



Imprimez plus,
économisez plus

Réactions favorables aux compensation de la SNCB

Le secrétaire d'Etat aux Entreprises publiques, Bruno Tuybens, s'est réjoui mardi de la décision de la SNCB d'assouplir les conditions de remboursement de voyageurs en cas de retard de trains. "La SNCB se montre ainsi prête à s'orienter davantage vers le client", a-t-il ainsi réagi.

10.000 euros

De son côté, l'Association des Clients des Transports publics (ACTP) a estimé que les sommes actuellement remboursées par la SNCB sont encore trop faibles par rapport aux retards constatés sur le terrain. Plus de 10.000 euros vont être débloqués par la SNCB en vue de compenser les retards de trains dont certains voyageurs de la SNCB ont été victimes, annonçait mardi la presse flamande. Sur 1.500 voyageurs qui ont introduit une demande de compensation unique, la SNCB a relevé 1.000 plaintes qui étaient fondées. En 2006, le secrétaire d'Etat avait présenté, en collaboration avec la SNCB, une mesure prévoyant que les voyageurs qui avaient subi des retards uniques de longue durée et des retards plus courts mais plus fréquents, allaient être indemnisés.

Disproportionnée par rapport aux dommages

"Ce qui importe maintenant, c'est de continuer de travailler à des services ponctuels et irréprochables, de poursuivre le dialogue avec les représentants des voyageurs/consommateurs eux-mêmes et de poursuivre la communication et l'information autour de la réglementation des compensations, comme moteurs d'un nouveau ciblage sur la ponctualité", a précisé Bruno Tuybens dans un communiqué de presse. Reste que pour Pierre Havelange, président de l'ACTP, le montant de 10.000 euros "est encore très faible quand on connaît le nombre réel de retards. Cette somme ne correspond donc pas au dommage subi par le voyageur". Le président de l'ACTP est par contre favorable à un assouplissement des conditions de compensation. "Des règles souples sont nécessaires car beaucoup de voyageurs sont découragés par les procédures et n'introduisent donc pas de plaintes", a-t-il ajouté.

Pierre Havelange préconise enfin que des mesures soient prises pour les retards récurrents. "Etre tous les jours en retard de 20 minutes est très pénalisant pour le voyageur", a-t-il conclu.