

www.cecluxembourg.lu

Droits des passagers ferroviaires

actualisé en novembre 2023



En tant que passagers ferroviaires, vous bénéficiez de certains droits accordés par le règlement européen (CE) 2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires.

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 ou interruptions de service
- Les services à bord
- des procédures relatives au dépôt de plaintes

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 24h 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 rafraîchissements et, si vous devez passer la nuit sur place, vous devez également être hébergé (obligation limitée à 3 nuits)..

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: l'indemnisation n'est pas due en cas de circonstances exceptionnelles (conditions météorologiques extrêmes, catastrophe naturelle ou crise sanitaire majeure, etc.), en cas de faute du voyageur ou en cas de faute d'un tiers (accident de personne, vol de câble, etc...). A noter que les grèves du personnel ferroviaire ne sont pas considérées comme des circonstances exceptionnelles et vous pouvez demander une indemnisation dans ce cas.

Vous ne pouvez pas non plus exiger d'indemnisation si vous avez été informé du retard avant l'achat du billet et les compagnies peuvent refuser de verser les indemnités inférieures à 4€.

Bagages

Lorsque vous voyagez en train, il est possible de souscrire à un service de prise en charge de vos bagages. Des indemnisations minimales sont prévues en cas de perte, détérioration ou retard de livraison (jusqu'à environ 1.500€ par bagage si vous pouvez prouver le montant du dommage et environ 330 euros par bagages si vous ne pouvez pas en prouver la valeur).

Ces indemnités 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. A défaut, vos bagages sont sous votre responsabilité.

Le cas du Luxembourg

En principe, le Règlement s'applique aux voyages internationaux et intérieurs dans toute l'Union européenne. Toutefois, les Etats membres peuvent prévoir des dérogations pour certains types de trajets, notamment les lignes urbaines, suburbaines et régionales.

Au Luxembourg, un règlement grand-ducal limite le droit des passagers ferroviaires, pour les voyages à l'intérieur du Luxembourg et à destination de la Grande Région c'est-à-dire la région française de Lorraine, les Provinces belges de Luxembourg et de Liège, et les régions allemandes de la Sarre et de la Rhénanie-Palatinat.

En conséquence, vous ne pouvez pas demander une indemnité de 50 % du prix du billet si, par exemple, votre train de Luxembourg à Nancy, Arlon ou Trèves arrive avec un retard de deux heures. Certaines dispositions du règlement s'appliquent, mais il ne s'agit pas des dispositions relatives aux retards et annulations (il s'agit par exemple du droit à un tarif non discriminatoire, des règles relatives au transport de bicyclettes et des règles relatives au traitement des plaintes)

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

Plaintes et réclamations

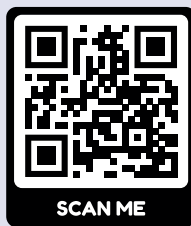
Les compagnies ferroviaires doivent disposer d'un service de traitement des plaintes permettant aux passagers de porter une réclamation. Celle-ci doit se faire de préférence par écrit avec toutes les pièces justifiant de la situation. (Attention : vérifiez les délais imposés, relativement courts : 3 mois pour une indemnité en cas de retard ou de suppression de train, 21 jours pour les retards de bagages, 3 jours maximum en cas de bagages endommagés).

En cas de doute ou difficulté pour vos voyages en train, n'hésitez pas à contacter le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg ou le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net).



Contactez-nous

+352 26 84 64 1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg



This infosheet was funded by the European Union. The content of this press release represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'intérêt économique, soutenu financièrement par la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Tous nos services sont gratuits.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Cofinancé par
l'Union européenne

