



Kehl, le 29 juin 2010

Voyager en train en Europe : quels sont vos droits ?

Depuis le 4 décembre 2009¹, tout consommateur voyageant en train vers un autre pays de l'Union Européenne (UE) dispose d'un minimum de droits.

Qu'est-il prévu en cas de retard ou d'annulation de train ?

Si vous arrivez avec plus d'1 heure de retard sur l'horaire initialement prévue, vous pouvez soit :

- ➔ **renoncer à poursuivre votre voyage.** Dans ce cas, vous pouvez être remboursé intégralement du prix du billet non utilisé, même composté, et être réacheminé vers votre point de départ si nécessaire,
- ➔ **poursuivre votre voyage** vers la destination finale dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure si vous le souhaitez. Dans ce cas, vous avez droit à une **indemnisation** de :
 - 25% du prix du billet pour un retard de 60min à 119min
 - 50% du prix du billet pour un retard de plus de 120 min

A compter de la demande d'indemnisation, **le transporteur a un mois pour vous indemniser** sous forme de bon de voyage ou d'autres services, ou **vous rembourser** à votre demande.

Attention ! Les Etats peuvent décider d'exclure temporairement de ce droit à indemnisation les services ferroviaires exclusivement intérieurs². Renseignez-vous sur les règles applicables dans le pays concerné.

A noter : il n'y a pas d'indemnisation si le voyageur a été informé du retard ou de l'annulation avant l'achat des billets.

Dans tous les cas, le transporteur ferroviaire doit fournir **une assistance aux passagers** qui consiste en:

- des repas et boissons en quantité raisonnable compte tenu du retard
- un hébergement et un moyen d'informer ses proches si le retard ou l'annulation de train empêche la poursuite du voyage le jour même
- un transport par un autre moyen vers la station ferroviaire la plus proche lorsque le train est arrêté durablement en pleine voie.

¹ Règlement n° 1371/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

² Le règlement prévoit une période de transition pouvant atteindre 15 ans. Cette dérogation peut être permanente pour les services de transport régionaux, urbains et suburbains.

Attention ! les indemnisations, le remboursement et l'assistance ne sont pas dus si le retard ou l'annulation est dû(e) à :

- un cas de force majeure (intempéries...)
- la faute du voyageur
- la faute d'un tiers (à l'exception des autres sociétés de transport ou d'exploitation ferroviaire)

Vos bagages ont été endommagés ou perdus ?

Si le **dommage ou la perte** (totale ou partielle des bagages ou animaux transportés) **résulte d'une faute de la part du transporteur**, ce dernier devra indemniser le voyageur sur présentation de justificatifs et dans la limite de 1245€. A défaut de preuve du préjudice, l'indemnisation sera calculée forfaitairement en fonction du poids du bagage ou du bien perdu ou endommagé.

En cas de retard, annulation ou incidents causés aux bagages, le voyageur a un délai d'un an pour demander une indemnisation.

Quelles sont les informations obligatoires ?

Lors de l'achat des billets, les transporteurs ferroviaires doivent informer les voyageurs sur :

- les conditions générales de vente du transporteur
- les horaires et conditions pour les voyages les plus rapides et aux tarifs les plus bas
- la disponibilité des sièges en zone fumeur, non-fumeur, 1^{ère} ou 2^{nde} classe
- les activités qui pourraient retarder ou suspendre le trafic (exemple : travaux)
- les services disponibles à bord
- les procédures de dépôt de réclamation et de médiation

Pendant le voyage, vous devez aussi être informés sur :

- les services proposés à bord du train
- la gare suivante
- les retards (l'heure d'arrivée prévue, les possibilités de correspondances...)
- les correspondances principales
- les questions relatives à la sécurité et la sûreté des voyageurs

Quelle prise en charge pour les voyageurs handicapés et à mobilité réduite ?

Pour ces voyageurs, le règlement européen renforce l'assistance et l'accessibilité de ce mode de transport.

Les transporteurs ferroviaires doivent :

- délivrer les informations obligatoires de façon adaptée au handicap (sonore, visuelle)
- mettre en place des règles d'accès aux gares et trains non discriminatoires
- apporter une assistance particulière à ces voyageurs en gare et à bord du train, ainsi qu'en cas de difficultés (retard, accident...)

Les personnes concernées doivent tenir informés les transporteurs ferroviaires et les services en gare de leurs besoins **au moins 48h avant le départ**, afin de mettre en place les procédures d'accès adaptées.

Quelle responsabilité en cas de blessures ou dommages corporels ?

Pour tout voyageur à bord de ses trains, le transporteur ferroviaire est tenu pour responsable et doit fournir une avance sur l'indemnisation d'un montant minimum de 21000€. Cette somme est à verser dans les 15 jours.

Attention, la responsabilité du transporteur ne sera pas engagée en cas de :

- force majeure (intempéries...),
- faute du passager,
- faute d'un tiers (à l'exception d'une autre société de transport ou d'exploitation ferroviaire)

Que faire en cas de litige ?

Adressez-vous au service clients du transporteur.

Si vous ne recevez pas réponse de sa part dans le délai d'un mois ou si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez recourir à un **médiateur**, s'il en existe un dans le pays concerné.

➔ **En cas de litige avec un transporteur d'un autre pays membre de l'Union européenne, ou encore islandais ou norvégien, contactez le Centre Européen des Consommateurs France**, qui vous conseillera et vous aidera à régler à l'amiable votre litige :

- par téléphone : N° Indigo 0 820 200 999 uniquement depuis la France (0,09€/min)
ou
(0049) 7851 991 48 0
- par mail : service-juridique@euroinfo-kehl.eu

➔ **Pour tout voyage sur le réseau français, vous pouvez adresser un courrier :**

- **au Service Relations Clients de la SNCF**, 62973 ARRAS Cedex 9,
en cas de non-réponse ou réponse insatisfaisante,
- **au Médiateur de la SNCF**, 45 rue de Londres, 75008 PARIS.

Les Etats membres ont communiqué la **liste des organismes chargé de contrôler l'application du règlement (National Enforcement Bodies) :**

- pour la France, il s'agit de **la DGCCRF**,
- pour les autres pays européens :
http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm