



14ème législature

Question N° : 43112	De Mme Axelle Lemaire (Socialiste, républicain et citoyen - Français établis hors de France)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports, mer et pêche		Ministère attributaire > Transports, mer et pêche
Rubrique > transports ferroviaires	Tête d'analyse >Eurostar	Analyse > politique commerciale.
Question publiée au JO le : 19/11/2013 Réponse publiée au JO le : 21/01/2014 page : 731		

Texte de la question

Mme Axelle Lemaire attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche, sur la politique commerciale et le service aux clients de la compagnie ferroviaire transmanche Eurostar *international ltd*, qui relie Paris et Bruxelles à Londres. Eurostar est une entreprise de droit britannique majoritairement détenue par la SNCF, qui en possède le contrôle effectif. La société Eurostar a enregistré un chiffre d'affaires en hausse en 2013, lié à l'augmentation continue du trafic, en particulier chez les passagers affaires. Dans le même temps, aucune baisse des tarifs n'a été enregistrée et l'entreprise a commencé à pratiquer la surréservation des billets, qui concerne 50 à 60 billets sur un total de 900 places par train. Or, en vertu des obligations issues du droit communautaire (règlement [CE] n° 1371-2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires - « PRR ») et du droit français de la consommation, confirmé par les orientations énoncées par la Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes, les passagers victimes d'un *surbooking* ont droit à une indemnisation financière immédiate, une prise en charge par le transporteur des tarifs de restauration, de boissons, d'hébergement si nécessaire, et de deux appels téléphoniques, télécopies ou messages électroniques, d'un réacheminement ultérieur vers la destination finale ou du remboursement du billet, avec le cas échéant un billet retour vers le point de départ initial. Or, si la politique de remboursement d'Eurostar prévoit une indemnisation dans le cas où l'utilisateur ne peut pas effectuer le voyage du fait d'un manque de places, il ne semble pas que les clients soient informés des conditions de cette indemnisation dans des conditions satisfaisantes. Par ailleurs, la compagnie se réserve le droit, en cas de surbooking, de modifier les conditions du déplacement sans prévoir d'indemnisation. Cette politique commerciale génère des frustrations chez la clientèle et des situations conflictuelles avec le personnel en charge de l'accueil en gare. Elle aimerait connaître le cadre réglementaire applicable à la politique commerciale de la compagnie Eurostar et l'étendue des obligations qui incombent à l'entreprise à l'égard de ses clients en matière de surréservation.

Texte de la réponse

L'entreprise ferroviaire Eurostar est soumise au règlement européen du 23 octobre 2007 sur le droit des passagers ferroviaires. Ce texte ne prévoit pas de dispositions spécifiques en cas de surréservation, même si les dispositions des articles 15 à 17 sur les retards s'appliqueraient bien entendu à un passager qui ne pourrait pas prendre le train prévu en raison d'une surréservation. Cependant, les informations recueillies auprès d'Eurostar n'ont pas permis de mettre en évidence des pratiques de surréservation, au sens de ce qui existe parfois dans le domaine aérien. La seule disposition comparable de la politique de réservation d'Eurostar est la vente de billets sans place attribuée, mais jamais en nombre supérieur aux strapontins disponibles. Dans ce cas, les passagers concernés sont clairement



informés au préalable qu'ils seront amenés à voyager sur ce type de siège. Si néanmoins, certains passagers n'ont pas pu voyager en Eurostar malgré la possession d'un titre de transport valide et une arrivée au terminal dans les délais imposés par les contrôles de sûreté, il y a lieu de s'interroger sur d'éventuelles défaillances du système de réservation. De telles occurrences, dont le ministère des transports, de la mer et de la pêche n'a pas été informé à ce stade, seraient peu compatibles avec l'image de marque d'Eurostar autant qu'avec sa politique tarifaire.