



Fiche info

16 novembre 2016

Renforcement des droits des passagers dans les transports publics

Dans le cadre du projet d'organisation de l'infrastructure ferroviaire (OBI), le Conseil fédéral souhaite renforcer les droits des passagers des transports publics et les rapprocher des réglementations applicables en Europe. Au lieu des prestations actuelles, fournies à titre facultatif (par ex. les « bons d'excuse »), les passagers devraient obtenir un droit, inscrit dans la loi, à des prestations précises.

Remboursement

Si le déplacement a perdu son intérêt en raison d'un retard ou d'une suppression de train ou de bus, les voyageurs ont en principe le choix entre les options suivantes :

- Renoncer au voyage avant de l'entamer et obtenir le remboursement intégral du prix de transport ;
- Revenir au point de départ sans payer de supplément et obtenir le remboursement intégral du prix de transport ;
- Renoncer à la poursuite du voyage et obtenir un remboursement partiel, au pro rata, du prix de transport.

Exemple : Monsieur X. a un entretien d'embauche à Genève. Il a acheté un billet de train aller-retour entre son domicile à Zurich et Genève. Une panne de la ligne de contact entraîne un retard considérable. Le voyage est devenu inutile pour Monsieur X, qui se rend directement au guichet à Zurich et se fait rembourser. Si le retard s'était produit en cours de route, il aurait pu retourner immédiatement à Zurich et se faire rembourser.

Indemnité

Si les voyageurs poursuivent leur trajet après un retard ou une suppression de train, ils ont fait usage d'une prestation de service et n'ont donc pas droit à un remboursement. Cependant, ils sont indemnisés d'au moins 25 % du prix du transport pour les retards de plus d'une heure et d'au moins 50 % pour les retards de plus de deux heures.

Exemple : Monsieur Y. veut passer un week-end prolongé à Lugano. Il a acheté un billet de train aller-retour entre son domicile à Bâle et Lugano. Son voyage de retour est retardé de plus d'une heure. C'est certes contrariant mais Monsieur Y. effectue tout de même son voyage de retour.

1^{re} hypothèse : Monsieur Y. n'avait pas droit à une réduction ; il a donc payé le plein tarif, soit 174 CHF pour le trajet en deuxième classe, et on lui rembourse un quart, soit environ 44 CHF.

2^e hypothèse : Monsieur Y. est titulaire d'un abonnement demi-tarif. Il a payé 87 CHF pour le trajet en deuxième classe et on lui rembourse un quart, soit environ 22 CHF.





Référence du dossier : BAV-052.1-00007/00029

Champ d'application

Les indemnités et les remboursements ne sont versés que pour des billets à l'unité, mais pas pour l'AG ou les abonnements de communautés tarifaires. En effet, il n'est pas possible de calculer en ce cas le montant effectivement payé pour un trajet, et il est difficile de prouver que la personne se trouvait dans le train retardé. Par ailleurs, les titulaires de l'AG ou d'abonnements de communautés tarifaires profitent déjà d'une offre de prestations attrayante.

Les billets à l'unité ne sont remboursés, afin de diminuer la charge administrative, qu'à partir d'un montant minimal que le Conseil fédéral fixera dans l'ordonnance. Cette ordonnance régira aussi les droits des passagers dans le secteur des autocars grandes lignes internationaux. L'UE prévoit une indemnité de 50 % du prix du titre de transport, à verser aux passagers des autocars grandes lignes à partir de deux heures de retard au lieu de départ.

Autres améliorations :

- A l'avenir, les entreprises devront obligatoirement informer les passagers des retards et des suppressions. L'obligation d'informer englobe aussi celle d'informer les passagers de leurs droits.
- Toutes les entreprises de transport devront avoir un point de contact auquel les passagers pourront s'adresser (service des réclamations).
- Désormais, les entreprises ferroviaires doivent verser une avance en cas de blessure ou de décès d'un passager afin de couvrir les besoins immédiats de celui-ci ou ceux de leurs proches.
- Il sera aussi plus facile de voyager en train et en bus avec un vélo. Le Conseil fédéral veut engager les entreprises de transport à « créer des conditions appropriées au transport de bicyclettes dans leurs véhicules ».