

Avertissement pour ceux qui veulent voyager en Autriche - 1/1

Une mauvaise surprise avec les Chemins de fer autrichiens, qui risque de se reproduire...

Il y a quelques semaines, en organisant un voyage à travers plusieurs pays européens, je me décidais de prendre le train pour voyager de l'Autriche en Belgique. Quoi de plus logique que de s'informer sur Internet, et de réserver le billet en ligne ?

Sur le site internet des Chemins de fer autrichiens (ÖBB), je trouvais alors une offre intéressante : un voyage de nuit de Salzburg (Autriche) à Namur (Belgique) pour seulement 35 € (avec carte Railplus) au lieu de 159 € pour le même trajet pendant la journée. Seul inconvénient : pas possible de réserver ce voyage-là via internet. Pourquoi pas ? Pas d'explication. Il fallait donc se rendre à la gare. Comme mon lieu de séjour était sur une montagne, loin de la gare, je décidais donc de prendre mon billet de train le soir du départ. Mais alors vient la surprise : au lieu de 35 €, le voyage de nuit coûtait maintenant 160 €. Mais qu'en est-il du prix indiqué sur le site internet ? " C'est pour ceux qui réservent au moins trois jours à l'avance ", me dit-on. Mais ce n'était pourtant pas indiqué sur le site ! Comment le savoir ? Me voilà donc piégé. Pas de discussion, pas de recours possible. Pour résumer une longue histoire : une nuit blanche, 24 heures de voyage au lieu de 14 heures (train rempli, retards, correspondances râtés,... Je suis arrivée à Namur à 18h45 au lieu de 8h45), et une dépense qui dépasse de plus de 120€ le budget prévu.

Par ailleurs, en parcourant d'autres forums, je me suis rendu compte que je n'étais pas le seul à se plaindre des ÖBB (chemin de fer autrichiens).

Réclamer ? Jusqu'ici, cela n'a servi à rien. J'ai eu une réponse, qui me donnait juste l'impression que la personne en question n'avait pas pris la peine de lire mon message attentivement. En plus, il me renvoie un copie d'un extrait d'une page internet qui ne correspond pas à ce que moi j'avais vu sur le site; j'ai vérifié à plusieurs reprises pour en être bien certain.

Bref, voilà mon expérience avec le rail autrichien.

Conclusion de tout cela : plus de vacances en Autriche ! Il y a assez de beaux endroits, ailleurs en Europe...