



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remboursement des transports durant l'épidémie de covid-19

Question écrite n° 28213

Texte de la question

Mme Caroline Fiat attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports, sur les conditions d'indemnisation des voyageurs français sur Eurostar. La période d'épidémie mondiale de covid-19 modifie profondément le rapport aux déplacements. Si, dans le cadre professionnel, certains voyages ne peuvent être reportés, les déplacements professionnels non essentiels et, davantage, les séjours de loisirs doivent impérativement faire l'objet d'un report ou d'une annulation de la part des voyageurs respectant les consignes sanitaires et les impératifs de réduction des contacts. Pour assurer ces décisions salutaires, les compagnies doivent mettre tout en œuvre pour promouvoir et faciliter l'annulation des réservations. Dans ce cadre, les sociétés de transport ferroviaire, notamment internationales comme Eurostar, semblent privilégier le maintien de leur activité aux règles de préventions. Par échanges de courriels, des clients font état de refus de remboursements de leurs voyages par les sociétés. Ces dernières invitent parfois à maintenir le voyage, évoquant la circulation effective de leurs rames, et, en cas d'annulation du voyage, les compagnies proposent des bons d'achats correspondants à la valeur des billets, parfois avec une utilisation très restrictive, ne se prolongeant pas au-delà de l'été. Par ailleurs, les clients relèvent que les contacts avec les services clients sont parfois difficiles. Encore une fois, la société Eurostar est visée par de nombreux citoyens. Il faut demander à ces entités économiques de ne plus promouvoir les voyages mais, au contraire, d'assurer le remboursement sous forme monétaire de l'ensemble des voyages pouvant être annulés par les clients. L'urgence sanitaire réclame des mesures drastiques pour limiter les déplacements. Elle lui demande s'il peut engager le Gouvernement pour demander aux sociétés de prendre leurs responsabilités.

Données clés

Auteur : [Mme Caroline Fiat](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (6^e circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28213

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transition écologique et cohésion des territoires](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 avril 2020](#), page 2616

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)