

**Question écrite à la Ministre de la Mobilité, chargée de Belgocontrol et de la Société nationale des chemins de fer belges sur « Impossibilité de payer par billet comme raison légitime dans le cadre d'un recours lié au tarif à bord » - 20/05/2015**

Dans le cadre du nouveau plan tarifaire de la SNCB, la non présentation d'un titre de transport adéquat impose aux contrôleurs de majorer le prix de base de 7 euros. Si la personne ne paye pas, pour quelque motif que ce soit, un constat d'irrégularité est dressé pour un montant de 75 euros. La fraude est un problème qu'il faut condamner. Des sanctions sont parfois indispensables. Néanmoins, nous nous retrouvons devant un cas de figure particulier. En effet, la possibilité est laissée aux utilisateurs de porter réclamation de la majoration s'ils ont des raisons légitimes de le faire. Or, il est impossible, en cas de guichet fermé, d'acheter son titre de transport en utilisant des billets via les automates. 1. Est-il prévu dans la mise en place de futurs automates une réflexion quant à la possibilité d'accepter les billets comme moyen de paiement? 2. Dans le cadre d'un recours au Service clientèle, cette raison est-elle recevable pour se faire rembourser de la majoration ou de l'amende? 3. a) Combien de cas comme ceux ci-exposés vous sont-ils déjà parvenus? b) Quelles suites leur ont été faites?

Réponse de la Ministre :

1. Pour des raisons de sécurité mais également de coûts d'exploitation et de fiabilité des appareils, la SNCB a privilégié le paiement par cartes sur les automates actuels. La question d'accepter aussi les billets de banque (en plus de la monnaie) se reposera au moment de remplacer/ compléter le parc actuel. 2. Le remboursement du "Supplément Tarif à Bord" au Service Central Clientèle n'est accordé qu'en cas d'impossibilité de vente pour raison technique. 3. Ces statistiques ne sont pas disponibles.