

## Trains et avions

# Le droit des voyageurs

### 1 Les trains grandes lignes

Les TGV, les Corail Intercités, les TéoZ et Lunéa entrent dans la catégorie grandes lignes. Deux textes régissent les droits des voyageurs sur ces grandes lignes. Il s'agit des conditions générales de vente de la SNCF (consultable sur [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)) et l'engagement horaire garanti, une convention passée en 2003 entre la SNCF et des associations de consommateurs.

**Train supprimé.** Le voyageur peut exiger le remboursement du prix du transport correspondant au voyage qui n'a pas été effectué ou la partie du voyage qui n'a pas été effectuée et, s'il y a lieu, obtenir le retour gratuit jusqu'au lieu de départ. Le voyageur peut également poursuivre son voyage à la prochaine occasion si nécessaire en empruntant un itinéraire différent dans les 48 heures. Le billet doit être remboursé, même s'il est vendu comme «non remboursable». Le remboursement peut s'effectuer sous forme de bons d'achat, mais le voyageur peut exiger des espèces.

Aucune indemnisation automatique n'est prévue en cas de suppression du train. S'il y a un préjudice, le voyageur doit chiffrer et justifier l'indemnisation.

**Train retardé.** Rien n'est prévu à la SNCF pour les retards de moins de 30 minutes. En revanche, à partir de la demi-heure de retard et jus-

qu'à 59 minutes, les voyages de plus de 100 km font l'objet d'une compensation en bons voyage de 33% du prix du trajet effectué. Si le retard est au moins égal à 2 heures, la compensation s'élève alors à 66% du prix du trajet. Si un retard de plus de 60 minutes est prévu au départ du train, le voyageur peut demander le remboursement de son billet ou partir plus tard dans la limite de 48 heures. Si le retard à l'arrivée est compris entre 60 minutes et 119 minutes, l'indemnité est égale à 25% du prix du transport, s'il est supérieur à 2 heures, l'indemnité s'élève alors à 50% du prix du transport.

**Le remboursement.** Pour toucher ces indemnités, le voyageur doit envoyer l'original de son billet (conserver

une photocopie) dans l'enveloppe «régularité» qui lui aura été remise sur le quai ou bien l'envoyer à l'adresse suivante: Service relations clients SNCF 62973 Arras cedex 9.

#### Cas particuliers

IDTGV, Eurostar, Thalys, Artesia et Elipsos sont des cas particuliers, ils répondent à d'autres réglementations. IDTGV, que l'on ne trouve que sur Internet, rembourse le billet en cas d'annulation. En cas de retard supérieur à 60 minutes, IDTGV compense à hauteur de 19 € en bons d'achat envoyés à l'adresse électronique indiquée à la commande. Les trains internationaux (Eurostar, Thalys, Artesia, Elipsos) sont soumis au règlement européen. En cas d'annulation, le

voyageur peut demander le remboursement intégral ou partiel du billet. Le prix du voyage retour peut aussi être réclamé. Le voyageur peut demander la poursuite de son voyage dans des conditions comparables à une date à sa convenance.

En cas de retard compris entre 60 minutes et 119 minutes, l'indemnisation minimale (certains transporteurs proposent davantage) s'élève à 25% du prix du billet. Au-delà de 2 heures, elle est de 50% du prix du billet.

### 2 Les trains régionaux (TER-RER-transilien)

Ni la SNCF ni la RATP ne proposent de remboursement automatique pour les retards et annulation de trains régionaux. Le code des transports (article L. 222-12) prévoit cependant que: «L'usager qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement.» Ces décisions sont prises au cas par cas par le transporteur. Elles ne prennent pas en compte les autres préjudices, les journées de travail perdues, par exemple. Pour cela, une action en justice est nécessaire.

#### Le cas de force majeure

Le cas de force majeure permet au transporteur de ne pas verser d'indemnités au voyageur. Le transporteur doit démontrer qu'un événement, qui ne dépend pas de lui, l'a empêché de remplir le contrat. Les pannes de matériel, les problèmes de logistique ou de personnel, les erreurs d'aiguillage, les ruptures de caténaire, le défaut d'entretien des voies ne peuvent pas

constituer des cas de force majeure. Certaines intempéries (neige, orage, etc.) peuvent l'être, notamment si l'événement a un caractère de «violence exceptionnelle excédant la normale». La grève n'est pas un cas de force majeure *a priori*. Depuis 2007, et la loi sur le service minimum, seules les grèves surprises sont considérées comme des cas de force majeure, pas les grèves déclarées.



La réglementation prévoit des remboursements en cas de surbooking, annulation ou retard important.

### 3 Les avions

Le voyageur aérien peut être confronté à trois problèmes principaux : la surréservation, l'annulation et le retard important. Le règlement du Parlement européen et du Conseil de 2004, renforcé par un arrêt de la Cour de justice des communautés européennes, s'applique dans les aéroports de l'Union, lorsqu'un vol part d'Europe quelle que soit la nationalité de la compagnie ou lorsqu'il atterrit en Europe avec une compagnie européenne.

**La surréservation.** Il s'agit d'une pratique par laquelle une compagnie aérienne enregistre plus de réservations qu'il n'y a de places disponibles. La compagnie doit d'abord demander des volontaires pour différer leur vol. Si vous l'êtes, vous pouvez négocier les conditions de ce report. La compagnie peut vous refuser l'embarquement contre votre volonté, mais doit obligatoirement vous verser une indemnité compensatrice d'un montant de 250 € pour les vols inférieurs à 1 500 km, de 400 € pour les vols entre 1 500 km et 3 500 km et de 600 € pour les vols supérieurs à 3 500 km. Le paiement peut se faire en espèces, par chèque, virement ou en bons d'achat avec votre accord écrit. Le montant de la compensation peut être diminué de 50 % lorsque le transporteur vous propose un réacheminement vers la destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas 2 heures par rapport à l'heure prévue pour les vols de moins de 1 500 km, trois heures pour les vols de 1 500 km à 3 500 km et 4 heures pour les vols de plus de 3 500 km.

Si le préjudice subi dépasse l'indemnité, le voyageur peut engager un recours devant les tribunaux.

**L'annulation.** Dans ce cas, la compagnie doit mettre gratuitement à votre disposition des rafraîchissements, des possibilités de restauration et un hébergement à l'hôtel si nécessaire. La compagnie doit vous donner le choix entre vous réacheminer dans les meilleurs délais jusqu'à votre destination finale sur un autre vol ou vous proposer un remboursement sans pénalité du prix du billet pour la partie non effectuée. La compagnie doit vous proposer également une indemnité de 250 € pour les vols inférieurs à 1 500 km, de 400 € pour les vols entre 1 500 km et 3 500 km et de 600 € pour les vols supérieurs à 3 500 km.

**Le retard important.** Il s'agit de vols retardés de 2 heures ou plus pour tous les vols de moins de 1 500 km, de 3 heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km et de 4 heures ou plus pour tous les autres vols. Dans ce cas, la compagnie doit mettre gratuitement à votre disposition des rafraîchissements, des possibilités de restauration compte tenu du délai d'attente et au besoin un hébergement à l'hôtel, la possibilité d'effectuer deux appels téléphoniques ou télécopies/télex et les transferts éventuels vers un aéroport de remplacement.

Si le retard est d'au moins 5 heures, vous avez le droit au remboursement sans pénalité du prix de votre billet pour la partie du trajet non effectuée et le cas échéant un vol retour vers votre point de départ initial dans les meilleurs délais.

Aucune indemnisation n'est due par le transporteur en cas de retard important contrairement à ce qui est prévu en cas de refus d'embarquement pour cause de surréservation ou d'annulation.

Didier Blain

**A QUI S'ADRESSER ?**

Pour un remboursement à l'amiable. Service relations clients SNCF - 62973 Arras cedex 9; IDTVG: [www.idtgv.com/fr/formulaire-de-contact](http://www.idtgv.com/fr/formulaire-de-contact); Artesia SAS - BP 10 630 - 75421 Paris cedex 09; Eurostar traveller care - Kent house, 81 Station road - Ashford - Kent - TN23 1AP - Royaume-Uni; service clientèle Thalys - BP 14 - Bruxelles 5 - Belgique; Centre européen des consommateurs France: tel. 0820 200 999 ou [service-juridique@euroinfo-keh.leu](mailto:service-juridique@euroinfo-keh.leu); médiateur de la SNCF - 45 rue de Londres - 75008 Paris.

#### A QUI S'ADRESSER ?

Pour un remboursement par le biais de la justice. Jusqu'à 4 000 €, le plaignant saisit le tribunal de proximité, de 4 001 € à 10 000 € le tribunal d'instance, au-delà le tribunal de grande instance.

AVRIL 2011 - CFDT Magazine - N°372