

La protection en cas de correspondance manquée est essentielle pour garantir les droits des voyageurs ferroviaires dans l'UE

Dans le cadre de la refonte du règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires COM(2017)0548 examinée par le Parlement Européen, la Fédération Européenne des Voyageurs (EPF) et l'Association européennes des nouveaux entrants ferroviaires (ALLRAIL) passent au crible les propositions nouvelles en Europe se demandant si elles bénéficient à la fois aux passagers et aux compagnies ferroviaires :

- Si ces propositions attirent plus de voyageurs vers le train, elles profiteront, non seulement aux voyageurs, mais aussi aux compagnies.

L'obligation de garantir l'accès au prochain train en cas de correspondance manquée fait partie de ces dispositions favorables.

En effet, dans les autres moyens de transport comme l'avion, un seul billet permet d'accomplir un trajet comme Paris-Rome, par exemple. Les réseaux ferroviaires européens, en revanche, sont dominés par de grandes entreprises nationales, et le même trajet par le train nécessite deux compagnies, ou plus. C'est pourquoi nous disons :

Tant que le temps nécessaire pour changer de train existe, la protection des voyageurs en cas de correspondance manquée doit être reconnue comme un droit, même si un seul voyage nécessite deux billets séparés.

- Ainsi, si la première compagnie est retardée et que le temps imparti pour la correspondance est coordonné entre les différentes compagnies, les voyageurs dans cette situation devraient pouvoir parvenir à leur destination finale sans frais supplémentaires¹.

Malheureusement, le marché est dominé par des entreprises historiques qui souhaitent que cette garantie reste une option, ce qui conduit à des situations biaisées. Ainsi, dans le cas d'Eurostar, de nombreux passagers nous disent que si leur premier train en retard leur a fait manquer la correspondance avec Eurostar, ils sont souvent contraints d'acheter un nouveau billet :

- Chiara Tassini : «*Récemment, j'ai dû payer **250€** à Eurostar pour pouvoir prendre le train suivant*». Margery Gretton : «*La semaine passée, nous avons dû à deux payer **698€** à Eurostar pour prendre le train suivant !*».²
- **En revanche, si c'est un train Eurostar qui arrive en retard**, cette compagnie exige que la compagnie suivante accepte ses voyageurs sans qu'ils aient à payer de supplément – même en cas de billets séparés !³

¹ Correspondance coordonnée (ou viable) signifie qu'elle correspond au temps nécessaire minimum selon les horaires officiels

² Ces voyageurs sont accessibles à la demande - merci de nous contacter vous souhaitez les joindre.

³ <https://twitter.com/EurostarPaul/status/1056244869339987968>

Josef Schneider, EPF Chair : « *La garantie en cas de correspondance manquée devrait être obligatoire. Si les grandes compagnies nationales ne l'acceptent pas, franchir une frontière en train va ressembler à une loterie* ».

Malheureusement, le rapport adopté par le comité des transports du Parlement Européen sur la révision du règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires menace d'aggraver la situation :

- En effet, les articles 3(15) et 16(1) limitent la «correspondance manquée» **aux voyages effectués avec un seul «contrat de transport»**, alors qu'elle devrait inclure chacun des voyages composant le déplacement.
- Dans l'article 10(6), il est primordial de garantir ce droit aux voyageurs à l'ensemble des billets correspondant à la totalité du déplacement, de la gare de départ à celle de destination.

Nick Brooks, Secrétaire Général d'ALLRAIL : «*Il est crucial que le Parlement Européen corrige ces dispositions lors du vote en assemblée plénière du 15 novembre. Les députés doivent soutenir les amendements 137, 139, 140 & 145*».

Contacts: Josef Schneider, EPF, secretariat@epf.eu, tel +32 9 233 97 29, Kortrijksesteenweg 304, B-9000 Gand
et Nick Brooks, ALLRAIL, info@allrail.eu, tel +32 485 832 991, Rue Washington 40, B-1050 Bruxelles