



## Uniformisation des indemnisations à partir du 1er janvier 2021

**Grâce à la nouvelle loi sur le transport de passagers, les clientes et clients recevront une indemnisation en cas de retard de 60 minutes ou plus dans les transports publics à partir de début 2021. Peu importe qu'ils voyagent avec un abonnement ou un billet simple.**

Texte: Manuel Stöckli | Photos: SBB/CFF/FFS

Jusqu'à présent, les entreprises de transport en Suisse ont indemnisé chacune à leur manière leurs clients en cas de retard. La nouvelle ordonnance sur l'organisation de l'infrastructure ferroviaire (OBI) prévoit désormais le renforcement des droits des voyageurs dans les transports publics: en cas de retard d'une heure sur l'ensemble de la chaîne de transport, une indemnisation de 25% du prix du billet est prévue. Si le retard dépasse deux heures, l'indemnisation est de 50%. Les dispositions s'appliquent aux transports publics dans toute la Suisse. L'ordonnance prévoit une exemption pour les navires et les installations à câbles, mais la branche a décidé d'indemniser les retards de ces moyens de transport également, dans l'intérêt d'une solution favorable aux clients.

### **Les titulaires d'abonnements reçoivent un pourcentage de compensation**

Les clientes et clients titulaires d'un abonnement général, d'un abonnement de parcours ou communautaire ont droit à une compensation équivalente à la valeur journalière de leur abonnement. L'indemnisation minimale a été fixée à CHF 5.-, et un maximum de 10% de la valeur de l'abonnement sera indemnisée pour toute sa période de validité.

### **Demande par simple formulaire en ligne**

Les clientes et clients peuvent signifier leur demande d'indemnisation en remplissant un formulaire en ligne. Ce formulaire sera disponible sur [swisspass.ch/droits des passagers](http://swisspass.ch/droits-des-passagers) à partir du 1er janvier 2021. Il est également possible de soumettre un formulaire papier par la poste, que l'on peut se procurer dans les Centres voyageurs des entreprises de transport public ou sur le site Internet de SwissPass.