



Union d'associations de
consommateurs



Le CTRC-FC sera fermé du Lundi
31 juillet au Lundi 21 Août 2023
Inclus.



CTRC-FC

8 rue des Vieilles Perrières

25000 BESANÇON

Tel :03 81 83 46 85

Mail : ctrc.fc@wanadoo.fr

NEWSLETTER DU CTRC DE FRANCHE-COMTÉ

Le 18 Juillet 2023

Voyage en train : nouveau règlement européen entré en vigueur le 7 Juin 2023

Toute personne voyageant en train en France ou dans un pays de l'Union européenne dispose de droits en cas de retard ou d'annulation, ou encore de correspondances manquées.

Présentation de ces dispositifs !

1) Nouveau règlement européen

Le règlement européen 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires est entré en vigueur le 7 Juin dernier. Il est à noter que ce nouveau règlement est applicable dans son intégralité « aux trajets internationaux de transport ferroviaire de voyageurs (Thalys par exemple), aux services intérieurs de transport ferroviaire de voyageurs (ligne TGV ou intercitys). Ce règlement est applicable partiellement aux services de transports ferroviaires urbains et suburbains ainsi qu'aux services de transports régionaux (TER). Voici quelques informations à retenir :

- L'indemnisation versée en cas de retard dû à des « circonstances extraordinaires » n'est plus obligatoire.
- Si le règlement européen s'applique en cas de retard ou d'annulation, l'entreprise ferroviaire doit vous rembourser dans un délai de 30 jours suivant la réception de votre demande.
- Les passagers atteints d'un handicap ou à mobilité réduite ont droit à un accès non discriminatoire au transport ferroviaire. Aucun frais supplémentaire ne peut être facturé pour les réservations ou billets. Par ailleurs, ces passagers ont droit à une assistance en gare.
- En cas de correspondance manquée pour cause de train retardé ou annulé, vous bénéficiez également de droits supplémentaires pour atteindre votre destination finale, notamment si l'entreprise ne vous informe pas des possibilités de réacheminement ».

2 Quelle assistance aux voyageurs en cas de retard ou d'annulation de train ?

Le nouveau règlement européen « impose aux entreprises ferroviaires des obligations minimales, notamment en termes d'indemnisation, d'information et d'assistance auprès des voyageurs.

Informers les voyageurs

Retards de trains au départ ou à l'arrivée ? Sachez que l'entreprise ferroviaire doit vous tenir informé de la situation, ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que celles-ci sont disponibles.

En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ de votre train, vous devez être correctement informé de l'incident pendant l'attente, et vous avez le choix entre deux solutions :

- poursuivre votre voyage ou être réacheminé vers la destination finale avec un autre train sans frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais,
- annuler votre voyage : votre billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour). Le remboursement est dû dans le mois qui suit la demande.

Assister les voyageurs

Par ailleurs, si le retard est supérieur à 60 minutes ou en cas d'annulation de train, vous avez droit à une assistance gratuite, dans la mesure du possible. Cela concerne :

- des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable,
- un hébergement, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire (cette obligation est limitée à trois nuits maximum),
- un moyen d'informer vos proches du retard, si le retard ou l'annulation empêche la poursuite du voyage le jour même.

Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires doivent mettre en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs. À la demande du voyageur, le contrôleur du train doit certifier sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

À savoir

Vous manquez votre correspondance du fait d'un train annulé ou retardé ? Vous pouvez dans certains cas utiliser d'autres moyens de transports pour parvenir à votre destination finale et être remboursé. Comme le précise le règlement : « *lorsque les possibilités de réacheminement disponibles ne vous sont pas communiquées dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, vous avez le droit de poursuivre votre voyage avec un autre prestataire de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. L'entreprise ferroviaire doit vous rembourser les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables que vous avez supportés.* »

3) Quelle indemnisation pour un retard de train ?

Suite à un retard du train, l'indemnisation minimale est la suivante :

- 25 % du prix du billet pour un retard de 1 heure à 2 heures à l'arrivée,

- 50 % du prix du billet pour un retard de plus de 2 heures à l'arrivée.

Au-delà de cette garantie minimale pour les voyageurs, les entreprises ferroviaires sont libres de fixer des règles plus avantageuses. C'est le cas par exemple avec la garantie 30 minutes de la SNCF.

À savoir

- Une indemnisation est également prévue pour les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des annulations ou à des retards récurrents pendant sa durée de validité.
- L'indemnisation relative au prix du billet doit être payée par l'entreprise ferroviaire dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.
- L'indemnisation peut être payée en espèces à la demande du voyageur.
- Un seuil minimal, en-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée, peut être fixé par l'entreprise ferroviaire, sans qu'il ne dépasse 4 €.

4) Dans quel cas n'avez-vous pas droit à l'indemnisation ?

Vous ne recevrez aucune indemnisation dans l'un des cas suivants :

- vous avez été informé d'un retard avant d'acheter votre billet,
- le retard — dû à la poursuite de votre voyage avec un autre service ou à un réacheminement — est inférieur à une heure,
- vous avez opté pour un remboursement de votre billet,
- le retard est dû à des circonstances dites extraordinaires. Le règlement donne quelques exemples. Il s'agit notamment de conditions météorologiques extrêmes, de catastrophe naturelle majeure, une crise de santé publique majeure, la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l'ordre, le sabotage ou encore le terrorisme. En revanche, comme le précise la DGCCRF « *les grèves du personnel de l'entreprise ferroviaire ne constituent pas une circonstance exceptionnelle, l'indemnisation est alors due.* »

5) Comment faire la demande d'indemnisation ?

Quel que soit le train concerné, la demande d'indemnisation peut s'effectuer directement en ligne via un formulaire, ou bien par courrier. Pensez à joindre votre billet, ainsi que le bulletin de retard original remis en gare à l'arrivée du train. Chaque catégorie de train ou transporteur propose des modalités spécifiques de remboursement. Pour connaître l'ensemble de ces modalités, rendez-vous sur le site de l'entreprise ferroviaire concernée.

À savoir : que faire en cas de litige ?

Comme l'indique la DGCCRF dans sa fiche pratique, dans un premier temps, une démarche amiable auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier. D'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles. Vous pouvez aussi signaler un problème sur le site de SignalConso ».

Sources : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/trains-retardes-ou-annule-droits-voyageurs>