



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Indemnisation des préjudices indirects SNCF

Question écrite n° 6204

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde interroge Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, chargée des transports, sur la non-prise en charge des préjudices indirects par la SNCF. En effet, il n'est pas rare que l'opérateur ferroviaire doive faire face à des incidents plus ou moins importants bloquant ou retardant la circulation des trains ; les incidents de l'été 2017 et ceux du mois de décembre de la même année en sont les exemples les plus parlants. Ainsi, un grand nombre de clients de la SNCF ont vu leur train retardé et dans le pire des cas annulé. Or le train ne constitue souvent qu'une partie du voyage des passagers, car au-delà il y a souvent des correspondances, des vols, des croisières, des réservations touristiques, etc. Or la SNCF ne prend pas en compte ces préjudices indirects dans ses indemnisations et se contente de renvoyer cette question au secteur assurantiel. Aussi, il l'interroge sur les dispositifs qui pourraient être mis en œuvre, notamment au moment de la réservation des billets de train, pour que les clients ne soient pas doublement impactés par ces incidents.

Texte de la réponse

Dans la majorité des cas, le contrat qui lie SNCF Mobilités au client, via la vente du billet, ne porte que sur le segment assuré par l'opérateur et n'intègre pas, en conséquence, d'indemnisation au-delà de la destination indiquée sur le billet. Malgré l'absence d'obligation sur le plan juridique, une attention particulière est toutefois apportée aux réclamations pour les clients qui voyagent à bord d'un TGV à destination de Roissy-Charles-de-Gaulle ou Lyon-Saint-Exupéry. En effet, s'il apparaît que le client a prévu un délai suffisant pour effectuer la correspondance avec son vol, et qu'en parallèle, le retard important du train ne lui permet pas de le prendre, SNCF Mobilités peut alors être amenée à rembourser des frais supplémentaires. Le traitement de ces dossiers s'effectue au cas par cas, mais là encore, le remboursement ne porte pas au-delà du transport aérien. Par ailleurs, en vue de limiter les impacts des incidents pour les clients, SNCF dispose d'un service spécifique dédié pour informer des annulations ou retards prévisibles afin que les clients concernés en soient avisés et puissent s'organiser autrement.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Lagarde](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6204

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 mars 2018](#), page 1866

Réponse publiée au JO le : [6 novembre 2018](#), page 10047