

Voyage en train : quels sont vos droits en cas d'annulation ou de retard ?

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 05/07/2023 - **Voyages, vacances** LECTURE : 5 MINUTES

Toute personne voyageant en train en France ou dans un autre pays de l'Union européenne (UE) dispose de droits, en cas de retards à l'arrivée, de correspondances manquées, de trains reportés ou annulés, etc. Les connaissez-vous ? On vous explique.

Nouveau règlement européen : ce qui change pour vous

Le **règlement européen 2021/782** < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0782> > sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires est entré en vigueur le 7 juin 2023. Ce règlement est applicable dans son intégralité aux trajets internationaux de transport ferroviaire de voyageurs (Thalys par exemple), aux services intérieurs de transport ferroviaire de voyageurs (ligne TGV ou intercity). Ce règlement est applicable partiellement aux services de transports ferroviaires urbains et suburbains ainsi qu'aux services de transports régionaux (TER).

Voici quelques informations à retenir :

- ▶ L'indemnisation versée en cas de retard dû à des « **circonstances extraordinaires** » n'est plus obligatoire.
- ▶ Si le règlement européen s'applique en cas de retard ou d'annulation, l'entreprise ferroviaire doit vous rembourser dans un délai de 30 jours suivant la réception de votre demande.
- ▶ Les passagers atteints d'un handicap ou à mobilité réduite ont droit à un accès non discriminatoire au transport ferroviaire. Aucun frais supplémentaire ne peut être facturé pour les réservations ou billets. Par ailleurs, ces passagers ont droit à une assistance en gare.
- ▶ En cas de **correspondance manquée** pour cause de train retardé ou annulé, vous bénéficiez également de droits supplémentaires pour atteindre votre destination finale, notamment si l'entreprise ne vous informe pas des possibilités de réacheminement.

Vous souhaitez en savoir plus sur vos droits ? N'hésitez pas à **consulter la**

[foire aux questions mise à disposition par le centre européen des consommateurs < https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transport/voyager-en-train.html > .](https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transport/voyager-en-train.html)

Quelle assistance aux voyageurs en cas de retard ou d'annulation de train ?

Dans les États membres de l'Union européenne, les droits des voyageurs sont régis par un nouveau règlement entré en vigueur le 7 juin 2023 : il s'agit du [règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires < http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0782 > .](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0782)

C'est ce règlement qui **impose aux entreprises ferroviaires des obligations minimales**, notamment en termes d'indemnisation, d'information et d'assistance auprès des voyageurs.

Informers les voyageurs

Retards de trains au départ ou à l'arrivée ? Sachez que **l'entreprise ferroviaire doit vous tenir informé de la situation**, ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que celles-ci sont disponibles.

En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ de votre train, vous devez être **correctement informé** de l'incident pendant l'attente, et **vous avez le choix entre deux solutions** :

- ▶ **poursuivre votre voyage ou être réacheminé vers la destination finale** avec un autre train sans frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais,
- ▶ **annuler votre voyage** : votre billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour). Le remboursement est dû dans le mois qui suit la demande.

Assister les voyageurs

Par ailleurs, si le **retard est supérieur à 60 minutes ou en cas d'annulation de train**, vous avez **droit à une assistance gratuite**, dans la mesure du possible. Cela concerne :

- ▶ des **repas** et des **rafraîchissements** en quantité raisonnable,
- ▶ un hébergement, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, **si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire** (cette obligation est limitée à trois nuits maximum),
- ▶ un **moyen d'informer vos proches** du retard, si le retard ou l'annulation empêche la poursuite du voyage le jour même.

Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires doivent mettre en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

À la demande du voyageur, le contrôleur du train doit certifier sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

À savoir

Vous manquez votre **correspondance** du fait d'un train annulé ou retardé ? Vous **pouvez dans certains cas utiliser d'autres moyens de transports pour parvenir à votre destination finale et être remboursé**. Comme le précise le règlement : « *lorsque les possibilités de réacheminement disponibles ne vous sont pas communiquées dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, vous avez le droit de poursuivre votre voyage avec un autre prestataire de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. L'entreprise ferroviaire doit vous rembourser les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables que vous avez supportés.* »

Quelle indemnisation pour un retard de train ?

Suite à un retard du train, l'**indemnisation minimale** est la suivante :

- ▶ **25 % du prix du billet** pour un retard de **1 heure à 2 heures à l'arrivée**,
- ▶ **50 % du prix du billet** pour un retard de **plus de 2 heures à l'arrivée**.

Au-delà de cette garantie minimale pour les voyageurs, les entreprises ferroviaires sont libres de fixer des règles plus avantageuses. C'est le cas par exemple avec la **garantie 30 minutes de la SNCF** < <https://garantie30minutes.sncf.com/s/?language=fr>>.

À savoir

- ▶ Une **indemnisation est également prévue pour les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement** et sont confrontés à des annulations ou à des retards récurrents pendant sa durée de validité.
- ▶ L'indemnisation relative au prix du billet doit être payée par l'entreprise ferroviaire **dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation**.
- ▶ L'indemnisation **peut être payée en espèces** à la demande du voyageur.
- ▶ Un seuil minimal, en-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée, peut être fixé par l'entreprise ferroviaire, sans qu'il ne dépasse 4 €.

Dans quel cas n'avez-vous pas droit à l'indemnisation ?

Vous ne recevrez aucune indemnisation dans l'un des cas suivants :

- ▶ vous avez été **informé d'un retard avant d'acheter votre billet**,
- ▶ le retard — dû à la poursuite de votre voyage avec un autre service ou à un réacheminement — est **inférieur à une heure**,
- ▶ vous avez opté pour un **remboursement** de votre billet,
- ▶ le retard est dû à des **circonstances dites extraordinaires**. Le règlement donne quelques exemples. Il s'agit notamment de conditions météorologiques extrêmes, de catastrophe naturelle majeure, une crise de santé publique majeure, la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l'ordre, le sabotage ou encore le terrorisme. En revanche, comme le précise la DGCCRF « les **grèves du personnel de l'entreprise ferroviaire ne constituent pas une circonstance exceptionnelle**, l'indemnisation est alors due. »

Comment faire la demande d'indemnisation ?

Quel que soit le train concerné, la demande d'indemnisation peut s'effectuer directement en ligne via un formulaire, ou bien par courrier.

Pensez à joindre votre billet, ainsi que le bulletin de retard original remis en gare à l'arrivée du train.

Chaque catégorie de train ou transporteur propose des modalités spécifiques de remboursement. Pour connaître l'ensemble de ces modalités, rendez-vous sur le site de l'entreprise ferroviaire concernée.

À savoir : que faire en cas de litige ?

Comme l'indique la DGCCRF dans sa fiche pratique < <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/voyager-en-train-regles-a-connaître>>, dans un premier temps, une démarche amiable auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier. D'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles. Vous pouvez aussi signaler un problème sur le site de **SignalConso** < <https://signal.conso.gouv.fr/>>.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Surréservation : quels sont vos droits si l'embarquement vous est refusé ?

Annulation ou retard d'un avion : quel remboursement pouvez-vous obtenir ?

Moyens de paiement : préparez-vous avant de partir en vacances

En savoir plus sur les règles applicables aux voyages en train

Voyager en train dans l'UE : quels sont vos droits ? <

<https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transports/voyager-en-train.html>> sur le site du centre européen des consommateurs

Voyager en train : Les règles à connaître <

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/voyager-en-train-regles-a-connaître>> sur le site de la DGCCRF

Droits des passagers ferroviaires <

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_fr.htm#> sur Your Europe

FAQ - Droits des passagers ferroviaires <

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/faq/index_fr.htm> sur Your Europe

Ce que dit la loi

Règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires <

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0782>>

Thématiques : [Voyages, vacances](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Partager la page

