

2024



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

20
24



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

Le rapport annuel est envoyé :
au ministre compétent,
aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,
aux membres des Conseils d'Administration de la SNCB et d'Infrabel et
aux Administrateurs Délégués des entreprises ferroviaires concernées et d'Infrabel,
au Service de Régulation du transport ferroviaire et
de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National.

L'article 16 de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses stipule que le médiateur doit annuellement faire part de ses activités. Vous trouverez ci-après le trente-deuxième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2024.

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

Textes : équipe du service de médiation.

Photos : © Mathias Seynaeve [goingsomewherebytrain](https://www.goingsomewherebytrain.com) (pp. 1, 5, 38-39), © Sylvie Michèle (pp. 6, 48-49), © Antwerp Reveal/Unsplash (pp. 15), © istockphoto (pp. 16, 42-43, 44).

Conception : Nick Van Hee. Impression : Impressa Drukservice.

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

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	7
1. Chiffres	9
1.1. Plaintes traitées	10
1.2. Répartition des plaintes	10
1.3. National versus international	12
1.4. Nombre de dossiers reçus	12
1.5. Résultats de nos interventions	13
2. Analyse des plaintes et recommandations au secteur et aux décideurs	17
2.1. Suppressions, retards et correspondances manquées	17
2.2. Amendes administratives	21
2.3. 15 décembre 2024 : nouveaux horaires de la SNCB	25
2.4. Offre produits	26
2.5. Objets perdus	27
2.6. Parkings	28
2.7. Accessibilité pour les PMR	29
2.8. Segmentation des contrats	32
2.9. Amendes sur les trains de la SNCF	34
2.10. Loi VAM	35
2.11. Aperçu des avis en service intérieur	36
2.12. Aperçu des avis en service international	37
3. Suivi des promesses	41
4. Plus forts ensemble	45
4.1. Le réseau www.ombudsman.be	45
4.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur	46
4.3. TRAVEL_NET	47
Team	48





AVANT-PROPOS

Après les 11 % d'augmentation en 2023, le nombre de contacts a encore grimpé de 7,6 % en 2024 par rapport à l'exercice précédent.

Comme toujours, Ombudsrail a été à l'écoute des voyageurs, identifiant au mieux les problèmes et recherchant des solutions concrètes, tant pour les plaintes individuelles que pour des enjeux plus structurels.

Cette année encore, nous avons formulé des recommandations à l'attention des entreprises ferroviaires et des décideurs politiques, dans l'espoir de contribuer à un transport ferroviaire plus axé client, plus accessible (particulièrement pour les PMR) et plus efficace.

De même, nous restons actifs au niveau national et européen pour défendre les droits des voyageurs et des citoyens et renforcer la coopération transfrontalière. Avec nos collègues de **TRAVEL_NET** et du **réseau belge des ombudsmans « ombudsman.be »**, nous continuons à œuvrer ensemble pour un meilleur traitement des plaintes et une approche plus transparente et centrée sur l'utilisateur.

« Nul doute que nous reparlerons encore de ce vaste dossier dans notre prochain rapport annuel », écrivions-nous dans l'avant-propos de notre rapport 2023. Chose promise, chose due ! Ce vaste dossier, c'est celui des amendes administratives, dont vous trouverez encore dans ces pages quelques nouveaux exemples malheureux, étonnants, édifiants, c'est selon. La loi est toujours aussi dure et les euros filent des poches des verbalisés. Terminons néanmoins cette problématique avec une note positive : 2024 a vu s'entrouvrir une belle fenêtre de vrai dialogue constructif (mais demeurant cadré par la loi) avec le service gérant les amendes administratives au sein de la SNCB.

Dans un autre domaine, nous émettons le vœu de voir enfin, après deux législatures de discussions, aboutir au Parlement le projet de loi modifiant la loi du 28 avril 2010 relative au service de médiation pour les voyageurs ferroviaires. Afin que nos compétences évoluent de concert avec un paysage ferroviaire en mutation et que notre service soit plus solide en termes budgétaires, financiers, opérationnels et structurels, une révision approfondie de cette loi est nécessaire. C'est évidemment un point essentiel que nous évoquerons lors d'un entretien prochain avec l'autorité de tutelle.

Nous remercions tous les voyageurs qui ont fait appel à notre service et nous ont accordé leur confiance, même dans les cas où une issue favorable pour eux n'a pu être trouvée. Nous remercions également les différentes parties prenantes pour l'esprit de collaboration que nous nous efforçons de maintenir.

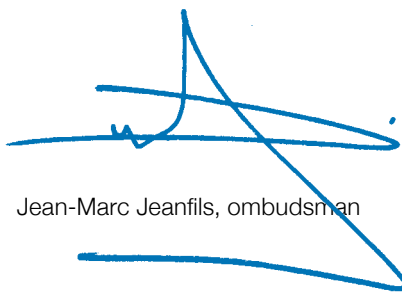
Ce rapport fournit un aperçu des plaintes traitées, des évolutions du secteur et de nos recommandations.

Nous continuerons, en 2025, à nous engager pour un transport ferroviaire équitable et fiable pour tous.

Bruxelles, le 21 mars 2025

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cynthia Van der Linden'.

Cynthia Van der Linden, ombudsman

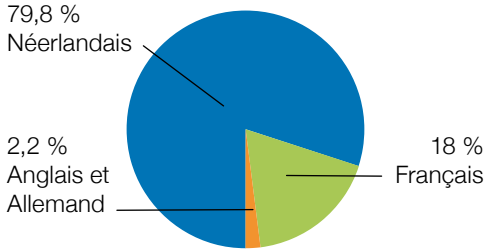
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jean-Marc Jeanfils'.

Jean-Marc Jeanfils, ombudsman

1. Chiffres

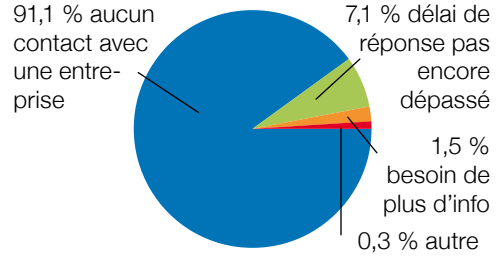
4.154

prises de contact en 2024



2.905

plaintes première ligne



1.089

dossiers de médiation

2.334

plaintes

auxquelles il faut rajouter les plaintes des années précédentes

82

transmis

au service compétent :

- 42 dossiers riverains pour Infrabel,
- 17 pour un membre de Ombudsman.be,
- 7 pour un membre de TRAVEL_NET,
- 16 autres

78

questions

- destinées à une entreprise ferroviaire,
- concernant les droits des voyageurs,
- félicitations à l'adresse d'une entreprise ferroviaire

Le nombre de contacts a augmenté de 7,6 % en 2024 par rapport à 2023. Cette hausse a été particulièrement marquée durant les premiers mois de l'année, avec un doublement en janvier et une augmentation de 58 % en février par

rapport à la même période de l'année précédente. Au cours des derniers mois, nous avons constaté une baisse par rapport à l'année précédente (avec des diminutions de 23 % en novembre et de 18 % en décembre).

1.1. Plaintes traitées

	2022	2023	2024	TOTAL
Plaintes traitées	49	1.026	2.334	3.409

Sur les 4.154 fois où les voyageurs ont contacté Ombudsrail en 2024, 1.089 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier médiateur. Cela signifie que le problème soulevé relevait de notre compétence et que le voyageur n'avait pas reçu de réponse ou pas de réponse satisfaisante lors de son contact avec l'entreprise ferroviaire.

Certains de ces dossiers contiennent plus

d'une plainte (par exemple, un passager est mécontent du retard de son train, mais aussi du manque d'informations). Afin d'analyser correctement toutes les problématiques, nous les enregistrons séparément. Les 1.089 dossiers de 2024 ont donné lieu à 2.334 plaintes. En ajoutant le solde de plaintes encore en suspens des années précédentes, nous arrivons à un total de 3.409 plaintes traitées.

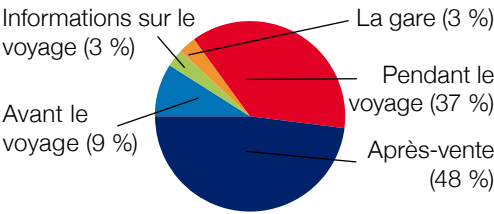
1.2. Répartition des plaintes

Les plaintes sont réparties en 5 catégories, qui correspondent aux différentes étapes d'un voyage en train :

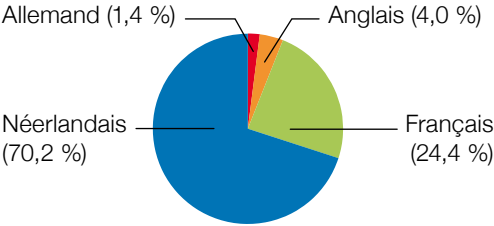
1. Avant le voyage : offre de train, horaires, correspondances, demandes de réservation de groupe, demandes d'assistance pour les personnes à mobilité réduite (PMR), canaux de vente, moyens de paiement, vie privée, publicité.
2. Informations sur le voyage : au guichet, sur le site web, via l'application, annonces en gare et dans le train.
3. La gare : propreté, sanitaires, stationnement (vélos et voitures), accessibilité,

- sécurité.
4. Pendant le voyage : suppressions, retards, correspondances manquées, réservations de groupes ou assistance PMR, confort dans les trains (prises, WIFI, espaces bagages...), travaux et bus de remplacement, sécurité.
 5. Après-vente : compensation des retards, traitement des plaintes, attitude du personnel, assistance en cas de problème, objets perdus, suivi des accidents, dommages indirects, discrimination.

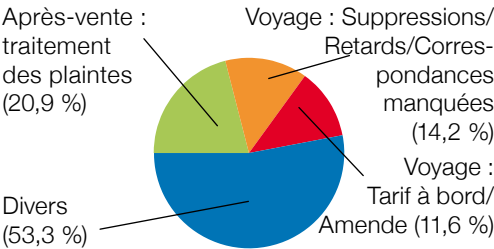
Par catégorie de voyage



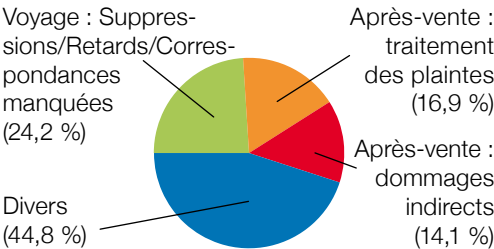
Par langue



Top 3 national



Top 3 international



Par vendeur de billets*

VENDEUR DE BILLETS	PLAINTES TRAITÉES	%
SNCB	3.021	88,8 %
Eurostar	209	6,1 %
SNCF	55	1,6 %
DB	34	1,0 %
Interrail	25	0,7 %
NS	23	0,7 %
Trainline	12	0,4 %
ÖBB	6	0,2 %
Olympus	4	0,1 %
CFL	4	0,1 %
European Sleeper	3	0,1 %
Dinnertrain	2	0,1 %
Autres	4	0,1 %
Total	3.402	100 %

Par transporteur*

TRANSPORTEUR	PLAINTES TRAITÉES	%
SNCB	2.460	72,3 %
Eurostar	429	12,6 %
DB	211	6,2 %
SNCF	167	4,9 %
Eurocity	68	2,0 %
ÖBB	38	1,1 %
Trenitalia	11	0,3 %
European Sleeper	11	0,3 %
NS	4	0,1 %
Dinnertrain	2	0,1 %
SBB/CFF/FFS	1	0,0 %
Total	3.402	100 %

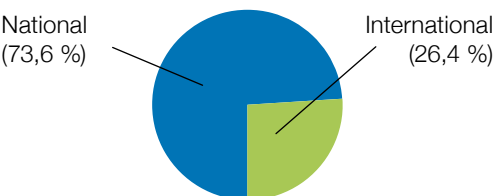
*Les 7 plaintes concernant Infrabel ne sont pas reprises dans ces tableaux.

1.3. National versus international

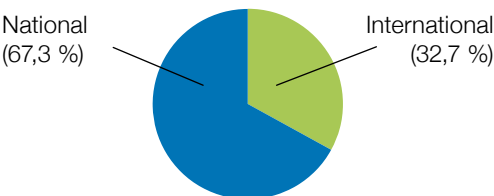
Contrairement à 2023, nous avons traité en 2024 davantage de plaintes concernant le trafic national (67,3 %) que l'international (32,7 %). Le nombre de plaintes concernant

ce dernier a diminué de 35 % par rapport à 2023, tandis que celles concernant le national ont augmenté de 56 %.

Dossiers traités

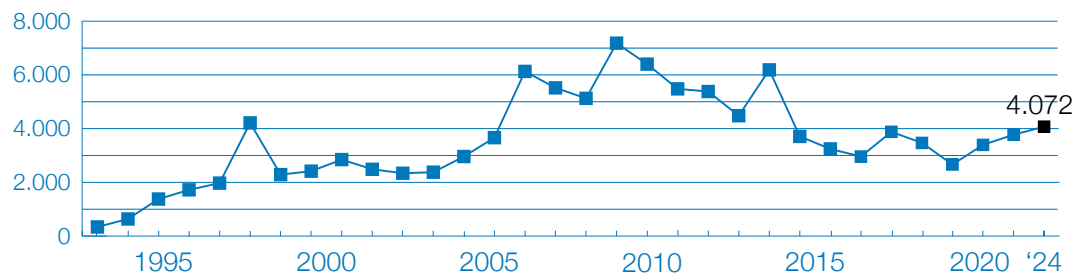


Plaintes traitées



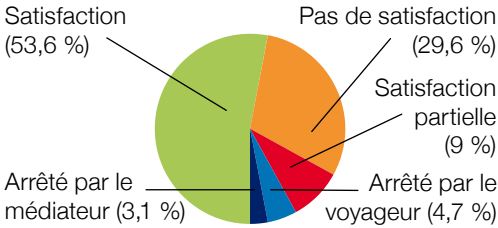
1.4. Nombre de dossiers reçus depuis 1993

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons reçu 114.644 dossiers. Parmi ceux-ci, plus de 88.000 ont donné lieu à une médiation.



1.5. Résultats de nos interventions

En 2024, nous aurons traité et clôturé 2.709 plaintes, avec le résultat suivant :



Dans les dossiers où nous n'avons pas pu parvenir à un règlement à l'amiable, nous examinons les arguments des différentes parties et un avis peut être émis à l'intention de l'entreprise. Dans la mesure du possible, nous y formulons des propositions d'amélioration structurelle afin d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent.

Outre les textes légaux et réglementaires, nous sommes guidés par les principes d'équité et de justice, indissociables de toute médiation. L'entreprise ferroviaire doit nous faire connaître sa position définitive dans un délai d'un mois et, en cas de refus, elle doit motiver sa décision de manière détaillée.

En 2024, le service de médiation a émis 40 avis. 36 ont été adressés à la SNCB, 2 à Eurostar, 1 à la SNCF et 1 à la Deutsche Bahn.

Les avis portaient sur les sujets suivants :

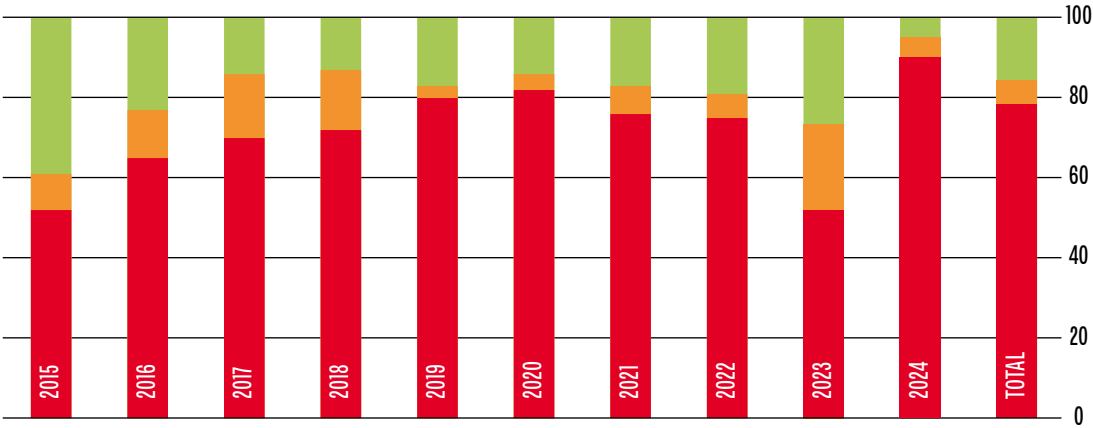
- 19 sur des dommages indirects et la segmentation des contrats (vol manqué, frais de taxi)
- 5 sur les compensations pour retard
- 5 sur les questions d'assistance et d'accessibilité des trains
- 4 sur les amendes (administratives) ou les constats d'irrégularité
- 3 sur les perturbations (répétées) du trafic
- 2 sur la sécurité
- 1 concernant un objet perdu
- 1 sur un bus de remplacement

Les entreprises ferroviaires ont suivi ces avis :

- 2 entièrement
- 2 partiellement
- 36 pas du tout 

Evolution des avis (pourcentage)

Le graphique montre l'évolution du nombre d'avis par année civile au cours des 10 dernières années : ■ rejeté ■ partiellement accepté ■ accepté







2. Analyse des plaintes et recommandations au secteur et aux décideurs

2.1. Suppressions, retards et correspondances manquées

Les chiffres montrent une augmentation des plaintes concernant les trains supprimés, les correspondances manquées et les retards. Logiquement, le nombre de dossiers relatifs à une demande de compensation pour retards augmente également.

Lignes problématiques

Certaines lignes ferroviaires souffrent structurellement de retards et de suppressions :

- **Termonde – Malines / Termonde – Bruxelles**

Termonde est une gare importante en termes de correspondances, mais des retards fréquents entraînent des liaisons manquées et des frustrations. De plus, depuis décembre 2024, la connexion directe entre Lokeren (et le Pays de Waes en général) et Bruxelles a disparu. La SNCB affirme que le temps de trajet reste inchangé, mais étant donné les problèmes actuels via Termonde, cela semble douteux. La rénovation des quais dans cette dernière gare pourrait rendre les correspondances encore plus difficiles.

- **Hamont/Neerpelt – Bruxelles**

Les voyageurs doivent changer à Lier ou Herentals, mais les retards sur le premier tronçon entraînent souvent des correspondances manquées. La SNCB attribue cela à la forte fréquentation de la jonction Nord-Midi, aux voies uniques entre Lier

et Duffel et aux possibilités limitées de réajustement sur d'autres parties du trajet.

- **Turnhout – Anvers**

La ligne Lier – Herentals est cruciale pour cette connexion. En raison de la forte utilisation de cet axe, des travaux de maintenance et de rénovation sont régulièrement nécessaires, entraînant des ajustements dans l'horaire.

Nos recommandations à la SNCB

- **Des informations correctes en cas de retard peuvent réduire l'irritation des voyageurs**

Un voyageur entre Malines et Nijlen recevait quotidiennement le message "ce trajet n'est plus possible", sans explication. La SNCB indique qu'elle intègre désormais plus de détails dans le planificateur de trajets et qu'à l'avenir, elle communiquera également sur les incidents mineurs. (2024/01/222)

- **Prioriser la réintroduction des trains supprimés sur le réseau de banlieue**

Avant la pandémie, il y avait trois trains par heure entre Anvers et Essen, puis seulement deux. De plus, l'un des deux trains S32 a été supprimé pendant une longue période en raison d'un manque d'accompagnateurs de train.

L'un des objectifs du plan de transport 2023-2026 est de renforcer l'offre urbaine. Or, avec les suppressions successives

des trains S32, la SNCB affiche un visage contraire.

Bien qu'elle n'ait pas pu donner de nouvelle date pour le rétablissement du service initial, depuis décembre 2024, deux trains S32 par heure circulent à nouveau. (2024/01/237)

Trains qui sautent des arrêts pour limiter les retards

Un voyageur attend à la gare de Hennuyères le train « Braine-le-Comte/ Bruxelles ». Un retard est d'abord signalé, puis la suppression est annoncée. Finalement, il s'avère que le train a bien circulé, mais sans marquer d'arrêts, ce qui a amené le voyageur à arriver en retard au travail. (2024/01/257)

Un autre voyageur apprend dans le train que la gare de Nossegem a été ignorée en raison d'un retard. Après une certaine confusion, il a pu descendre à sa station de départ et prendre un autre train. Le train initial a finalement omis neuf arrêts. (2024/01/410)

Depuis 2023, en cas de retard, la SNCB saute des arrêts pour éviter que la situation ne se détériore davantage. Elle a agi de la sorte 904 fois au premier semestre 2024, mais elle assure qu'elle ne pratique plus de la sorte pendant les heures de pointe.

Notre recommandation à la SNCB

► Accomplir sa mission de service public dans son intégralité et ne pas supprimer des trains ou des arrêts pour rattraper les retards

Bien que la SNCB considère les trains qui sautent des arrêts comme annulés (ce qui donne droit à un remboursement pour les voyageurs), elle ne prend pas suffisamment en compte les désagréments que cela cause. Cela nuit à l'intérêt des voyageurs.

Le trajet le plus rapide

Un abonné entre Bruxelles et Mortsel-Oude-God choisit un itinéraire alternatif après la suppression de son train. Il opte pour un vélo partagé jusqu'à Anvers-Berchem et prend ensuite le premier train IC à destination de Bruxelles. (2023/10/553)

Lors d'un contrôle, l'accompagnateur de train réclame un supplément, car le voyageur est monté un arrêt plus tôt. Cela a abouti à une amende administrative et à un parcours judiciaire. Nous reconnaissons que la SNCB n'a pas commis de faute ici, mais la situation soulève des questions.

Le voyageur a choisi un itinéraire plus pertinent, comme cela a déjà été permis dans un autre cas : un voyageur de Beernem à Knokke a pu voyager via Aalter, ce qui avait même été suggéré par la SNCB. Pourquoi cela ne s'applique-t-il pas au voyageur entre Mortsel-Oude-God et Bruxelles ?

Notre recommandation à la SNCB

- **Autoriser les voyageurs à emprunter le trajet le plus rapide en cas de perturbations du trafic, même si cela implique un itinéraire plus long**

La SNCB propose à ce voyageur une alternative sous la forme d'un abonnement plus cher entre la zone d'Anvers et la zone de Bruxelles (128 € par an en plus), ce qui revient à imposer un coût supplémentaire à des voyageurs afin de compenser des retards causés par la SNCB elle-même.

Manque de clarté juridique en cas de retard du train pour l'aéroport

La SNCB assure des liaisons ferroviaires vers l'aéroport de Zaventem. Ces voyageurs paient un supplément de 6,90 € (supplément Diabolo). Les retards et suppressions causent du stress et des pertes financières, surtout lorsque le train pour l'aéroport finit par s'arrêter dans une gare bruxelloise pour éviter d'autres retards, et que les voyageurs manquent leur vol.

La SNCB limite les compensations au remboursement du billet de train, alors que le préjudice est souvent beaucoup plus élevé (par exemple, les frais pour un nouveau vol). Dans ses conditions générales (art. 11.3§9), la SNCB exclut toute responsabilité pour les dommages indirects, ce qui selon nous va à l'encontre du droit belge. La SNCB n'a pas répondu à cette objection juridique, ce qui empêche la situation d'évoluer et ne peut être résolu que par la législation ou la jurisprudence.

Quelques cas spécifiques

- **15 mai 2023** : un voyageur souhaite se rendre de Audenarde à l'aéroport national pour y embarquer vers Barcelone. En raison de la suppression d'un train, il doit passer par Gand-Saint-Pierre, ce qui lui fait manquer son vol. Il demande le remboursement des frais de rebooking (299 €). La SNCB ne rembourse que le billet de train (18,60 €). Le voyageur avait prévu suffisamment de temps entre l'arrivée du train prévu, l'enregistrement et le contrôle de sécurité à l'aéroport. Le retard est indépendant de la volonté du voyageur et relève de la responsabilité de la SNCB. Dans le chef de celle-ci, le dommage – consécutif à l'annulation d'un train vers l'aéroport – est prévisible et nous recommandons donc un dédommagement complet. La SNCB refuse. (2023/07/033)
- **3 juillet 2023** : suite à un retard de train un couple manque son vol et doit compter avec des frais supplémentaires (nouveau vol et voiture de location, soit 940,21 €). La SNCB en rembourse seulement 26,90 €. En raison d'un problème avec un câble haute tension, les voyageurs ont été bloqués dans le train pendant longtemps, ce qui les a empêchés d'envisager des mesures concrètes pour in fine attraper leur vol. Nous estimons, d'une part, que l'indemnisation versée est disproportionnée par rapport aux dommages subis et, d'autre part, que la SNCB rejette à tort sa responsabilité. L'entreprise persiste. (2023/08/014)

- **17 mai 2023** : une voyageuse de Bruges loupe un vol parce que son train a été bloqué par un convoi en panne. Une situation qu'elle aurait pu surmonter si elle avait été correctement informée. Malgré une plainte, la SNCB maintient sa position en disant qu'elle ne peut rembourser que le billet de train (23,80 €), agrémenté d'un billet de première classe en guise de geste commercial. Nous estimons que la SNCB est responsable et doit rembourser les 341 € de la nouvelle réservation. En vain. (2023/10/187)
- **9 septembre 2023** : nouvelle correspondance problématique dans l'autre sens cette fois, de l'avion vers le train. En raison de perturbations causées par des individus sur les voies, deux voyageurs se retrouvent coincés à Brussels Airport après la suppression du dernier train vers Gand. Aucun transport alternatif n'a été prévu, et ils ont dû passer la nuit dans la gare sans nourriture ni boisson. La SNCB affirme qu'une assistance a été fournie, ce qui n'a pas été le cas ici. (2023/11/081)

Nos recommandations à la SNCB

- **Supprimer la clause générale d'exonération dans les conditions générales car elle ne respecte pas le droit belge**
Nous ne plaçons pas pour des compensations automatiques, mais demandons à la SNCB d'examiner les demandes au cas par cas, plutôt que de les rejeter en bloc. Des facteurs comme la prévisibilité du

dommage, la force majeure et les précautions prises par le voyageur doivent être prises en compte.

- **Prévoir une procédure d'urgence plus claire et une assistance plus accessible en cas de perturbations ferroviaires**

Les voyageurs doivent pouvoir demander de l'aide jusqu'à un temps raisonnable après le dernier train, par téléphone ou via la borne dans la gare. Cette possibilité doit être clairement communiquée, par exemple via des affiches.

Demandes de compensation

- **18 décembre 2023** : un voyageur achète deux billets via l'app SNCB pour un voyage de Kalmthout à Anvers-Central. En raison d'un problème à une caténaire, il subit un retard considérable. Le client soumet des demandes de compensation via MySNCB pour lui-même et son compagnon de voyage. Sa propre demande est approuvée, mais l'autre est rejetée par le système informatique. Un seul compte ne peut pas soumettre plusieurs demandes de compensation pour la même date de voyage, même si les billets ont été achetés via ce même compte. (2023/12/577)

La SNCB a ensuite reconnu le droit à la compensation et a effectué le paiement. Le contrôle automatique des doublons rend techniquement impossible la soumission de plusieurs demandes via un seul compte, ce qui pose un problème, en

particulier pour les voyageurs mineurs ou occasionnels.

Notre recommandation à la SNCB

- **Ajuster MySNCB pour permettre la compensation conjointe des billets achetés via un seul compte.**

Modification des règles de compensation

Depuis fin 2023, seuls les abonnés peuvent demander une compensation en cas de retards répétés. Les détenteurs d'une carte de 10 trajets ou de billets simples ne peuvent pas bénéficier d'une compensation, ce qui est perçu comme injuste.

Bien que cela soit autorisé par le Règlement UE 2021/782, art. 19), cette distinction crée des inégalités. Les non-abonnés subissent les mêmes désagréments, mais leurs droits sont rabotés. Malgré les critiques répétées, la SNCB maintient sa politique, soutenue par les législations belge et européenne.

Notre recommandation à la SNCB et aux décideurs

- **Nous déplorons cette limitation et plaï-dons pour une règle de compensation équitable pour tous les voyageurs.** 

2.2. Amendes administratives : un obstacle persistant

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer et la mise en place des amendes administratives à la SNCB, ce sujet est devenu un thème récurrent dans nos rapports annuels. Malheureusement, en 2024, nous constatons toujours les mêmes problèmes.

Les amendes administratives sont destinées à sanctionner les infractions claires, telles que le non-respect des règles de sécurité ou voyager sans titre de transport valide. Cependant, dans la pratique, nous observons que des amendes sont également infligées dans des situations plus nébuleuses. Malgré nos

avertissements répétés et nos demandes à la SNCB, nous devons encore traiter des dossiers qui, selon nous, n'auraient jamais dû entraîner une amende, et encore moins être transmis à un huissier de justice.

Problèmes avec l'eBox en tant que canal de communication

Dans notre précédent rapport, nous avons déjà attiré l'attention sur l'utilisation de l'eBox pour envoyer des courriers relatifs à des amendes. Ce problème s'est intensifié en 2024, car le service clientèle de la SNCB utilise désormais également ce canal pour la

collecte des constats d'irrégularité (la phase qui précède l'amende administrative). De nombreux plaignants signalent ne jamais avoir été informés de leur amende, car :

- leur eBox n'était pas active, ce qu'ils doivent ensuite prouver eux-mêmes ;
- ils ignoraient que leur eBox était activée ;
- ils n'ont pas reçu de notification de nouveaux messages.

Cette méthode de communication fait que les citoyens ne prennent connaissance de leur amende que lorsque le dossier a déjà été transmis à un huissier de justice. À ce moment-là, toutes les possibilités de faire valoir une contestation sont épuisées et les frais d'huissier sont en plus facturés.

Pris dans la procédure

Même si vous avez bien reçu la correspondance du service clientèle ou du service des amendes administratives (BAA), contester reste un défi. Les délais sont stricts et la procédure semble parfois primer sur le fond. Une notification trop tardive indiquant que votre abonnement était en règle ? Pas de raison d'annuler. La procédure devant le juge de police ? Complexe et opaque.

Vous cherchez de l'aide parce que vous ne vous en sortez plus ou vous ne vous sentez pas entendu ? Notre marge de manoeuvre est limitée. Lors de l'introduction des amendes administratives, le législateur a également décidé de supprimer l'effet suspensif de notre

intervention, ce qui complique les enquêtes et mine en fait la possibilité d'un règlement amiable des différends.

Lorsque nous agissons, nous rencontrons souvent des difficultés pour obtenir des documents cruciaux, comme des copies de constats. Pourtant, des informations correctes devraient être la base d'une procédure juste et équitable.

Entre-temps, le BAA a accepté une réunion trimestrielle avec notre service. Ainsi, nous pouvons discuter directement des dossiers problématiques et des questions de procédure.

Exemples de 2024

Amende injustifiée à cause d'une erreur de l'accompagnatrice de train

Le 23 juillet 2023, un huissier se rend chez un étudiant avec une amende de 512 € pour une infraction supposée du 20 août 2022. L'étudiant avait un abonnement Youth Holidays valide, mais il se trouvait à l'étranger pendant cette période et n'avait pas vu les lettres concernant l'amende.

L'enquête révèle que l'étudiant avait un ticket numérique, mais que celui-ci a peut-être été mal lu par le personnel de bord. Le service des amendes administratives reste cependant sur sa position : le voyageur n'a pas présenté son ticket Youth Holidays de manière correcte. La procédure administrative continue. (2023/07/327)

Mauvaise adresse et communication défectueuse entraînant des frais d'huissier

Un jeune autiste reçoit une amende car son abonnement Brupass School, sur une carte MoBIB de la STIB, ne peut être lu par l'accompagnatrice. La SNCB propose de régler l'affaire moyennant un paiement de 9,50 €.

Le parent du jeune introduit une contestation par e-mail, mais la SNCB envoie sa réponse à une mauvaise adresse électronique. L'affaire dégénère : le dossier arrive d'abord au BAA, qui envoie des rappels sur l'eBox de l'élève. Ces lettres passent inaperçues et le dossier est transféré à l'huissier, qui exige un montant de 307,32 €.

Après notre intervention, l'amende est annulée, mais les frais d'huissier restent à la charge du voyageur. Cela est injuste, car les erreurs administratives sont entièrement imputables à la SNCB. Il n'est pas de la responsabilité du voyageur que le titre de transport n'ait pas pu être lu, ni que la réponse à la contestation ait été envoyée à la mauvaise adresse e-mail.

La SNCB reconnaît qu'il existe des améliorations possibles dans la procédure, mais elle maintient que le jeune autiste est responsable de l'envoi du dossier à l'huissier de justice, car il a ignoré les e-mails et l'eBox. (2023/10/221)

Amende fondée sur des données d'identité erronées

Un citoyen reçoit une amende pour un voyage en train qu'il n'a jamais effectué. Il avance,

preuve à l'appui, que les données sur l'amende ne correspondent pas à celles de sa carte d'identité. Pourtant, le service des amendes administratives refuse d'annuler l'infraction, sous prétexte que l'accompagnatrice avait scanné la carte d'identité électronique.

Nous soulignons que celle-ci a effectué l'identification sur la base d'un document d'identité qui n'était soit pas correct, soit pas valide. Le citoyen a fourni une preuve convaincante, ce qui, dans des circonstances normales, devrait entraîner l'annulation de l'amende.

Cela va à l'encontre du principe selon lequel la charge de la preuve incombe à la SNCB. Selon la Cour constitutionnelle, il appartient à l'État de prouver qu'une infraction a bien eu lieu, et non l'inverse. Pourtant, la SNCB persiste. (2023/12/261)

Pas de preuve de l'infraction réelle

Un voyageur reçoit une amende pour une infraction commise le 10 avril 2023, alors qu'il se trouvait ce jour-là à Lyon. Il introduit une contestation et considère que la SNCB doit prouver qu'il a bien commis l'infraction.

Le BAA estime que son argumentation n'est pas suffisamment convaincante pour conclure à une usurpation d'identité. La SNCB demande de fournir des preuves supplémentaires pour soutenir cette hypothèse, mais n'obtient aucune réponse. La SNCB indique alors au voyageur qu'il peut faire appel devant tribunal de police. Le BAA transfère finalement

le dossier à l'huissier pour exécution forcée. Notre médiation se concentre sur la question suivante : le citoyen se trouvait-il réellement dans le train concerné le 10 avril 2023 ? Ce n'est que 5 mois et 10 rappels plus tard que nous recevons une réponse peu éclairante.

Étant donné la tournure prise par le dossier, nous sommes contraints d'arrêter nos tentatives de conciliation. (2024/04/438)

Confusion systématique d'identité et amendes arbitraires

Un citoyen disposant d'une voiture de société reçoit une série d'amendes pour des infractions qu'il n'a pas commises. Il a déjà déposé plusieurs plaintes auprès de la police. Les amendes comportent systématiquement des noms mal orthographiés, des données d'identité obsolètes ou des identifications d'identité peu fiables. L'huissier réclame 3.289,32 €.

Après l'envoi de 6 rappels par e-mail, le BAA admet qu'il y a eu une erreur de procédure et annule les amendes. Cependant, aucune excuse n'est présentée. Le ton formel et distant de cette réponse laisse peu de place à l'empathie. Cela illustre une réalité choquante : lorsqu'une erreur de la SNCB est à l'origine d'amendes injustifiées, et que des citoyens innocents sont entraînés dans un tourbillon administratif, ils pourraient s'attendre à peu de compréhension de la part de la SNCB. (2024/07/081)

Nos recommandations à la SNCB

Nous plaçons pour un système plus juste où :

- ▶ les amendes administratives ne sont infligées que pour **des infractions indiscutables** ;
- ▶ **la communication est accessible**, sans dépendre de l'eBox ;
- ▶ les amendes injustifiées sont annulées plus rapidement et **sans frais supplémentaires** ;
- ▶ la SNCB assume la responsabilité de ses erreurs et travaille de manière **plus transparente**.

Tant que ces problèmes structurels ne seront pas traités, les voyageurs innocents continueront à subir un système rigide et inflexible.

Nos recommandations aux décideurs

- ▶ **Restaurez l'effet suspensif de nos interventions dans tous les dossiers, y compris les amendes administratives.**

Accordez aux citoyens un accès à la médiation dans ces dossiers, leur permettant ainsi de régler leur différend en dehors des tribunaux. Donnez au médiateur le temps d'examiner le litige.

Notre intervention suspensive peut éviter que des dossiers ne soient transférés à un huissier alors que notre enquête est encore en cours. Si vous savez que, même lorsque la SNCB reconnaît son erreur, les frais d'huissier ne sont (presque) jamais annulés, ce n'est certainement pas un détail. 

2.3. 15 décembre 2024 : nouveaux horaires de la SNCB

Le contrat de service public 2023-2032 détaille comment la SNCB doit remplir ses missions dans ce domaine. Le 14 juillet 2023, le Gouvernement a approuvé le Plan de transport 2023-2026, avec des objectifs ambitieux : une augmentation de 7,4 % des trains-kilomètres parcourus d'ici 2026, 30 % de voyageurs en plus d'ici 2032, et une augmentation de l'offre de 10 % par rapport à 2022.

La mise en œuvre se déroule en quatre phases, la deuxième ayant débuté le 15 décembre dernier. La SNCB a présenté cela comme un renforcement et une optimisation de l'offre, visant à augmenter considérablement la satisfaction des clients.

Cependant, la réalité s'avère plus difficile : le nombre de plaintes concernant le nouvel horaire a doublé en 2024, avec une forte augmentation après l'annonce des modifications. Voici une sélection des réactions reçues :

- “Avec le nouvel horaire, ma correspondance directe a disparu, donc je dois maintenant prendre trois trains (...) les correspondances sont toujours manquées.”
- “Avant, j'avais un train direct, maintenant tous ces voyageurs doivent prendre un train plus tôt, qui était déjà plein, ou attendre un train qui part plus d'une demi-heure plus tard. Il y a un autre train moins de cinq minutes après le direct. C'est impossible et je suis en train de réfléchir à arrêter d'enseigner à Bruxelles.”
- “Ma fille de 13 ans prend le train tous les jours de la semaine pour aller à l'école.

Depuis les modifications, elle doit attendre une heure l'après-midi pour prendre le train de retour à la maison.”

La SNCB décline sa responsabilité. Elle se tourne vers Infrabel, l'organisme qui orchestre le rythme des trains, et affirme qu'il n'y avait pas suffisamment de place pour faire circuler tous les trains de la SNCB. Ce discours rejoint les critiques précédentes concernant le nouvel horaire, émises par certains groupes d'intérêt. Ceux-ci affirment que la capacité ferroviaire a été ajustée au profit d'Eurostar et que la coopération avec les Chemins de fer néerlandais, pour la liaison Eurocity Direct rapide entre Bruxelles et Amsterdam, entrave considérablement le trafic ferroviaire intérieur.

Or, la SNCB porte aussi une part de responsabilité. Après le refus d'Infrabel, elle aurait pu conserver le train IC, aujourd'hui supprimé, au lieu de l'Eurocity Direct plus coûteux. Cela touche non seulement l'axe Anvers-Bruxelles, mais tout le réseau ferroviaire. Quoi de plus illustratif que le quai 23 à Anvers-Central : matin après matin, les navetteurs peuvent voir partir l'Eurocity Direct presque vide et doivent s'entasser dans un train IC plein, les deux à destination de Bruxelles.

La prise de décision soulève des questions : le Comité consultatif des voyageurs ferroviaires (CCVF) n'a pas été consulté, ce qui est pourtant une obligation. Des bourgmestres protestent également, souvent soutenus par des pétitions. À Termonde, il ne reste plus qu'un

seul train direct par heure vers Bruxelles.

Là où l'offre a diminué, la pression a augmenté. Les trains suroccupés compliquent les contrôles et la sécurité. Le train IC 4529, sur la ligne Anvers-Bruxelles, bondé a été capturé par l'objectif d'une caméra de télévision ; l'image d'une boîte à sardines saute aux yeux. Pourtant, la SNCB annonce une légère aug-

mentation de l'offre et la réintroduction de 220 trains supprimés.

La prochaine phase du Plan de transport est prévue pour juin 2025 ; espérons des améliorations. En attendant, certains voyageurs retournent à la voiture, ce qui complique l'ambition de transporter 30 % de voyageurs en plus d'ici 2032. 

2.4. Offre produits : différences de prix, réductions et perspectives

L'offre actuelle de la SNCB ne répond pas toujours aux attentes de tous les voyageurs. Pour certains, le prix est un obstacle, tandis que d'autres rencontrent des réticences dans les conditions d'utilisation, telles que les restrictions horaires des Billets Senior, qu'ils jugent problématiques. Par ailleurs, certains ont du mal à trouver un produit adapté.

Différences de prix entre les billets numériques et papier

Depuis 2021, les usagers sont confrontés à une différence de prix entre les versions numériques et papier, comme pour le Standard Multi, qu'ils jugent discriminatoire. La SNCB met en avant les avantages des billets numériques, tels que leur facilité d'utilisation et leur

moindre vulnérabilité à la fraude. À l'origine, cet écart de prix devait n'être valable qu'une seule année, mais il a persisté. Cela pénalise les voyageurs n'ayant pas accès aux canaux de vente numériques. Unia et Test-Achats considèrent cela comme de la discrimination et ont ainsi saisi le tribunal en septembre 2024.

Modifications des abonnements et réductions

Le contrat de service public fixe les tarifs pour certains titres de transport, tels que les Billets Standard, les abonnements pour les trajets domicile-travail et les abonnements Étudiants. Une critique récurrente porte sur la limite d'âge de 25 ans pour ces derniers. Le

nouveau contrat (2023-2032) oblige la SNCB, en collaboration avec De Lijn, le TEC et la STIB, à examiner la possibilité de rendre cet abonnement accessible à tous les étudiants à temps plein de l'enseignement supérieur, et ce sans limite d'âge.

De plus, les tarifs forfaitaires pour les jeunes et les seniors (tels que le Youth Multi et le Senior Ticket) vont disparaître et seront remplacés par une réduction fixe de 40 % sur les Billets Standard en deuxième classe. Cela pourrait entraîner une augmentation des prix, notamment pour les trajets plus longs, ce qui suscite des inquiétudes. En même temps, la

SNCB bénéficie d'une certaine liberté pour développer des tarifs plus flexibles, visant à encourager les voyages en train en dehors des heures de pointe.

Déploiement et perspectives

La SNCB doit mettre en œuvre les réformes dans les 26 mois suivant l'entrée en vigueur du contrat de service public. La nouvelle ligne de produits est attendue pour 2025, mais tous les détails ne sont pas encore connus à ce stade. Nous demeurerons attentifs à ces évolutions. 

2.5. Objets perdus : une gestion plus efficace nécessaire

Chaque année, des milliers d'objets disparaissent dans les trains et les gares de la SNCB. Depuis 2018, l'application Lost&Found associe les déclarations d'objets perdus aux objets trouvés. En l'absence de réaction dans les cinquante jours, les objets sont donnés à l'association « Les Petits Riens ». Mais le système demeure imparfait : certains objets ne sont pas restitués à leurs propriétaires et les plaintes auprès de notre service ont augmenté.

Communication défaillante et services inaccessibles

Les voyageurs éprouvent de la frustration lorsqu'ils ne reçoivent aucune réponse à leur déclaration, en dehors des mises à jour automatiques après sept, vingt et les fameux cinquante jours. S'ils appellent le Contact Center, il n'y a pas d'entrée pour les objets perdus. S'ils souhaitent parler à un agent sur place, cela est impossible, car la SNCB ne partage plus les numéros de téléphone directs des gares depuis 2018. Chercher soi-même,

physiquement dans un dépôt ou en ligne, en faisant défiler la liste des objets trouvés, n'est pas autorisé par la SNCB.

Un exemple frappant : dossier 2024/04/288

En novembre 2023, deux voyageurs surinamais ont perdu un sac contenant leurs passeports, permis de conduire et bijoux dans le train. Leur déclaration à Bruxelles-Nord n'a pas été associée à la découverte à Bruxelles-Midi en raison d'une description floue (l'une mentionnait un sac à dos argenté, l'autre un sac gris). Résultat : après cinquante jours, les documents ont été envoyés à l'ambassade et le reste, y compris les bijoux, a été donné aux Petits Riens. Les propriétaires

n'ont jamais été contactés, bien que leur identité fût connue. Pourtant, la SNCB a maintenu sa position : la procédure a été suivie et les voyageurs doivent mieux surveiller leurs affaires.

Notre recommandation à la SNCB

- La SNCB doit respecter son obligation légale et fournir **des efforts raisonnables** pour rendre les objets perdus à leurs propriétaires légitimes. Cela ne signifie pas suivre aveuglément les procédures, mais **rechercher activement les propriétaires**. Les règles internes qui empêchent cela doivent être modifiées. 

2.6. Parkings: augmentation des plaintes concernant l'obtention du tarif préférentiel et les horaires de guichet limités

Les voyageurs qui nous contactent rencontrent souvent des problèmes pour scanner leur titre de transport aux automates, ce qui les empêche de bénéficier du tarif réduit. La SNCB rembourse ce montant plus tard au guichet, mais cela ne résout pas la frustration. Bien que les automates soient censés scanner les QR codes des tickets numériques, la SNCB, en cas d'échec, peut mettre en cause la luminosité de l'écran ou les protections du smartphone, en rejetant ainsi la responsabilité sur le client.

Dossiers concernant les parkings :

- **2024/04/384** : un navetteur souhaitait acheter à Denderleeuw un abonnement de stationnement au tarif réduit. Comme la SNCB considère qu'un contrôle visuel de l'adresse est nécessaire et que, en raison des heures d'ouverture limitées du guichet, le voyageur ne pouvait pas se rendre à la gare de Denderleeuw, l'entreprise a suggéré d'effectuer l'achat dans une autre gare.

- **2024/06/139** : un abonnement de stationnement combiné avec un abonnement Flex ne peut pas être prolongé via l'automate. Le voyageur a été dirigé vers le guichet à Aarschot, qui était fermé aux moments où il est passé. La seule option possible était un ticket journalier au tarif pour les non-voyageurs, puis contacter Bruxelles pour un remboursement. Cela a donné lieu à une procédure qui a duré plus de trois mois, au cours de laquelle nous avons également été impliqués. Finalement, la SNCB a exceptionnellement remboursé le ticket de parking, car le voyageur a entre-temps acheté un nouvel abonnement de stationnement.

Nous avons également reçu des plaintes de la

part des utilisateurs de parkings à vélos surveillés, qui ont reçu une amende administrative parce que leur vélo ne semblait pas être garé correctement. Et il y a eu des pannes des portes d'accès aux parkings à vélos de Gand-Saint-Pierre et d'Anvers-Central.

Nos recommandations à la SNCB

- S'assurer que **les possibilités numériques pour bénéficier du tarif préférentiel pour les voyageurs soient pleinement développées** et fonctionnent de manière optimale, surtout lorsque les guichets sont ouverts de manière limitée, voire définitivement fermés.
- **Réparer les pannes rapidement** et durablement. 

2.7. Accessibilité pour les PMR

Pour celles-ci, voyager en train n'est souvent pas une sinécure. Bien que chaque individu ait droit à l'autonomie en matière de déplacements, il manque dans la pratique des infrastructures et des soutiens suffisants. En 2024, nous avons formulé cinq recommandations à la SNCB concernant les voyageurs ayant des besoins de mobilité spécifiques.

Informations sonores pour les voyageurs (2022/10/057)

Un voyageur malvoyant qui circule fréquemment entre Anvers et Enghien se plaint des annonces insuffisantes à bord. Selon le Règlement européen 2021/782, les informations pour les voyageurs doivent au minimum inclure la prochaine gare, les retards et les

correspondances, et être diffusées par les moyens techniques appropriés.

Notre recommandation à la SNCB

- **Assurer systématiquement des annonces claires, manuelles ou automatiques.**

Or, la SNCB indique que tous les trains ne sont pas équipés d'un système d'annonces automatiques et que le contrôleur, en raison d'autres tâches à remplir, ne peut pas toujours effectuer les annonces. Cela a conduit à une réponse négative à notre avis.

Manque de flexibilité dans le système de réservation d'assistance (2023/08/177)

Un voyageur constate que la réservation d'assistance offre peu de flexibilité, alors que la SNCB révisé régulièrement les réservations sans demande. La SNCB n'a pas pu fournir de chiffres à ce sujet, car les données ne sont conservées que pendant un mois.

Notre recommandation à la SNCB

- **Collecter des données sur les modifications d'assistance et identifier qui les initie.**

Pour disposer d'un système d'assistance fiable, la SNCB doit pouvoir évaluer sa performance. Ces chiffres manquent actuellement. L'introduction d'un nouvel outil

de réservation est un pas dans la bonne direction, car les modifications sont désormais correctement enregistrées.

Accessibilité limitée pour les scooters et tricycles (2023/12/287 et 2024/04/346)

Un voyageur avec un scooter (138 cm) se voit refuser l'accès au train, car la SNCB applique une longueur maximale de 120 cm, basée sur des spécifications obsolètes (Technical Specifications of Interoperability 1300/2014). Or, ce règlement prévoit une longueur minimale de 125 cm. Aux Pays-Bas, la limite est même de 150 cm. Ce sont les anciens trains de la SNCB qui ne peuvent pas accueillir correctement le scooter du voyageur. Les trains plus récents offrent de l'espace. Pourtant, la SNCB refuse toutes les demandes de ce type.

Un autre voyageur avec un tricycle (85 cm de large, 200 cm de long) est également refusé en raison de problèmes de circulation dans le train. Le vélo est considéré comme un obstacle, et il n'y a pas de souplesse ou d'exception possible aux règles.

Nos recommandations à la SNCB

- **Autoriser les scooters plus longs dans les trains appropriés.**
- **Veiller à ce que les nouveaux équipements achetés soient accessibles aux aides techniques de plus de 120 cm.**
- **Informers les voyageurs sur l'adéquation**

des trains avec leurs matériels.

- **Préciser à l'avance où et quand les utilisateurs de scooters peuvent prendre un train de manière autonome.**

La SNCB maintient toutefois ses normes actuelles et évoque des risques de sécurité.

Assistance limitée dans les petites gares (2024/01/402)

Un voyageur avec un tricycle orthopédique ne reçoit pas d'assistance à Beveren-Waes, où seule une « assistance légère » est disponible, une forme d'aide conditionnelle qui exclut l'utilisation d'une rampe. Cela signifie que ce voyageur ne peut pas emmener son tricycle dans le train. La SNCB le renvoie à Saint-Nicolas, mais pour y parvenir, il doit se débrouiller seul. La SNCB ne prévoit pas de service de taxi gratuit.

Notre recommandation à la SNCB

- **La SNCB propose aux voyageurs à mobilité réduite une solution pour toutes les gares, soit par une assistance, soit par une alternative (gratuite) comme un transport en taxi ou en bus.**

L'entreprise met en avant les efforts déjà consentis, mais continue toutefois de privilégier un plan à long terme (d'ici 2032) pour l'accessibilité autonome. Il est important de penser à l'avenir, mais cela ne doit pas servir d'excuse pour négliger les problèmes actuels.

Conformément à la législation anti-discrimination, ces personnes ont droit à des aménagements raisonnables, non seulement dans les grandes gares, mais dans toutes les gares.

Règles d'attribution de la carte d'accompagnateur gratuit (2024/02/404)

Un jeune adulte autiste, avec une légère déficience mentale et du diabète, se voit refuser une carte d'accompagnateur gratuit, car la SNCB l'associe principalement aux limitations physiques. Entre-temps, elle a ajusté sa politique pour mieux reconnaître les handicaps mentaux.

Nous apprécions la manière dont la SNCB a pris ses responsabilités et contacté toutes les parties prenantes pour réviser les critères d'attribution. L'approche centralisée de cette carte entre les différentes entreprises de transport public est également à saluer. Cependant, nous nous interrogeons sur le rôle de la société ferroviaire dans la décision de l'existence de cette carte ou des critères pour l'obtenir. Par le passé, ce produit faisait partie intégrante du Contrat de gestion.

Notre recommandation aux décideurs

- **Ancrer l'existence de la carte d'accompagnateur gratuit dans le contrat de service public** entre l'État belge et la SNCB et y spécifier que cette dernière doit établir les règles d'attribution en concertation avec les différentes parties.

Conclusion

Voyager en train doit être accessible à tous, de préférence de la manière la plus autonome possible. La SNCB fait des progrès, mais des

lacunes structurelles demeurent. Nous appelons à plus de flexibilité, une meilleure information et des améliorations concrètes en matière d'assistance et d'accessibilité. 

2.8. Segmentation des contrats : la lutte continue pour les droits des voyageurs

Le 7 juin 2023, le Règlement européen 2021/782 est entré en vigueur avec l'intention de renforcer les droits des voyageurs ferroviaires. Cependant, le principe peu commercial de la segmentation des contrats est resté en place. Les compagnies ferroviaires se considèrent responsables uniquement de la partie du voyage qu'elles exécutent elles-mêmes. Même pour une réservation effectuée en une seule transaction, les voyageurs sont confrontés à des contrats de transport séparés. Cela conduit à ce que les retards affectant les correspondances soient ignorés.

L'article 12 du Règlement stipule que les compagnies ferroviaires « s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer des billets directs ». Un billet direct garantit une protection en cas de retards ou de correspondances manquées. Toutefois, une échappatoire dans la réglementation prévoit que, lorsque les billets sont explicitement désignés comme des contrats de transport distincts, il n'y a pas de billet direct. Cela permet aux compagnies ferroviaires de déclinier leur responsabilité.

Problèmes en pratique

La SNCB a promis d'améliorer son module de réservation, mais les voyageurs restent mal informés sur le statut de leur contrat. En particulier pour les voyages complexes, le nombre de contrats conclus reste flou. La SNCF utilise également largement la segmentation des contrats, même lorsqu'elle est le seul opérateur à effectuer le trajet, ce qui contrevient au Règlement.

Un exemple flagrant est le « Connection Ticket » de la SNCB. Ce billet, destiné à être une option flexible pour un voyage international, n'offre aucune protection en cas de retard ou de correspondance manquée. Parfois, il est même plus cher qu'un billet intérieur classique.

Lorsque les voyageurs ratent une correspondance, leurs options sont limitées. Les procédures HOTNAT et AJC (voir pp 26 et 27 de notre rapport annuel 2023) offrent parfois une solution, mais il s'agit d'accords commerciaux, non opposables en droit. Les voyageurs sont souvent contraints d'acheter un nouveau billet

sans obtenir une compensation pour les dommages indirects.

De plus, le nouveau Règlement complique la procédure de plainte. Les voyageurs sont souvent renvoyés de service en service, et les vendeurs délèguent la responsabilité à l'opérateur concerné. Cela entrave une gestion efficace des plaintes.

Avis en 2024

En raison des problèmes persistants, nous avons formulé en 2024 douze avis concernant la segmentation des contrats. Voici quelques cas parlants :

- **2023/10/099** : un parent et son enfant ratent leur correspondance Eurostar à cause d'un retard et doivent engager des frais supplémentaires pour un hôtel et des billets de réacheminement. La SNCB rembourse partiellement, mais refuse la compensation pour le trajet manqué avec Eurostar. Nous demandons une indemnisation basée sur le prix total du voyage, mais la SNCB est restée de marbre.
- **2023/11/237** : un voyageur effectue un trajet de Lille-Europe à Vérone. À cause de l'annulation d'un train, un itinéraire alternatif plus coûteux doit être emprunté. La SNCB refuse de rembourser les frais supplémentaires de 118,55 € en appliquant à nouveau la segmentation des contrats. Nous recommandons une compensation intégrale, mais la SNCB demeure inflexible.

- **2023/11/369** : Un voyageur réserve auprès de la SNCB un aller-retour de Bruxelles à Viareggio pour un montant de 293,70 €. Peu avant le départ, le voyage aller est annulé en raison d'un éboulement sur la ligne TGV « Paris-Milan ». La SNCB propose une alternative de voyage s'étalant sur deux jours et moyennant un surcoût de 200 €, ce qui était inacceptable pour le voyageur.

Bien que l'employé de la SNCB ait assuré que l'intégralité du voyage serait remboursée, le client n'a reçu qu'une indemnisation partielle. La SNCB a refusé de rembourser les billets Thalys « Bruxelles-Paris », invoquant la segmentation des contrats.

De notre côté, nous considérons la réservation comme un seul billet direct et constatons que le réacheminement proposé n'a pas été offert gratuitement, conformément à l'article 18 du Règlement 2021/782. Nous recommandons donc à la SNCB de rembourser les 78,30 € restants. Elle s'y refuse.

Nos recommandations aux décideurs européens et au secteur ferroviaire

Les problèmes de segmentation des contrats dans le transport ferroviaire international ont des conséquences négatives pour les voyageurs et les ambitions climatiques européennes. Pour rendre le train une alternative plus attrayante, nous proposons les mesures suivantes :

- **Des droits égaux pour les voyageurs ferroviaires**

La protection des voyageurs ferroviaires en cas de correspondances manquées doit être harmonisée et équivalente à celle du secteur aérien. Cela signifie que les voyageurs doivent pouvoir être réacheminés sans frais en cas de correspondance manquée, quel que soit l'opérateur ferroviaire impliqué.

► **Encourager la billetterie intégrée**

L'UE doit encourager les compagnies ferroviaires à développer des systèmes de billetterie communs, où les correspondances relèvent d'un seul contrat, même si

plusieurs opérateurs sont concernés.

► **Information préalable obligatoire**

Les voyageurs doivent être clairement informés des conditions et des risques liés à la segmentation des contrats lors de l'achat de leurs billets, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

► **Soutenir la coopération transfrontalière**

Les compagnies ferroviaires nationales doivent être encouragées à conclure de meilleurs accords de coopération concernant la compensation et le réacheminement lors de voyages internationaux. 

2.9. Amendes sur les trains de la SNCF

En 2024, nous avons enregistré quatre plaintes de voyageurs ayant reçu une transaction amiable ou un procès-verbal de la part de la SNCF. En l'absence de règles légales rendant ces plaintes irrecevables, nous les avons prises en charge. Souvent, les voyageurs avaient acheté leur billet via la SNCB.

La SNCF applique ses propres procédures. Les voyageurs à bord peuvent opter pour une transaction amiable. S'ils y renoncent, un procès-verbal est rédigé et ils disposent alors de trois mois pour faire appel auprès du Centre de Recouvrement des PV. Si cela ne mène pas à une solution, ils peuvent dans le même délai faire appel au service interne de médiation de la SNCF.

Lorsque les voyageurs acceptent une transaction amiable à bord, comme ici, la SNCF considère cela comme un litige commercial. Dans ce cas, ils peuvent faire appel dans les trois mois auprès du service clientèle de la SNCF et, éventuellement, dans l'année, contacter le service interne de médiation.

Dans trois des quatre cas, les clients ont reçu une amende pour un bagage supposément mal transporté (une fois des skis, deux fois des vélos). Ainsi, un groupe de quatre voyageurs a payé 600 € en tant que transaction amiable après qu'un contrôleur français eut estimé que leurs vélos n'étaient pas correctement embarqués. La SNCF a déclaré que les vélos étaient emballés dans du carton au

lieu d'une housse spéciale pour vélos. Nous avons trouvé les informations à ce sujet floues et le montant disproportionné par rapport à l'infraction. Pourtant, la SNCF est restée sur sa position, comme dans les autres cas.

Dans un dossier, nous avons formulé un avis :

- **2024/08/439** : une famille a acheté six Interrail Global Pass pour un voyage d'Anvers vers la Suisse le 8 août 2024. Dans le TGV « Paris-Strasbourg », ils ont réservé des places via la SNCB. Cependant, ils n'ont pu montrer qu'une version imprimée de leur pass (avec un QR code) au contrôleur, qui ne l'a pas acceptée. Cela a entraîné un coût forfaitaire de 720 € (390 pour le transport et 330 d'amende).

La SNCF affirme que le site web d'Interrail mentionne clairement que le pass doit

être montré numériquement pour éviter des amendes. C'est pourquoi elle refuse un remboursement.

Bien que cette position soit formellement correcte, nous la trouvons déraisonnable dans ce cas spécifique. La famille n'a pas agi de mauvaise foi : elle avait payé et activé correctement ses pass, sans qu'il n'y ait de préjudice financier pour Interrail ou la SNCF. Pourtant, elle a été traitée comme si elle n'avait pas de titre de transport valide.

En vertu du principe du droit à l'erreur, tel qu'inscrit dans la Loi française du 10 août 2018 (pour un État au service d'une société de confiance), nous avons demandé à la SNCF dans un avis de faire preuve de compréhension. Elle est restée sur sa position et aucun remboursement n'a été consenti. 

2.10. Loi VAM : rappel au législateur

Dans le rapport annuel 2023, nous avons déjà évoqué les problèmes rencontrés par les voyageurs lorsqu'ils demandent à la SNCB une indemnisation automatique en vertu de l'article 29bis de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs. Cette loi laisse une grande marge d'interprétation quant à son application aux accidents survenant lors de l'embarquement ou du débarquement dans ou depuis des trains à l'ar-

rêt. En conséquence, les voyageurs doivent engager une procédure judiciaire, au cours de laquelle les tribunaux acceptent parfois leurs demandes, parfois non. Nous avons appelé le législateur à clarifier les textes.

La législation concernée a bien été modifiée par la loi du 17 mars 2024. Malheureusement, notre rapport annuel est paru trop tard pour avoir une influence sur ce changement... une occasion manquée. 

2.11. Aperçu des avis en service intérieur

En plus des catégories précédemment abordées, nous avons formulé 3 avis supplémentaires concernant le trafic ferroviaire intérieur.

Manque de réponse efficace lors d'incidents (2023/06/027)

Le 17 juin 2023, une femme voyageant en train de Mortsel à Louvain est confrontée à un homme qui se masturbe devant elle. Elle alerte l'accompagnatrice de train, qui ne prend aucune mesure car l'homme n'a pas été pris en flagrant délit. À Louvain, la réaction est faiblarde : « Ça va ? ». Aucun recours à Secu-rail, pas de soutien.

La SNCB travaille depuis 2022 sur une alarme silencieuse via WhatsApp ou SMS. En octobre 2023, le projet était dans sa phase finale, mais le 13 juin 2024, la SNCB signale à nouveau un retard ; le système s'avérant plus complexe que prévu à concrétiser.

Insécurité dans le train et manque de surveillance (2024/02/546)

Une étudiante voyage quotidiennement entre Genk et Gand et est régulièrement confrontée à des comportements inappropriés dans le train. Le 7 janvier 2024, son voyage commence par des boules puantes sur le quai et dans le train. À Bruxelles, elle est intimidée par quatre garçons. Elle ne voit aucun personnel ferroviaire pendant tout le trajet et décide, effrayée, de descendre du train.

Notre recommandation à la SNCB

► Mettez rapidement en œuvre l'alarme silencieuse.

Trois ans après son annonce, celle-ci ne répond toujours pas, alors que des systèmes similaires sont opérationnels depuis bien plus longtemps dans les pays voisins. Nous demandons à la SNCB de communiquer une date claire d'implémentation et de dissocier éventuellement le système des réformes plus larges au sein du Security Operations Center.

Communication floue concernant les bus de remplacement (2023/11/164)

Le 10 septembre 2023, deux voyageurs tentent de prendre un bus de remplacement depuis Merelbeke vers Gand-St-Pierre et poursuivre leur trajet en train vers Bruxelles, où un vol pour Sofia les attend.

La SNCB indique que le bus part de « Station » à Mellestraat 8, mais Google Maps les dirige vers le mauvais endroit. L'arrêt correct étant introuvable, ils prennent finalement la voiture jusqu'à Gand-Saint-Pierre et paient 189,30 € de frais de stationnement.

Après leur voyage, ils demandent un remboursement, mais la SNCB ne leur accorde que 96,20 €. Notre médiation révèle qu'il existe deux adresses « Mellestraat 8 », une à Merelbeke et une à Gand, à seulement 750 mètres l'une de l'autre. La SNCB affirme que les voyageurs auraient dû dépasser eux-mêmes ce

« léger » détail.

Nous conseillons à la SNCB, d'une part, de toujours mentionner le nom de la commune pour éviter toute confusion concernant les arrêts de remplacement et, d'autre part, de

rembourser les frais de stationnement restants sous forme de bons. La SNCB refuse cette solution pourtant simple et les voyageurs en sont pour leurs frais de 93,10 €. 

2.12. Aperçu des avis en service international

En 2024, nous avons émis sept avis qui n'entrent pas dans les rubriques déjà mentionnées. Tous ces dossiers concernent (partiellement) des dommages indirects. En voici deux exemples.

Communication défaillante entre les entreprises ferroviaires (2024/03/033)

Un voyageur achète un billet auprès de la SNCB pour le Nightjet de Berlin à Bruxelles du 9 février 2024. Ce train est finalement annulé. La Deutsche Bahn (DB) confirme l'annulation en oblitérant le billet et le voyageur doit acheter un nouveau titre de transport pour un train à destination d'Aix-la-Chapelle, d'où il poursuivra son voyage en voiture.

La SNCB rembourse le billet initial (89,80 €) ; après quoi nous demandons à la DB de compenser le montant restant. L'entreprise allemande déclare que les billets relèvent de deux contrats de transport distincts et ne propose

qu'un bon d'achat de 100 €.

D'après notre enquête, la SNCB n'était pas informée de l'annulation par la DB, ce qui a empêché le voyageur de recevoir des renseignements sur des itinéraires alternatifs. Cela résulte directement d'une communication défaillante entre les entreprises ferroviaires, tandis que le Règlement européen 2021/782 stipule que les voyageurs doivent être informés correctement et en temps utile des perturbations.

Nous conseillons à la DB de rembourser les 236,40 € restants. Elle répond en augmentant la valeur du bon d'achat à 125 € et elle s'en tient là.

Manque d'assistance (2024/04/266)

En vue d'un vol tôt le matin de Schiphol vers le Cap-Vert, le 10 février 2024, deux voyageurs ont acheté des billets Early Bird (2 x 48,60 €)

pour le train Benelux circulant le 9 février. Cependant, juste avant le départ, la circulation ferroviaire a été perturbée par un accident à Duffel. À Anvers, il a été constaté que la première connexion vers Schiphol ne partirait que le lendemain, trop tard pour leur vol. Les voyageurs ont dû prendre un taxi pour rejoindre l'aéroport (450 €).

Ils ont déposé une plainte pour manque d'assistance et ont demandé le remboursement à la fois des frais de taxi et des billets de train. La SNCB a proposé de rembourser les billets (97,20 €) et a offert une compensation partielle des frais de taxi (120 €), mais a refusé toute intervention financière supplémentaire. Elle a expliqué que le remboursement des billets mettait fin au contrat, annulant ainsi toute autre obligation.

Nous contestons cela. Les voyageurs ont respecté leur part du contrat ; or, la SNCB n'a pas pu, elle, garantir son service. De plus, elle aurait dû anticiper qu'ils rateraient leur vol, mais n'a pas proposé de solution alternative. Nous recommandons donc un remboursement intégral des frais de taxi comme solution équitable.

La SNCB campe sur ses positions.

Dans ce genre de cas, nous plaidons pour une compensation juste et une meilleure communication de la part des entreprises de transport. 🏠







3. Suivi des promesses

Ombudsrail constate que la SNCB a tenu plusieurs de ses promesses

- **Accessibilité** : les travaux à la gare de Heist (annoncés pour 2022) ont débuté en décembre 2024 et se termineront en 2025.
- **Signalisation** : des autocollants avec des indications pour les ascenseurs à la gare d'Anvers-Central (promis en 2023) ont été installés en décembre 2024 ; des informations supplémentaires seront ajoutées en 2025.
- **Communication de l'information** : l'app SNCB avertit désormais clairement de l'achat obligatoire du supplément Brussels Airport en combinaison avec un Multi (promis en 2023).
- **Améliorations techniques** : le problème de déconnexion dans l'application MySNCB en mode hors ligne (reconnu en 2024) a été résolu.
- **Abonnement Flex** : la durée de validité est désormais correctement affichée (promis en 2023).
- **Frais MoBIB** : l'erreur concernant l'achat en ligne d'un abonnement lorsque le voyageur possède déjà une carte MoBIB a été corrigée.
- **Étudiants-entrepreneurs** : accès à l'abonnement étudiant désormais aussi ouvert.

Dossiers en cours :

- **Classes de confort Nightjet** : le système de vente SNCB n'est pas encore entièrement adapté et des ajustements sont prévus.

- **Trains avec demande d'assistance supprimés** : l'information n'est pas automatique et un contact direct reste la norme, malgré l'intégration proactive promise dans l'application SNCB Assist (mars 2023).
- **Alarme silencieuse** : l'option SMS/WhatsApp promise en février 2022 n'a pas encore été implémentée.
- **Abonnement étudiant** : les demandes en ligne restent problématiques pour les adresses séparées ; la SNCB ajoute des explications mais ne modifie pas le système.

Promesses d'examen avec résultat négatif

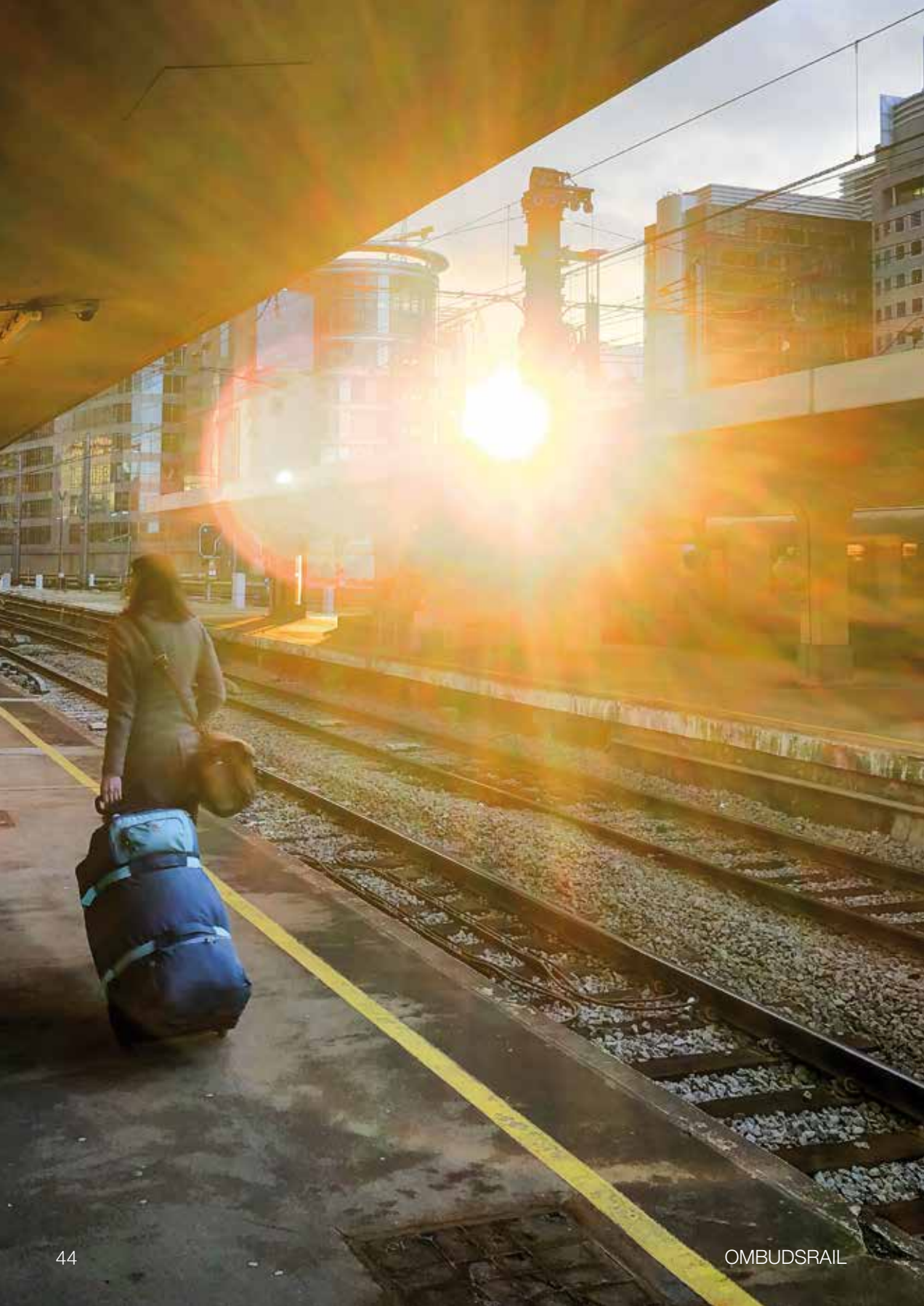
- **Carte de régularisation avec code QR** : les voyageurs peuvent maintenant scanner le contenu eux-mêmes, mais le problème fondamental reste que le contenu ne peut être consulté sans outils.
- **Contrôle d'identité lors des amendes** : la SNCB maintient l'identification via d'autres documents en l'absence de carte d'identité électronique.
- **Validité des e-tickets** : la promesse d'ajouter une mention explicite n'a pas été tenue ; la SNCB se réfère aux Conditions Générales.
- **Titres de transport non numériques** : certains tickets papier peuvent être plus intéressants ; la promesse de 2023 d'informer à ce sujet a été remplacée par l'objectif de la SNCB de parvenir à une digitalisation complète d'ici 2032.

Nouvelles promesses en 2024

- **Rigoles pour les vélos à la gare de Courtrai** : prévu pour 2025.
- **Escalator défectueux à Harelbeke** : solution prévue en 2027 via des ascenseurs.
- **Indication des quais dans l'app SNCB** : mention des parties A et B en cours de développement, sans échéance.
- **Voitures fermées entre Ostende et Eupen** : mesure temporaire ; résolue avec les nouvelles rames M7 en 2025.
- **Contrôle de la validité d'un document d'identité via Checkdoc** : examen en cours.
- **Informations sur les tickets Early Bird** : Early Bird a été remplacé par le tarif Saver sur les Eurocity et Eurocity Direct. Les voyageurs ignorent toujours qu'ils peuvent prendre gratuitement le train suivant en cas de suppression. La SNCB examine des améliorations de communication.
- **Carte de 10 trajets pour parkings** : étude des besoins des abonnés Flex planifiée. 🚶







4. Plus forts ensemble : coopération au niveau national et européen



4.1. Le réseau www.ombudsman.be



Ombudsman.be, le réseau belge des ombudsmans, réunit 30 ombudsmans actifs dans tous les secteurs de la société : l'État fédéral, les Régions, les Communautés, les Villes et Communes, ainsi que les secteurs semi-publics et régulés. L'Ombudsman pour les voyageurs ferroviaires est membre du réseau depuis sa création en 1997 et fait actuellement partie de son Conseil d'Administration.

Ces services de médiation ont été créés au cours des 30 dernières années afin que les citoyens/consommateurs puissent faire appel à une autorité indépendante pour examiner leurs plaintes et vérifier qu'ils bénéficient bien des droits accordés par le législateur.

Ce réseau a pour objectif de mieux faire connaître les médiateurs, de les rendre plus accessibles au public, de renforcer leur collaboration et d'assurer l'échange de connaissances et d'expériences.

Après le succès de l'**Ombudstour** en 2023, au cours duquel onze villes avaient été visitées sous le slogan « Il y a toujours un ombudsman pour vous aider », une suite, sous la forme d'un webinaire, a été organisée en octobre 2024. Celle-ci était destinée aux travailleurs du secteur social, aux Communes, aux CPAS et aux associations locales. Le message clé ? Leur permettre d'orienter correctement les personnes en recherche d'aide - par exemple pour

un problème avec une banque, un fournisseur d'énergie, un opérateur télécom, une administration, un organisme de retraite, un assureur ou le fisc - vers le bon ombudsman. Avec plusieurs centaines de participants, cette séance d'information a rencontré un franc succès.

Tous les ombudsmans au sein du réseau travaillent de manière indépendante et impartiale. Ils traitent les plaintes des citoyens et des consommateurs entièrement gratuitement. Ombudsman.be sert de guide et aide les gens à trouver l'ombudsman compétent pour leur problème spécifique.

En vue des élections de 2024, Ombudsman.be a rédigé un memorandum à l'intention de la future équipe dirigeante. Le document se concentre sur le soutien aux citoyens dans l'exercice de leurs droits et leur accès aux services de médiation. Les principales recommandations sont :

1. Garantir et renforcer l'accès aux droits ;
2. Assurer l'accessibilité des services et des entreprises ;
3. Reconnaître Internet comme un besoin fondamental ;
4. Prévoir une fonction d'ombudsman à chaque niveau de gouvernance ;
5. Garantir l'indépendance et le statut des ombudsmans.

Pour en savoir plus sur le réseau, consultez **www.ombudsman.be**.



Service de Médiation pour le Consommateur

4.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur

Le Service fédéral de Médiation pour le Consommateur (SMC), opérationnel depuis le 1er juin 2015, a trois missions de base :

1. **Information** – Informer les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations, en particulier concernant le règlement extrajudiciaire des litiges.
2. **Orientation** – Diriger les demandes de médiation vers le bon service d'ombudsman ou l'autorité compétente.
3. **Traitement** – Traiter les dossiers pour lesquels il n'existe pas d'ombudsman ou d'entité compétents.

L'Ombudsman pour les voyageurs ferroviaires siège, avec ses collègues des télécommunications, du secteur postal, de l'énergie, des services financiers et des assurances, au Comité de direction du SMC ; il en assure actuellement la présidence.

Les consommateurs et les entreprises qui souhaitent résoudre un conflit de manière rapide, peu coûteuse et accessible peuvent faire appel à 13 entités qualifiées à cette fin, dont 10 Services de Médiation. Chaque organe agit comme un intermédiaire indépendant et impartial dans son secteur. Les plaintes qui ne relèvent pas de la compétence d'un ombuds-

man spécifique ou d'une entité ADR¹ seront traitées par le SMC.

Comme ce rapport annuel l'indique notamment, la grande majorité des consommateurs trouvent directement leur chemin vers le service de médiation ad hoc.

Ensemble, les médiateurs des secteurs régulés (Assurances, Énergie, Banques, Télécommunications, Voyageurs ferroviaires et Services postaux) et le Service de Médiation pour le Consommateur apportent une plus-value. En 2024, ils ont reçu plus de 80.000 dossiers.

Afin de donner une assise encore plus large au travail des ombudsmans et de mieux le faire connaître au public, les médiateurs sectoriels ont préparé un memorandum axé sur 4 points :

- chaque grand secteur économique important doit disposer de sa propre entité qualifiée,
- les citoyens ont droit à un Service de Médiation pour le Consommateur fort,
- l'obligation pour les entreprises de coopérer à la résolution extrajudiciaire des litiges protège les citoyens,
- les médiateurs et les entités qualifiées

¹ DR: Alternative Dispute Resolution ou règlement extrajudiciaire de litiges



sont impliqués dans les initiatives réglementaires affectant leurs services.

L'intégralité du mémorandum est consultable à l'adresse suivante :

www.mediationconsommateur.be/fr

4.3. TRAVEL_NET

Le 10 novembre 2017, 13 entités ADR de 11 États membres européens ont lancé TRAVEL_NET avec le soutien de la Commission européenne. Ombudsrail a rejoint ce réseau en mars 2018. Aujourd'hui, TRAVEL_NET a plus que doublé avec 27 entités ADR issues de 18 pays.

TRAVEL_NET a pour objectif de faciliter, renforcer et améliorer le règlement extrajudiciaire des différends (ADR) de qualité dans le secteur des voyages et des transports. Cela se traduit par :

1. Le partage de dossiers transfrontaliers,
 2. L'échange de connaissances et des bonnes pratiques,
 3. La promotion de l'ADR au sein du secteur.
- En mai 2024, le réseau s'est retrouvé à Copenhague, où une réunion conjointe a été or-

ganisée avec les collègues du réseau ECC². Ce fut l'occasion de discuter de la manière dont nous pouvons collaborer pour traiter les dossiers transfrontaliers.

De plus, la première version du site web de TRAVEL_NET a été présentée et est maintenant en ligne. Ce site donne un visage au réseau et contribue à le faire connaître d'un public plus large.

N'hésitez pas à jeter un œil sur :

www.travelnet-adr.eu 

² ECC: European Consumer Centre





De gauche à droite : Kristof Goossens, Ruben Demey, Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Sonia Denis, Vanessa Vermeiren, Mathias De Vos, Christophe Asselman. Manquantes : Ludovine Delvaux, Fabienne Roggen, Annelies Van Vossel.

[illegible]



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



www.ombudsrail.be

[F @Ombudsrail](#)

[X @Ombudsrail_FR](#)



0800 25 095 (intérieur)

+32 2 221 04 11 (depuis l'étranger)

Du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption



Français : plaintes@ombudsrail.be

Néerlandais : klachten@ombudsrail.be

Allemand : beschwerden@ombudsrail.be

Anglais : complaints@ombudsrail.be



Une visite en nos bureaux est possible sur rendez-vous

L'intervention du service de médiation est gratuite

WWW.OMBUDSRAIL.BE