

Transports. Billets de train : les prix manquent de transparence, dénonce l'UFC-Que Choisir

Dans une étude publiée ce mardi, l'UFC-Que Choisir dénonce « l'opacité » qui entoure les ventes de billets de train. Et déplore notamment des tarifs de billets de train qui varient fortement selon les plateformes de réservation.



Des différences de prix pour un même trajet sont parfois observées. Photo d'illustration Sipa/Dorian Delette

Demain, c'est le grand départ des ventes de billets de train pour la période des fêtes de Noël. Si vous faites partie des impatients, soyez prudents au moment de faire vos achats. L'UFC-Que Choisir fustige ce mardi dans une étude l'opacité qui entoure la vente des billets de train. « L'accès à l'information, la réservation, la transparence de la tarification et les garanties d'arrivée à bon quai font trop souvent défaut », dénonce l'association de consommateurs, qui a comparé l'offre de billets de train proposée par sept plateformes de réservation en France et 11 sites d'opérateurs historiques de pays tiers.

Des écarts de prix allant jusqu'à 85 %

L'UFC-Que Choisir regrette notamment le « brouillard informatif » qui existe autour du prix des billets. « Des différences de prix sont constatées entre plateformes sur un même trajet et des frais sont appliqués par les plateformes, sauf par Trainline et les applications des opérateurs historiques », observe l'association. Ainsi, pour un trajet en TGV entre Marseille et Strasbourg, les tarifs proposés pourront aller de 121 euros (sur SNCF Connect, Trainline, Tictactrip), à 133 euros (sur Rome2Rio) en passant par 124 euros (sur Omio) et 131 euros (sur Kombo). L'UFC-Que Choisir, qui a testé 24 trajets, constate que l'écart entre les tarifs peut atteindre 85 %.

Les prix peuvent même varier pour un même train. C'est notamment le cas des liaisons internationales conjointement

opérées par deux compagnies, et donc disponibles sur le site des deux compagnies. Ainsi, le train entre Paris-Stuttgart en fin de journée le 18 octobre est affiché à 89 euros sur le site français de SNCF Connect, quand il est à 79,99 euros sur le site allemand de la Deutsche Bahn. « C'est assez normal parce que chaque compagnie a des allotements sur le train et elle le vend un peu comme elle l'entend, ils n'ont pas les mêmes règles commerciales l'un et l'autre, donc il peut y avoir des différences de prix. Ce n'est pas vraiment une anomalie », estime François Deletraz, président de la Fédération nationale des associations d'usagers de transports (Fnaut).

L'utilisation des plateformes intermédiaires déconseillées

L'UFC-Que Choisir relève également des frais de service parfois forfaitaires (comme sur Rail Europe), parfois proportionnels au prix du billet (comme sur Kombo). Sur certaines plateformes, « les frais ne sont mentionnés ou ajoutés qu'à une étape ultérieure de la réservation, parfois même uniquement au moment du paiement », déplore également l'association de consommateurs qui note aussi que certains opérateurs « ne distinguent pas clairement la 1re et la 2e classe ».

Face à ces irrégularités, la Fnaut conseille aux consommateurs de ne pas utiliser les plateformes intermédiaires pour faire leurs achats. « C'est bien qu'ils aillent voir sur les plateformes intermédiaires parce qu'ils peuvent comparer, mais une fois qu'ils ont fait leur choix il faut qu'ils aillent sur le site de la compagnie qui effectue le trajet. Là, ils sont sûrs d'avoir le meilleur prix et la meilleure couverture en cas de pépin », insiste François Deletraz.

Le droit à l'acheminement pas toujours garanti

Les droits des passagers, en cas de retard ou d'annulation, ne sont pas toujours respectés, en particulier l'acheminement à destination. Il consiste à assurer le trajet avec correspondance même dans le cas du retard du premier train. Mais il pêche encore pour les voyages avec correspondance faisant intervenir plusieurs transporteurs, même si les deux billets ont été achetés simultanément. « L'aérien a toujours été un système international, le ferroviaire, c'est nouveau. Ce sont encore des entités nationales avec des règles nationales, et l'Europe n'a pas encore mis la main dessus comme elle l'a fait pour l'aérien. Le train n'est pas encore européen, on en est très très loin », souligne François Deletraz. Ainsi, si vous effectuez un trajet Montpellier-Madrid avec une correspondance à Barcelone, comprenant un premier train SNCF et un second Renfe, vous n'aurez aucun droit à vous voir proposer un autre train en cas de retard du premier.

Ces difficultés sont renforcées par le fait que l'offre de train disponible varie en fonction de la plateforme de réservation sur laquelle on se trouve. Ainsi SNCF Connect n'affiche que des trains qu'elle exploite directement ou conjointement, mais aucun des trains exploités par d'autres entreprises présentes sur le territoire français ou à l'étranger, comme Trenitalia ou Renfe par exemple. « Certains pays ont trouvé des solutions internes. En Angleterre, quand vous allez à un guichet, c'est un guichet indépendant qui vend tout le monde. En Suisse, ce sont les chemins de fer fédéraux qui agrègent 250 autorités organisatrices différentes et qui vendent tout le monde. C'est la solution à venir », estime le président de la Fnaut, qui plaide pour la mise en place d'un « distributeur national français qui distribue tout le monde sans commission ».

De son côté, l'UFC-Que Choisir réclame la garantie d'acheminement à destination avec indemnisation en cas de perturbation et d'une assistance, même pour les trajets en correspondance ou internationaux faisant appel à plusieurs opérateurs.

0 commentaire [Commenter cet article](#)

par Cyrielle Thevenin

