SNCF, voiture fumeur affectée par défaut !

Rubrique : questions-réponses - Date : jeudi 6 mars 2003

Bonjour,

Je suis K G de la société XX

Nous avons organisé avec le CE un voyage au ski pour 25 personnes par l'intermédiaire de la société Le Cap Organisation. Une semaine avant le départ, nous recevons les billets de train et nous apercevons que les places sont dans l'unique wagont TGV FUMEUR !

Pour nous c'est inconcevable de passer 5 h dans la fumée à l'allée et au retour &

Que peut on faire à votre avis ?

Le Cap Organisation nous soutient que les places Groupe sont réservées « d'office » par la SNCF dans les wagonts fumeur et qu'il est « désolé » pour nous, qu'il fallait spécifier notre demande de voyager en non fumeur lors de la signature du contrat, ce que nous n'avons pas fait pensant que c'était l'évidence même. (N'est ce pas là de la mauvaise foi ? j'espère que nous ne découvrirons pas d'autres mauvaises surprises pendant le voyage&).

La SNCF me confirme qu'il n'y a plus de place disponible, que notre seule chance est d'échanger nos places avec d'autres personnes sur place. Nous avons recueilli de nombreux mails de protestation des participants au voyage au ski, mais j'ai peur qu'on ne puisse pas changer grand-chose (nous avons une assurance annulation, mais à 7 jours du départ, nous ne sommes remboursés qu'à hauteur de 25 %).

Merci de me répondre,

Cordialement,

Réponse :

Sur le principe, bien que cela soit assez cavalier de la part de la SNCF, vous n'avez pas précisé Non-fumeur alors que ce choix vous était proposé. Il vous sera donc difficile d'obtenir gain de cause.

Nous vous conseillons cependant de vous rapprocher de la FNAUT (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports) dont les conseils seront beaucoup plus pertinents sur ce cas précis.

Merci pour votre confiance

Copyright © DNF - Pour un monde Zéro Tabac