

LE CAS DU LUXEMBOURG

En principe, le Règlement s'applique à tous les voyages en train au sein de l'UE. Les États membres peuvent cependant prévoir des dérogations pour certains types de trajets.

Par un règlement grand-ducal, le Luxembourg déroge au Règlement (UE) n°1371/2007 pour les voyages à l'intérieur du pays et les voyages effectués entre une gare luxembourgeoise et une gare de la Grande Région (Sarre et Rhénanie-Palatinat pour l'Allemagne, Provinces de Luxembourg et Liège pour la Belgique, Région Lorraine pour la France). Seules certaines dispositions sont appliquées mais cette exemption ne vous permet par exemple pas d'exiger les indemnités prévues pour les pertes de bagages.

Pour les autres types de voyages comme par exemple les voyages internationaux, vous bénéficiez cependant de l'ensemble des droits accordés par le Règlement européen.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Les compagnies ferroviaires doivent disposer d'un service de traitement des plaintes permettant aux passagers de porter une réclamation. Celle-ci doit se faire de préférence par écrit avec toutes les pièces justifiant de la situation. Une fois la réclamation faite, la compagnie dispose d'un délai d'1 mois pour vous répondre.

Chaque État membre possède un organe chargé de contrôler l'application du Règlement (UE) n°1371/2007. Au Luxembourg, il s'agit de la Communauté des Transports (Regulatory Authority for Transport) :
+352 26 86 57 1 (www.verkeiersverbond.lu)

En cas de doute ou difficulté pour vos voyages en train, n'hésitez pas à contacter le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (www.cecluxembourg.lu) :

Par téléphone : +352 26 84 64 -1

Par mail : info@cecluxembourg.lu

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Avec le soutien financier de l'État luxembourgeois et de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).



Co-funded by
the European Union

CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS GIE LUXEMBOURG



DROITS DES VOYAGEURS FERROVIAIRES

Juin 2015

Centre Européen des Consommateurs GIE
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu

En tant que passagers ferroviaires, vous bénéficiez de certains droits accordés par le Règlement européen 1371/2007 du 23.10.2007.

DROIT À L'INFORMATION ET À L'ACCÈS AUX BILLETS

Avant le voyage, vous devez notamment être informés sur :

- Les voyages les plus rapides
- Les tarifs les plus avantageux
- Les services à bord

Pendant le voyage, vous devez notamment être informés sur :

- Les correspondances principales
- Les retards
- Les services à bord

Les compagnies ferroviaires doivent également faciliter la vente de billets via guichets physiques/automatiques ou par des technologies largement disponibles comme Internet. La vente à bord des trains peut cependant être refusée ou limitée.

PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

L'accès aux gares et aux trains doit être assuré de manière non discriminatoire aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Elles bénéficient ainsi d'une assistance particulière et gratuite avant, pendant et après leur voyage en train. La compagnie ferroviaire doit en être informée au moins 48h à l'avance pour prendre les mesures adaptées mais, même si ce délai n'est pas respecté, le transporteur doit fournir la meilleure assistance possible.

RETARDS ET ANNULATIONS

Si vous êtes informés que vous arriverez à destination avec un retard d'au moins 1h ou en cas d'annulation, vous pouvez choisir entre :

- > Annuler votre voyage et demander le remboursement total du billet si votre voyage ne présente plus d'intérêt (y compris les parties déjà effectuées) sinon le remboursement pour les parties non effectuées. Si besoin, vous pouvez également demander à être réacheminé vers votre point de départ.
- > Poursuivre votre voyage vers votre destination finale en y étant réacheminé dans les meilleurs délais ou à la date de votre choix.

Vous avez droit à un repas et à des rafraichissements et, si vous devez passer la nuit sur place, vous devez également être hébergé.

Si vous décidez de poursuivre votre voyage, vous avez également droit à une indemnisation :

- de 25% du prix du billet, si votre train a entre 60 min et 119 min de retard ;
- de 50% du prix du billet, si votre train a 120 min ou plus de retard ;

La compagnie ferroviaire peut vous accorder un montant supérieur si elle le souhaite.

Attention : vous ne pouvez exiger aucune indemnisation si vous avez été informé du retard avant l'achat du billet ou si le retard est inférieur à 60 min. Les compagnies peuvent refuser de verser les indemnités inférieures à 4€.

La Cour de Justice de l'Union européenne a décidé dans un arrêt du 26 septembre 2013 que vos droits à indemnisation pour les retards d'au moins 60 min sont valables même en cas de force majeure (intempéries, grèves, ...).

BAGAGES

Lorsque vous voyagez en train, il est possible de souscrire en complément à un service de prise en charge de vos bagages. Contre paiement de la prestation, le transporteur assure alors l'expédition de vos bagages jusqu'au lieu de votre destination.

En cas de perte, détérioration ou retard de livraison, vous avez droit à une indemnisation pouvant aller jusqu'à 1.500€ par bagage si vous pouvez prouver le montant du dommage.

Ces indemnisations ne sont cependant possibles que si vos bagages ont été préalablement enregistrés c'est-à-dire que le transporteur vous a remis un bulletin de bagages.

Attention : ces indemnisations ne concernent que le cas des bagages qui sont pris en charge lors d'un transport ferroviaire. La Convention de Montréal relative aux droits des passagers aériens ne prévoit aucun forfait d'indemnisation pour le retard de livraison de vos bagages.