATRIEME PARTIE

### CONCLUSION

2013 : la ponctualité a continué à se détériorer, mais 2014 présente des signes d'embellies. Et on attend du nouveau plan de transport (enfin libéré de son statut d'Arlésienne) qu'il contribue encore à l'amélioration de la régularité des trains et des occupants, bien entendu. Un des murs porteurs de ce plan consistera notamment en une adaptation des temps de parcours « pour être réalistes et donc vous [au voyageur] assurer une meilleure fiabilité ». (source : brochure SNCB, « Et pour moi, ça change quoi ? », septembre 2014).

C'est tout le mal que le médiateur souhaite au plan de transport 2014 : qu'il rende (un peu) le sourire au voyageur ferroviaire dont la patience sur le plan de l'amélioration du service fut régulièrement mise à mal ces dernières années.

La faute à qui ? Comme l'écrivait Jean-Paul Sartre dans « Huis clos », « L'enfer c'est les autres ».

Ceci étant dit, une constatation s'impose et elle illustre – si besoin était – que le principal souhait et le principal souci du voyageur sont que son (ses) train(s) roule(nt) (plus ou moins, car le voyageur lambda n'est pas un rabique) à l'heure.

Il est aussi symptomatique de remarquer que si le nombre de plaintes reçues par le médiateur en 2013 a singulièrement baissé (- 33 % par rapport en 2012), celui concernant les retards n'a, lui, pas épousé la même chute (700 en 2012 ; 678 en 2013). Proportionnellement au nombre total de plaintes traitées, il a même augmenté (de 18% en 2012 à 26 % en 2013).

En outre, les choses étant ce qu'elles sont, qui dit retards peut aussi vouloir dire demandes de compensation. La polémique sur le mode de paiement de l'indemnisation pour retards répétés « en cash » est close depuis septembre 2012.<sup>1</sup>

Le dossier des compensations qui, rappelons-le pour la 36<sup>e</sup> fois, n'est pas le problème en soi, a pris une autre tournure en 2013 ; tendance qui s'est accentuée en 2014. D'un côté, une SNCB parfois au bord de la paranoïa et qui voit dans des demandes de compensation établies hors du cadre de l'orthodoxie réglementaire des Conditions générales les signes évidents de la tricherie et de la fraude.

D'un autre côté, des clients, peut-être par cupidité, peut-être par esprit revancharde face à une ponctualité défaillante qui sont prêts à déformer la réalité de leurs déplacements. Ce climat malsain a aussi conduit la SNCB à durcir ses Conditions générales dans ce domaine, d'abord au 1<sup>er</sup> février 2014 puis une nouvelle fois au 1<sup>er</sup> mai 2014. Ces durcissements – pouvant aller jusqu'à l'exclusion pendant 1 an (ou 18 mois, ce n'est pas clair pour nous) du système des compensations - n'ont en tout cas pas fait l'objet d'une large publicité.

Auparavant, le médiateur recevait au final peu de plaintes de voyageurs qui avaient vu la SNCB rejeter leurs demandes de compensation pour retards fréquents. La discussion portait alors souvent sur l'ampleur d'un ou de plusieurs retards mentionnés (plus ou moins du seuil des 15 ou 30 minutes) et non pas sur le fait que tel voyageur ait réellement subi ou non ce ou ces retards.

Aujourd'hui, il apparaît que la polémique se déplace sur ce terrain. Ainsi, certaines demandes de compensation peuvent être rejetées en bloc pour non-conformité aux Conditions générales. Le rôle du médiateur n'est pas simple : il doit tenter d'objectiver les plaintes au cas par cas, d'essayer de distinguer ce qui relève du fantasme et ce qui est de l'ordre de l'escroquerie. *Mutatis mutandis*, c'est le même type de démarches que le

---

<sup>1</sup>. Voir RA 2012, pp 34 et 131

médiateur devrait pouvoir effectuer dans le cas des plaintes relatives aux irrégularités (voir Introduction).

Il semble désormais clair que le système des compensations doit être revu en profondeur, peut-être à l'aune des nouvelles technologies.

Toutefois, nous n'irons pas jusqu'à prôner son élimination pure et simple ... sans compensation, c'est-à-dire sans retour à une ponctualité à la fois acceptable et durable.

Nous concluons notre rapport 2012 sur la restructuration alors en cours du futur ex-Groupe SNCB. Nous formulons le souhait que cette restructuration – aujourd'hui une réalité – puisse être aussi le moment clé pour intégrer définitivement la méthode (non plus simplement le slogan) consistant à « remettre le client au centre des préoccupations ». Nous ne pouvons qu'encourager la SNCB et Infrabel à poursuivre plus avant sur cette voie, qui n'est peut-être pas toujours en phase avec les business plans et autres contraintes budgétaires, imposées ou assumées.

Pour conclure, nous voudrions adresser nos plus vifs remerciements et toute notre gratitude à notre équipe de collaborateurs et de collaboratrices. Sans elle, ce rapport n'existerait pas, car c'est avant tout le fruit de son travail quotidien. Mais surtout, ce sont des milliers de voyageurs (plaignants ou citoyens en simple quête d'une information) qui auraient été privés de leur expertise et de leur écoute. Depuis le changement de la loi en 2010, notamment au niveau du recrutement et du remplacement des collaborateurs, la situation est loin d'être idyllique, mais l'équipe maintient le cap contre vents et marées. Bravo !

Enfin, *last but not least* : depuis 1993, il a traité des plaintes des usagers du rail ; il a mis toute sa force de persuasion à faire bouger les choses dans l'intérêt du voyageur et de l'entreprise ; c'est aussi le premier rapport annuel sans son concours. Depuis novembre 2013, il est le médiateur fédéral néerlandophone. Pour tout ce que tu as réalisé ici, pour tout ce que tu réalises encore, sans nul doute, dans ta nouvelle fonction : un immense merci, très cher Guido.

Bruxelles, le 13 octobre 2014.

Jean-Marc Jeanfils,  
Médiateur

Cynthia Van der Linden,  
Ombudsvrouw

LE RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR POUR LES VOYAGEURS  
FERROVIAIRES

Le rapport annuel est disponible en ligne à l'adresse :

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

Le rapport annuel est envoyé :

aux ministre(s) compétent(s),

aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,

aux membres des Conseils d'Administration et

aux Administrateurs Délégués de la SNCB et d'Infrabel,

au Service de Régulation du transport ferroviaire et de l'exploitation de l'aéroport de  
Bruxelles-National.