

19 Septembre 2017

SNCF - Indemnisation des retards

Stop à la politique de l'autruche



www.clcv.org

Les transports en commun sont au cœur des préoccupations de millions de voyageurs. Ils en dépendent quotidiennement pour rallier leur lieu de travail ou dans le cadre de leurs loisirs. De 2011 à 2015, les enquêteurs de la CLCV sont allés à leurs rencontres pour recueillir leur opinion sur les transports en commun. Leurs principales revendications ? L'amélioration de la ponctualité des trains et l'indemnisation des retards.

À cette enquête de terrain, est venue se greffer, les 30 et 31 juillet 2017, la quasi-paralysie de la gare Montparnasse suite à un incident sur son réseau. Des dizaines de milliers de passagers ont vu leur trajet perturbé ou annulé avec des répercussions lourdes sur la suite de leurs vacances : correspondance manquée, annulation des vacances...

L'indemnisation de ces préjudices annexes est appréciée au cas par cas par la SNCF alors qu'il en est lui-même à l'origine. Résultat, les voyageurs sont rarement indemnisés. Une indemnisation que les voyageurs sont souvent peu nombreux à réclamer par manque de temps ou par timidité. C'est suite à ce constat que nous avons invité les usagers, concernés par les incidents survenus à la gare Montparnasse, à faire valoir concrètement leur préjudice sur notre site Clcv.org.

Suites aux témoignages recueillis, nous avons interpellé le président de la SNCF ainsi que le ministre des Transports pour demander qu'il soit proposé aux victimes un cadre de négociation et une juste indemnité pour l'ensemble des préjudices subis. Plus de six semaines après notre demande, nous n'avons pas eu de réponse de la SNCF.

Le cadre actuel de l'indemnisation des retards par la SNCF

L'indemnisation des retards de plus d'un quart d'heure quel que soit le mode de transport s'est avérée être une demande constante des voyageurs lors des enquêtes que nous avons menées ces dernières années.

La réalité est malheureusement toute autre, il n'existe pas aujourd'hui de principe d'indemnisation systématique des retards pour les utilisateurs des TER, Métro, RER et tram.

S'agissant des trains qui nécessitent une réservation les choses sont différentes.

Le retard constaté au départ

En cas de retard supérieur à une heure annoncé avant le départ d'un train, le voyageur peut choisir entre :

- La poursuite du voyage.
- Un droit au remboursement intégral du billet s'il décide de ne plus partir. Le billet sera remboursé au tarif auquel il a été acheté pour la partie du voyage non effectuée ou pour la partie du voyage déjà effectuée, si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial.
- Le réacheminement vers le point de départ initial.

Si le consommateur ne souhaite pas poursuivre son voyage à la date prévue compte tenu du retard, il devra acheter un nouveau billet qui pris/ à la dernière minute, lui sera facturé au prix fort. Il est à noter qu'aucune compensation n'est prévue pour l'achat de ce nouveau billet de train.

Si le retard au départ est annoncé comme étant inférieur à une heure, le droit ne prévoit malheureusement rien dans cette situation.



Le retard constaté à l'arrivée

La SNCF a mis en place une « garantie voyage » qui est applicable aux trains TGV nationaux, aux trains TGV internationaux et aux trains Intercités.

Cette garantie permet au voyageur victime d'un retard d'au moins 30 minutes d'obtenir une compensation calculée en pourcentage du prix du billet. Cette compensation est de :

- 25% du prix du billet à partir de 30 minutes de retard (en bon d'achat)
- 25% du prix du billet entre 1 heure et 2 heures de retard (en bon d'achat ou virement)
- 50% du prix du billet dès 2 heures de retard (en bon d'achat ou virement)
- 75% du prix du billet au-delà de 3 heures de retard (en bon d'achat ou virement)

Les trains Intercités 100% éco et les Ouigo ne bénéficient de cette garantie, les retards ne sont indemnisés qu'à partir d'une heure de retard comme le prévoit la réglementation européenne.

	Retard de 30 min à 59 min	Retard de 1 h à 1h 59	Retard de 2 h à 2h 59	Retard de plus de 3 h	Retard au départ ≥ 1 h Et le voyageur annule son voyage	Annulation du train par le transporteur
	OUI 25 % billet (bon voyage)	OUI 25 % billet (bon voyage ou €)	OUI 50 % billet (bon voyage ou €)	OUI 75 % billet (bon voyage ou €)	OUI 100 % billet (bon voyage ou €)	OUI 100 % billet (bon voyage ou €)
	NON	OUI 25 % billet (bon voyage)	OUI 50 % billet (bon voyage)	OUI 50 % billet (bon voyage)	OUI 100 % billet (bon voyage)	OUI 100 % billet (bon voyage)

En ce qui concerne les préjudices qui découlent des retards ou des annulations (frais d'hôtel, taxi, etc.), il n'existe aujourd'hui pas de règles d'indemnisation. Les demandes sont examinées au cas par cas par la SNCF.

Une indemnisation insuffisante

Mais les conditions d'indemnisation de la « garantie voyage » sont loin d'être satisfaisantes puisque :

- Les voyageurs doivent effectuer une demande soit en ligne soit par téléphone, certains voyageurs l'ignorent et d'autres oublieront de faire cette demande. Si l'offre IDTGV était moins favorable au voyageur dans l'indemnisation des retards, elle avait pour avantage de prévoir automatiquement l'envoi d'un bon d'achat par e-mail.
- Même au-delà d'un retard de 3 heures, le voyageur ne peut pas prétendre au remboursement intégral de son billet alors qu'on mesure le préjudice pour lui d'un tel

manquement. Lors des dysfonctionnements à la gare Montparnasse les 30 et 31 juillet, la SNCF a annoncé la mise en place d'un remboursement intégral du billet au-delà de 4 heures de retard mais cela reste une disposition exceptionnelle.

- L'indemnisation d'un retard n'a longtemps été possible qu'à la condition que la cause en soit imputable à la SNCF, de nombreux retards n'étaient donc pas indemnisés malgré le préjudice des voyageurs. Cette condition a été supprimée depuis 2015 en application de la réglementation européenne.

Lorsqu'il commande via le site internet de la SNCF, le voyageur se voit proposer des assurances destinées à couvrir les annulations et/ou les imprévus. On peut se poser la question de l'intérêt pour le voyageur du surcoût de ces assurances (voir annexe 2).

L'indemnisation du préjudice indirect, les limites du système actuel

Comme le montrent les témoignages des victimes des dysfonctionnements de la gare Montparnasse, le remboursement du billet de train suite à un retard ou à une annulation est souvent loin d'être le seul préjudice subi par les voyageurs. Du fait d'un retard on peut, par exemple, manquer son avion ou devoir reporter des vacances. On parle alors d'un préjudice indirect, il s'agit d'un autre préjudice, moral ou financier, occasionné par le retard ou l'annulation du train.

Une réglementation restrictive

L'article 1231-3 de notre Code civil pose le principe selon lequel « *le débiteur n'est tenu que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qui pouvaient être prévus lors de la conclusion du contrat, sauf lorsque l'inexécution est due à une faute lourde ou dolosive* ». Pour être indemnisable, le préjudice indirect doit avoir été prévu ou être prévisible lors de la conclusion du contrat.

Le consommateur reste la partie faible au contrat

Face à une exigence de prévisibilité du préjudice indirect, le consommateur se trouve dans une situation ubuesque :

- Des professionnels qui passent un contrat entre eux vont pouvoir en négocier les clauses et prévoir des dommages et intérêt dans le cas où une des parties ne remplit pas ses obligations.
- Le consommateur se verra proposer des contrats dont il ne peut pas négocier le contenu (on appelle cela un contrat d'adhésion). Lorsqu'il achète un billet de train, le consommateur n'a aucun moyen de rendre prévisible ses éventuels dommages indirects. Non seulement la SNCF ne le questionne pas sur les correspondances et les réservations qui sont la continuité de son voyage mais le consommateur ne dispose d'aucun moyen de communiquer ces informations au transporteur.

Les tribunaux appliquent cette exigence de prévisibilité des dommages indirects y compris en matière de transports. La Cour de Cassation s'est ainsi prononcée en 2011 sur une demande d'indemnisation du fait de retard de train :

« Qu'en se déterminant par des motifs généraux, sans expliquer en quoi la SNCF pouvait prévoir, lors de la conclusion du contrat, que le terme du voyage en train n'était pas la destination finale de M. et Mme X, et que ces derniers avaient conclu des contrats de transport aérien, la juridiction de proximité n'a pas donné de base légale à sa décision » (Cour de cassation – arrêt du 28 avril 2011).

D'autres jugements sont par la suite intervenus dans une logique similaire.

Un cas de figure où la SNCF a connaissance de la totalité des composantes d'un voyage se présente quand l'utilisateur effectue l'ensemble de ses réservations sur son site internet *voyages-sncf.com*. Une telle situation conduirait donc a priori à placer ce site de réservation en position privilégiée pour les voyageurs qui veulent voir leur éventuel préjudice indirect indemnisé.

Nous ne pouvons pas nous satisfaire de la politique actuelle du transporteur qui consiste en un examen au cas par cas pour dédommager les préjudices indirects.

Face à une situation injuste, il est nécessaire de modifier la réglementation qui s'impose aux transporteurs. Nous demandons de rendre obligatoire dans tous les contrats de transports proposés, quel que soit le mode de souscription, une rubrique permettant au voyageur d'indiquer l'ensemble des correspondances et des réservations qui constituent la continuité de son voyage.

Témoignages de voyageurs impactés par les dysfonctionnements en gare Montparnasse les 30 et 31 juillet 2017

Les témoignages recueillis par notre association suite aux incidents cet été à la gare Montparnasse illustrent bien l'importance de mettre en place une procédure d'indemnisation des préjudices découlant d'un retard ou de la suppression d'un train.

« Annonce de la suppression de notre train une demi-heure avant. Nous avons cependant choisi, et sur conseil d'un gilet rouge SNCF, de prendre le train juste avant qui avait une heure et demie de retard et de faire un détour par Rennes pour prendre un TER. Tout ça alors que nous avons réservé en 1ère classe avec un enfant de 2 ans. Résultat nous avons fini par terre avec notre fille pendant tout le trajet. »

« J'ai raté mon avion pour aller à Naples. Les avions suivants étaient complets donc j'ai dû annuler Mon Hôtel pour la semaine + excursion et mon avion d'aujourd'hui ».

« 369 euros le prix du billet d'avion Biarritz Paris puisqu'on nous a dit à la gare que le train Hendaye Paris de 15 h 33 aurait une heure de retard et que le terminus était Bordeaux et que la nuit se passerait dans le train, mon fils ayant un avion de Paris le lendemain pour le Mexique à 11 heures du matin, j'ai pris un billet d'avion au dernier moment à plein tarif ! »

« Perte d'une journée de location, payer la différence entre un billet que l'on se fait rembourser et un nouveau billet. Coût des transports (taxis) entre Gare Montparnasse et Austerlitz »

« 2 heures de retard : Avion raté à Roissy Charles de Gaulle (surcoût de 800 € pour repartir le 2 août) + autre correspondance ratée après le vol prévu à Paris (150 €) + hôtel (162 €) + repas (10 €) + train pour repartir à domicile (40 €) »

« Deux journées de travail, puisqu'il a fallu accompagner nous-même notre enfant de Rennes à Avignon- 8 heures de voyage debout, puisque TGV bondé, et retour le lendemain. »

« La SNCF a suspendu pour une durée indéterminée le service Junior & Cie qui devait accompagner mes enfants de Paris à Pau le lundi 31 juillet. J'ai donc pris deux billets d'avion pour Pau pour le lendemain sur Air France. Et je me suis rendue à l'aéroport en VTC. Bien m'en a pris car la SNCF m'a recontactée le lendemain pour inscrire mes filles sur liste d'attente pour un départ au mieux le jeudi. Soit 3 jours de retard ! »

Droit européen : les passagers aériens mieux indemnisés que les passagers ferroviaires

Les droits des passagers ferroviaires

Le texte de référence en la matière est le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

L'article 16 du règlement prévoit dans le cas d'annulation ou de retard constaté à l'avance de plus de 60 minutes, les voyageurs ont immédiatement le choix entre :

- a. le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus d'intérêt par rapport au plan de voyage initial. Ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais ou ;
- b. la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou ;
- c. la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à leur convenance.

Dans les faits, les passagers ne sont pas toujours informés d'un tel droit immédiat de se faire rembourser ou réacheminer soit vers le point de départ ou la destination finale dans des conditions de transport comparables.

On peut regretter une ambiguïté du texte qui consiste à ne pas préciser si le voyageur doit supporter ou non un surcoût éventuel en cas de la poursuite du voyage à une date ultérieure en cas de retard supérieur à 60 minutes.

L'article 17 du règlement (qui concerne l'indemnisation relative au prix du billet) dispose que lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet, le voyageur qui subit un retard peut exiger

une indemnisation de l'entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont de 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes et de 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus. L'article ajoute que les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrentes pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation.

De plus, l'indemnisation relative au prix du billet doit être payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services ou en espèces à la demande du voyageur.

En France, on peut regretter le fait que la SNCF n'aille pas au-delà des seuils minimaux fixés par le règlement. Une bonne pratique commerciale consisterait à procéder au remboursement total du billet au-delà d'un certain retard.

En sus des obligations listées ci-dessus, le transporteur ferroviaire se voit imposer une obligation d'assistance à **l'article 18** du règlement. Cet article énonce en outre, qu'en cas de retard, le transporteur doit :

- . tenir les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles ;
- . en cas de retard de plus de soixante minutes, offrir aux voyageurs des rafraîchissements (en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente) s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés et/ou un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose.

L'avion mieux indemnisé que le train

Ce règlement s'applique aux vols communautaires, il ne concerne donc pas les vols au départ d'un territoire hors UE avec une compagnie non communautaire.

Ce règlement distingue entre les situations relatives à des annulations d'une part, et à des retards d'autre part.

a. Sur les annulations :

Si votre vol est annulé, vous avez droit à :

- Une prise en charge (collation, téléphone et hébergement si nécessaire) ;
- Au choix offert entre i) le remboursement sous sept jours (et si nécessaire le vol retour vers le point de départ initial) ou ii) le réacheminement vers la destination finale dans les meilleurs délais, ou iii) le réacheminement à une date ultérieure ;
- A une indemnisation (voir tableau ci-après), sauf si le passager a été informé au préalable de l'annulation du vol et sauf circonstances extraordinaires. Le transporteur aérien doit prouver qu'il a personnellement informé de l'annulation du vol, date à l'appui.

Vols ≤ 1 500 km	Vols 1 500-3 500 km Vols UE ≥ 1 500 km	Pour les autres vols
250 € (125 € si réacheminement avec moins de 2 heures de retard à l'arrivée)	400 € (200 € si réacheminement avec moins de 3 heures de retard à l'arrivée)	600 € (300 € si réacheminement avec moins de 4 heures de retard à l'arrivée)

b. Sur les retards :

Pour les retards d'au moins 2 heures pour les vols jusqu'à 1500 km, d'au moins 3 heures pour les vols de 1500 à 3500 km et les vols intra-UE de plus de 1 500 km, et d'au moins 4 heures pour les vols qui ne relèvent pas des cas précédents, les voyageurs ont le droit à une prise en charge (collation, téléphone et hébergement si nécessaire).

En cas de retard de 5 heures ou plus, le passager se voit proposer le remboursement sous sept jours (et si nécessaire le vol vers le point de départ initial).

La Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) a rendu plusieurs décisions favorables aux passagers :

- Depuis l'arrêt STURGEON de la CJUE du 19/11/2009, les passagers des vols retardés de plus de trois heures, ont le droit à la même indemnisation financière que celle explicitement prévue pour les passagers des vols annulés sauf circonstances extraordinaires.
- Dans l'arrêt Aurora Sousa Rodriguez de la CJUE du 13/10/2011, les juges précisent la notion « d'indemnisation complémentaire » prévue à l'article 12 du règlement. Elle permet au juge national d'indemniser le préjudice moral résultant de l'inexécution du contrat de transport aérien dans les conditions prévues par la convention de Montréal ou par le droit national.

On constate donc qu'en matière de transport aérien, le versement d'une indemnisation est prévu dans un certain nombre de cas (de retard ou d'annulation) ce qui permet l'indemnisation forfaitaire d'un éventuel préjudice indirect du voyageur.

En droit britannique

En vertu du Consumer Rights Act de 2015 (loi sur les droits des consommateurs), il est possible de demander la réparation des préjudices indirects subis. Il est donc possible de demander à être indemnisé des pertes financières subies en raison de la carence du service de transport.

Mais contrairement à l'indemnisation du préjudice direct, l'indemnisation du préjudice indirect impose la charge de la preuve au voyageur.

Pour faire une telle réclamation, il est nécessaire d'apporter une triple preuve :

- la faute du transporteur (le non-respect de ses obligations),
- le préjudice financier exact,
- le lien de causalité entre la faute et le préjudice,

La première démarche qu'impose le Consumer Rights Act est d'écrire à la société de transport pour demander une indemnisation en apportant cette triple preuve. Par exemple, en raison d'un retard ou d'une annulation, le consommateur a manqué une correspondance de voyage et a dû payer un autre service. Ce n'est que si la démarche précontentieuse échoue que l'usager pourra saisir une juridiction.

Aujourd'hui, il est trop tôt pour tirer un bilan concret de l'application du Consumer Rights Act.

La CLCV propose un cadre moderne et plus juste d'indemnisation

Nous ne pouvons que constater que les voyageurs ferroviaires sont aujourd'hui confrontés à une indemnisation très insuffisante de leurs préjudices. Il est devenu nécessaire de revoir la politique de remboursement actuelle de la SNCF mais également d'instaurer un principe de remboursement des préjudices indirects découlant des retards et annulations des trains.

Sur la politique de remboursement actuelle de la SNCF (le préjudice direct)

Le remboursement du prix du billet est insuffisant en France car, sauf cas exceptionnel, il n'existe pas de remboursement intégral du prix du billet de train. De plus, lorsque le voyageur décide de ne pas poursuivre son voyage du fait d'un retard constaté au départ, il n'existe pas de disposition lui permettant de reporter son voyage à tarif équivalent. Dans les faits, il doit racheter un billet à bref délai et le paiera beaucoup plus cher que le billet qu'il n'a pas pu utiliser. Nos propositions sur l'indemnisation du préjudice direct :

- Indemnisation de la totalité du montant du billet de train à partir d'un retard de 4 heures.
- Indemnisation automatique des passagers : envoi d'un e-mail donnant le choix entre en bon d'achat et virement (comme c'est le cas pour IDTGV). Ce bon d'achat doit être utilisable aussi bien sur internet que dans les automates et aux guichets des gares.
- À partir d'un retard de 2 heures constaté à l'avance, garantie de tarif au moins équivalent applicable au rachat d'un billet de remplacement.

Sur l'indemnisation des préjudices qui découlent des retards et des annulations (le préjudice indirect)

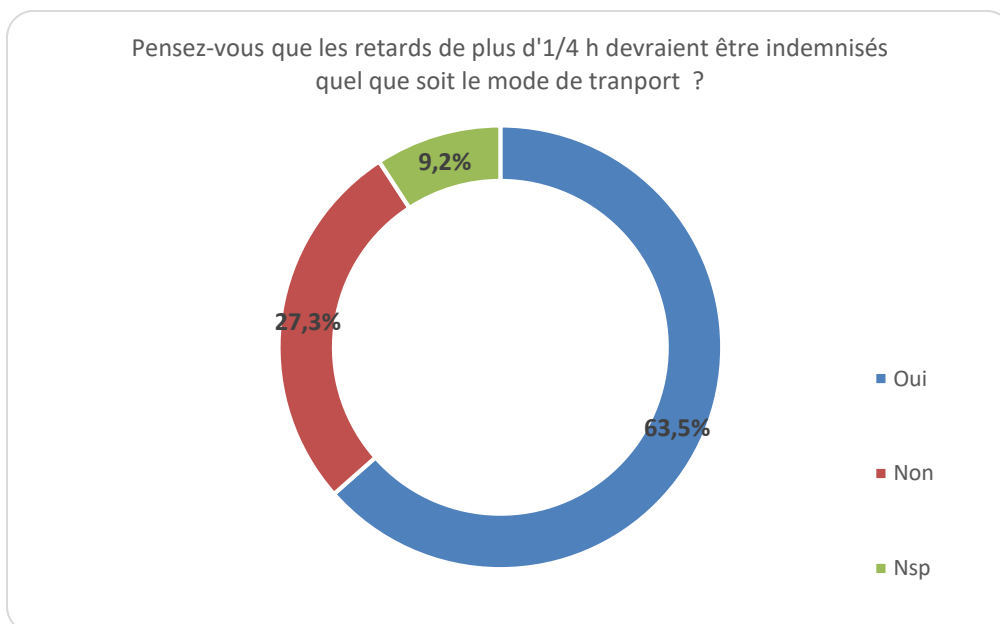
En matière de transports, les demandes d'indemnisation du préjudice indirect contre la SNCF sont souvent refusées au motif que ce préjudice n'était pas prévisible lors de la conclusion du contrat alors qu'il n'est pas possible pour le voyageur de les déclarer quand il achète son billet. Afin d'améliorer une situation incompréhensible pour les consommateurs, nous proposons :

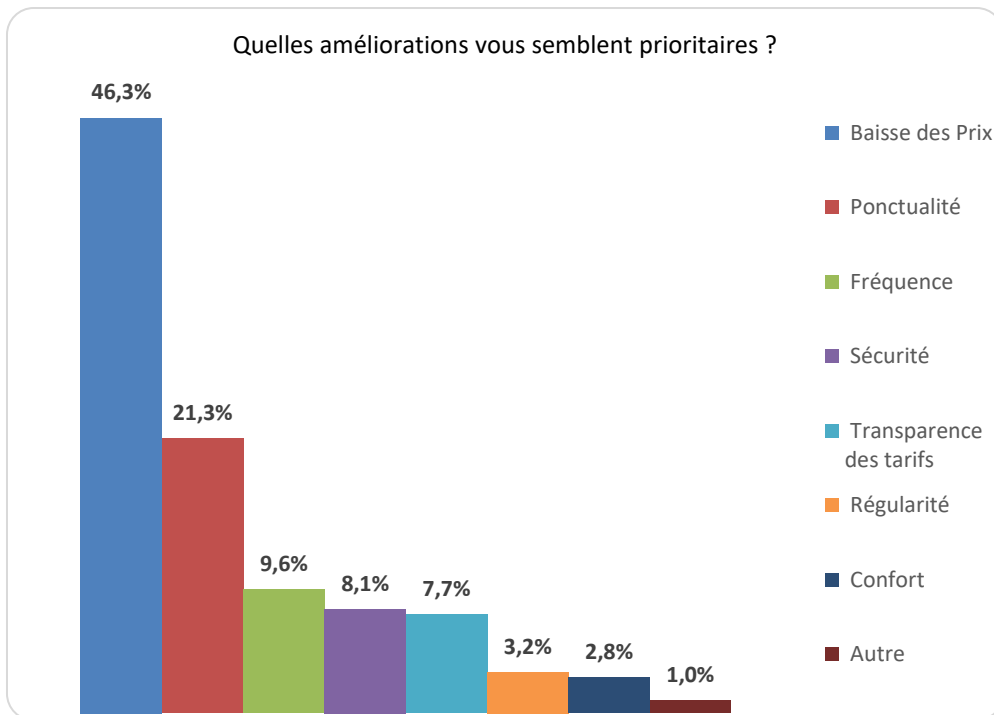
- L'obligation pour le transporteur de justifier de la mise en place, avec prise en charge, d'un dispositif alternatif de transport, dans les 2 heures, afin de permettre au voyageur de limiter voire de supprimer son préjudice indirect.
- L'obligation pour tous les transporteurs d'introduire dans leurs contrats de transport une rubrique permettant au voyageur de signaler l'ensemble des correspondances, des réservations de location et hôtels, des réunions qui constituent la continuité de son voyage et qui seraient impactés en cas de retard ou d'annulation. Le signalement de ces correspondances et de ces réservations dès l'achat du billet aurait pour effet de rendre un éventuel préjudice indirect prévisible et par conséquent indemnisable en cas de manquement contractuel du professionnel.

Enfin, nous demandons que soit menée une réflexion sur l'indemnisation des retards subis par les utilisateurs des TER, Métro, RER et tram. Si les retards sont fréquents, les compensations restent exceptionnelles ce qui n'est pas acceptable compte tenu de la fréquentation de ces modes de transport.

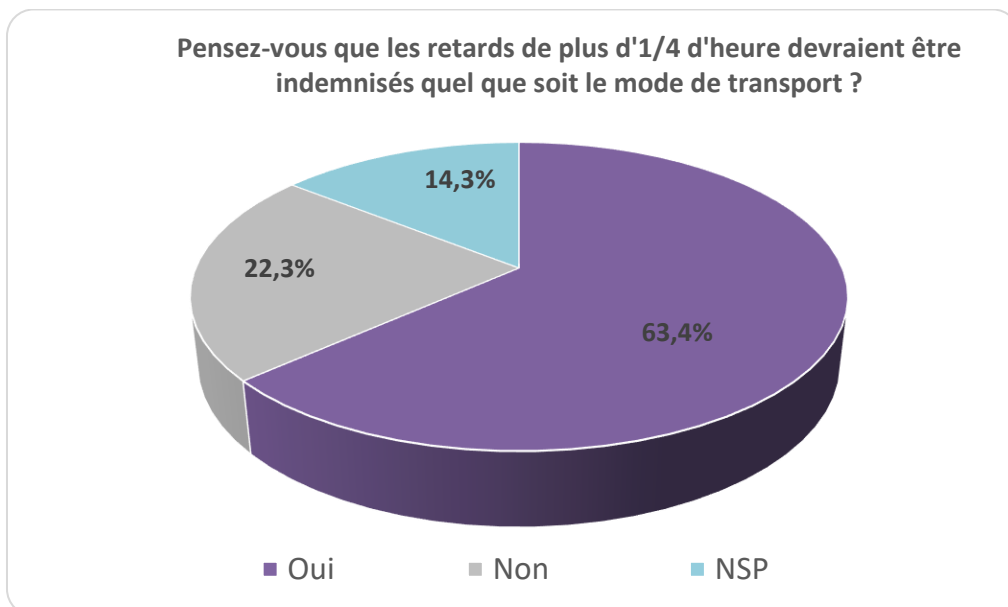
Annexe 1 : Les attentes des voyageurs en matière de transports

Extrait de l'enquête CLCV 2015 « Coût et qualité des services de transports en commun »

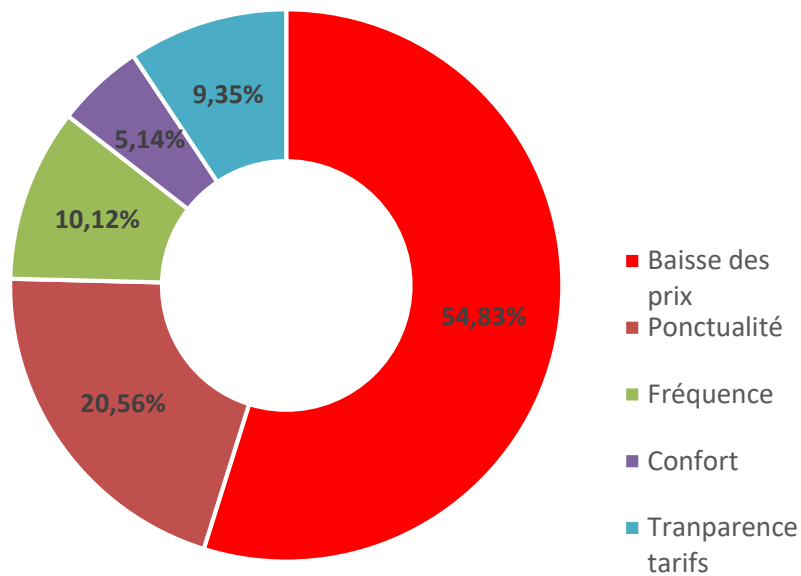




Extrait de l'enquête CLCV 2014 « Les consommateurs jugent leurs transports en commun »



Quelles améliorations vous semblent prioritaires ?



Annexe 2. L'utilité des assurances proposées par le transporteur

Le TER n'est pas couvert par les garanties détaillées ci-dessous. Seuls les résidents européens peuvent souscrire cette assurance. L'ensemble des garanties est applicable dans les conditions et limites figurant dans les conditions générales d'assurance accessibles avant validation de la commande. Comptez environ 3 euros selon les assurances.

A - L'assurance « annulation & imprévu »

Cette assurance est proposée lors de l'achat d'un billet TGV 100% PREM'S : « *Billet non échangeable, non remboursable* ».

Elle comprend les garanties suivantes :

Annulation

Vous rencontrez un imprévu : maladie, accident, modification de congé par votre employeur...

Billet 100% remboursé sous 5 jours.

1 justificatif à fournir

Il s'agit du remboursement des frais d'annulation dans la limite du prix du billet et de 300 € par assuré. Les frais de dossier et la prime d'assurance du présent contrat ne sont pas remboursables.

Le voyageur doit savoir qu'il ne s'agit pas d'une assurance lui permettant de changer d'avis. Seuls certains évènements limitativement énumérés sont assurés.

Sont notamment couverts : la maladie de l'assuré ou des membres de sa famille avec hospitalisation ou arrêt de travail depuis le jour de l'annulation jusqu'au départ prévu. La modification des congés payés accordés à un salarié par son supérieur hiérarchique préalablement à la réservation.

Train manqué

Un problème survenu lors de votre trajet pour vous rendre à la gare

Remboursement des frais liés au rachat d'un nouveau billet (50€ max / pers.)

Ou Assistance 24h/24 pour organiser la suite de votre voyage

Cette garantie prévoit une intervention du transporteur dans le cas où le voyageur manque son train :

- En cas d'incident du moyen de transport utilisé pour se rendre à la gare de départ : remboursement des frais de transport engagés pour poursuivre le voyage, dans la limite de 50 € par assuré.
- Ou en cas d'autres événements aléatoires constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux ayant fait manquer le départ du transport. Organisation sans prise en charge de l'acheminement de l'assuré par tout moyen de transport dans la limite des disponibilités au jour de la nouvelle réservation vers le lieu de destination prévu.

On peut regretter ici deux modes d'intervention non cumulables et très limités ce qui en diminue l'intérêt.

Train supprimé

En gare, vous constatez que votre train est supprimé

Remboursement des frais de retour à votre point de départ (50€ max / pers.)

Ou une assistance 24h/24 pour organiser votre nouveau voyage

Cette garantie prévoit une intervention du transporteur en cas de suppression du train :

- En cas d'évènement non imputable à la SNCF entraînant la suppression du transport par lequel l'assuré devait voyager : remboursement des frais de trajet aller-retour " domicile-gare de départ » engagés par l'assuré dans la limite de 50 €.
- Ou pour tout évènement entraînant la suppression du transport par lequel l'assuré devait voyager : organisation sans prise en charge de l'acheminement de l'assuré par tout moyen de transport vers le lieu de destination prévu dans la limite des disponibilités au jour de la nouvelle réservation.

Il est pour le moins étonnant que les conséquences de la suppression d'un train puissent donner lieu à une assurance pour le voyageur qui ne fait que subir les manquements du transporteur. On peut regretter à nouveau que ces deux modes d'intervention ne soient pas cumulables et restent très limités.

Correspondance manquée

Cette garantie prévoit l'organisation de l'acheminement de l'assuré vers le lieu de destination prévu.

Nous sommes ici sur une prise en charge des dommages indirects ce qui correspond à une demande récurrente de la part des voyageurs. L'intérêt de cette garantie est à relativiser du fait des nombreuses restrictions qu'elle comporte :

- Elle concerne uniquement le retard du 1er transport
- La prise en charge financière de l'assuré est limitée à 150 €
- L'acheminement est réalisé par tous moyens de transport et dans la limite des disponibilités au jour de la nouvelle réservation
- Cette prestation est mise en place uniquement quand la SNCF n'a pas été en mesure de proposer une solution de substitution à l'assuré dans les deux heures à compter de l'heure effective d'arrivée du 1er transport.
- **B - L'assurance « modification & imprévu »**

Cette assurance est proposée lors de l'achat d'un billet TGV LOISIR : « *Billet échangeable et remboursable avec retenue de 5 € à compter de 30 jours avant le départ, portée à 15 € la veille et le jour du départ. À ces frais s'ajoute l'éventuelle différence de prix entre l'ancien et le nouveau billet. Billet non échangeable et non remboursable après le départ* ».

Elle comprend les garanties suivantes :

Retard de train

Retard de train au départ de plus de 30 minutes (en gare française uniquement)

Remboursement des frais facilitant l'attente à hauteur de 50 € avec justificatif à fournir ou 20 € sans justificatif.

Ce remboursement semble plutôt anecdotique compte tenu des préjudices que ces retards occasionnent.

Retard de train à l'arrivée de plus de une heure (en gare française uniquement)

Organisation et prise en charge de votre trajet à hauteur de 100€ max, de la gare d'arrivée à la destination prévue.

Nous sommes ici encore face à une situation pour laquelle le voyageur doit s'assurer face aux conséquences du manquement contractuel du transporteur.

Frais d'échange ou de remboursement

Vous devez échanger ou vous faire rembourser votre billet

Remboursement des éventuels frais liés à cette modification.

Cette garantie prévoit le remboursement des frais de modification dans la limite des frais réels de modification facturés par la SNCF.

En cas de suppression de leur train ou de retard annoncé qu'ils jugent intenable, les voyageurs sont amenés à racheter un autre billet. Un premier billet acheté des semaines, voire des mois, à l'avance ne sera absolument pas au même prix qu'un billet racheté du jour au lendemain.

Cette garantie ne doit pas être mal comprise par le voyageur car elle n'est pas destinée à prendre en charge le coût supplémentaire du nouveau billet qui restera donc à la charge de l'assuré.

Cette assurance comporte également les garanties suivantes :

- *Train supprimé*
- *Train manqué*
- *Correspondance manquée*

C - Assurance « imprévu »

Cette assurance est proposée lors de l'achat d'un billet TGV PRO : « *Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'au départ et jusqu'à deux heures après départ en gare de départ. En mobilité, échange sans frais jusqu'à une heure après le départ via l'application TGV Pro ou par téléphone au 3635* ».

Cette assurance comporte les garanties suivantes :

- Retard de train au départ (plus de 30 minutes) et à l'arrivée (plus d'une heure)
- Train manqué
- Train supprimé
- Correspondance manquée