

# VOYAGER EN TRAIN : VOS DROITS

Dernière modification : 15/06/2021

Lorsque vous achetez un billet de train, on ne peut pas vous demander de payer plus cher en raison de votre nationalité ou du pays dans lequel vous achetez le billet. Vos droits en tant que passager ferroviaire s'appliquent normalement à tous les voyages et services ferroviaires dans l'UE.

Ces droits de base sont regroupés dans le règlement européen 1371/2007, ils mentionnent entre autres :

- le droit d'acheter votre billet sans difficulté
- le droit de voyager en toute sécurité
- le droit à une indemnisation en cas de blessures ou de décès et la responsabilité civile pour les bagages
- ou encore l'assurance des compagnies ferroviaires en cas de manquements à leurs obligations et responsabilités.

Pour en savoir plus, cliquez ici :



## Personnes à mobilité réduite

En Europe, plus d'une personne sur cinq estime qu'il est difficile de voyager en raison de l'âge, d'un handicap ou d'une mobilité réduite. Le règlement européen 1371/2007 prévoit non seulement pour ces passagers les mêmes possibilités de voyager que tous les autres citoyens mais également des droits

supplémentaires :

- le droit de transport pour les passagers à mobilité réduite;
- le droit à l'information sur l'accessibilité;
- l'assistance gratuite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement.

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).

## Compensation

Sous l'impulsion du contrat de gestion conclu entre l'Etat et la SNCB, un système de compensation a été développé pour indemniser les voyageurs qui subissent un retard de train.

La SNCB accorde dès lors une compensation :

- de 100 % aux voyageurs ayant subi un retard
- ou en cas de retards récurrents et systématiques:
  - de 25% par retard, si pas moins de 20 retards de plus de 15 minutes se sont produits au cours d'une période de 6 mois, et
  - de 50% par retard, si pas moins de 10 retards de plus de 30 minutes ont été enregistrés au cours d'une période de 6 mois.

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).

## Introduire une plainte

Depuis décembre 2009, le règlement européen 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, est en vigueur. Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez déposer plainte auprès de l'organisme chargé de l'application,

soit le SPF Mobilité et Transports pour le transport ferroviaire en Belgique.

Toutefois, ce service traitera votre plainte pour autant que vous ayez introduit au préalable une plainte auprès de la société de chemin de fer concernée.

L'organisme chargé de l'application du règlement ( NEB) a un délai de trente jours à dater de la réception de la plainte pour informer le plaignant sur la recevabilité ou l'irrecevabilité de sa plainte.

Lorsque la plainte est recevable, le délai de traitement de la plainte par l'organisme chargé de l'application du règlement ( NEB) est de trois mois à partir de la réception de la plainte.

Pour accéder au formulaire, [cliquez ici](#).

## Le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires

En tant qu'organisme indépendant, le service de médiation intervient dans les litiges entre les compagnies ferroviaires et les voyageurs.

Pour plus d'informations : <https://www.ombudsrail.be/fr>