

KONINKRIJK BELGIE

FEDERALE OVERHEIDSDIENST MOBILITEIT EN VERVOER

Directoraat-generaal Duurzame Mobiliteit en
Spoorbeleid
Directie Spoorbeleid

**Voorontwerp van wet tot wijziging van de wet
van 15 mei 2014 betreffende de rechten en
verplichtingen van reizigers in het treinverkeer**

**FILIP, Koning der Belgen,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,
Onze Groet.**

Op de voordracht van de Minister van Mobiliteit,

De Minister van Mobiliteit is ermee belast het ontwerp van wet, waarvan de tekst hierna volgt, in onze naam aan de Wetgevende Kamers voor te leggen en bij de Kamer van volksvertegenwoordigers in te dienen:

HOOFDSTUK 1. – Algemene bepaling

Artikel 1. Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

HOOFDSTUK 2. – Wijzigingen van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer

Art. 2. – In artikel 2, 1° van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, wordt de zin “verordening” : Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer;” vervangen door de zin ““verordening”: Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer;”.

ROYAUME DE BELGIQUE

SERVICE PUBLIC FEDERAL MOBILITE ET TRANSPORTS

Direction générale Politique de Mobilité durable et
ferroviaire
Direction Politique ferroviaire

**Avant-projet de loi modifiant la loi du 15 mai 2014
relative aux droits et obligations des voyageurs
ferroviaires**

**PHILIPPE, Roi des Belges,
A tous, présents et à venir,
Salut.**

Sur la proposition du Ministre de la Mobilité,

Le Ministre de la Mobilité est chargé de présenter en notre nom aux Chambres législatives et de déposer à la Chambre des représentants le projet de loi dont la teneur suit :

CHAPITRE 1^{er} . – Disposition générale

Article 1^{er}. La présente loi règle une matière visée à l’article 74 de la Constitution.

CHAPITRE 2. – Modifications de la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Art. 2. – Dans l’article 2, 1° de la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires la phrase « " règlement " : le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; » est remplacée par la phrase suivante « " règlement " : le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; ».

Art. 3. – In artikel 6 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in paragraaf 1 worden tussen het eerste en het tweede lid twee leden ingevoegd, luidende:

« De klacht wordt ingediend binnen drie maanden na ontvangst van informatie over de afwijzing van de klacht van de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder of, bij gebreke van een antwoord, binnen drie maanden na de indiening van de klacht bij de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder.

De instantie meldt ontvangst van de klacht binnen een termijn van twee weken na de ontvangst ervan.”;

2° in paragraaf 3, 2° worden de woorden “3 december 2009, datum waarop de verordening in werking is getreden” vervangen door de woorden “7 juni 2023, datum waarop de verordening van toepassing is.”.

Art. 4. - In artikel 7 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° het derde lid wordt vervangen als volgt:

« De behandelingstermijn van de klacht door het aangewezen personeelslid is drie maanden, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht. Indien het om een complexe zaak gaat, bedraagt de termijn zes maanden vanaf de ontvangst van de klacht. In dat geval stelt het aangewezen personeelslid de reiziger in kennis van de redenen voor de verlenging en de vermoedelijke duur van de procedure.”;

2° het zevende lid wordt vervangen als volgt:

“Zij informeert eveneens de betrokken spoorwegonderneming of de betrokken stationsbeheerder in het geval zij niet besluit tot een schending van de verordening.”.

Art. 5. – Artikel 8 van dezelfde wet wordt vervangen als volgt:

Art. 3. – Dans l’article 6 de la même loi, les modifications suivantes sont apportées :

1° dans le paragraphe 1^{er}, deux alinéas rédigés comme suit sont insérés entre les alinéa 1^{er} et 2 :

« La plainte est introduite dans un délai de trois mois à compter de la réception des informations sur le rejet de la plainte fournies par l’entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare ou en l’absence de réponse dans un délai de trois mois à compter de l’introduction de la plainte auprès de l’entreprise ferroviaire ou du gestionnaire de la gare.

L’autorité accuse réception de la plainte dans un délai de deux semaines à compter de sa réception.
» ;

2° dans le paragraphe 3, 2°, les mots « le 3 décembre 2009, date à laquelle le règlement est entré en vigueur » sont remplacés par les mots « le 7 juin 2023, date à laquelle le règlement est applicable ; ».

Art. 4. – Dans l’article 7 de la même loi, les modifications suivantes sont apportées :

1° l’alinéa 3 est remplacé par ce qui suit :

« Le délai de traitement de la plainte par le membre du personnel désigné est de trois mois à partir de la réception de la plainte. Si le dossier est complexe, le délai est de six mois à partir de la réception de la plainte. Dans ce cas, le membre du personnel désigné informe le voyageur des motifs de cette prolongation et de la durée probable de la procédure.
» ;

2° l’alinéa 7 est remplacé par ce qui suit :

« Elle informe également l’entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare concernés dans le cas où elle ne conclut pas à une violation du règlement. ».

Art. 5. – L’article 8 de la même loi est remplacé par ce qui suit :

« De spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de infrastructuurbeheerder, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators beantwoorden de informatieaanvragen van de instantie binnen dertig dagen. ».

Art. 6. – Artikel 9 van dezelfde wet wordt vervangen als volgt:

« Art. 9. De volgende gedragingen maken een inbreuk uit :

1° de niet-naleving door een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator van de verplichting om niet-discriminerende contractuele voorwaarden en tarieven aan te bieden overeenkomstig artikel 5 van de verordening;

2° de weigering van een spoorwegonderneming om een reiziger toe te laten zijn fiets in de trein mee te nemen onder de voorwaarden vastgesteld door artikel 6 van de verordening;

3° het verzuim van een spoorwegonderneming om haar voorwaarden voor het vervoer van fietsen, met inbegrip van bijgewerkte informatie over de beschikbare capaciteit, op haar officiële website bekend te maken overeenkomstig artikel 6, lid 3, van de verordening ;

4° het verzuim van een spoorwegonderneming om, bij het starten van aanbestedingsprocedures voor nieuw rollend materieel ervoor te zorgen dat de treinsamenstellingen waarin dit rollend materieel wordt gebruikt over acht plaatsen voor fietsen beschikken of bij het uitvoeren van ingrijpende verbeteringen van bestaand rollend materieel waarvoor overeenkomstig artikel 21, paragraaf 12 van de Richtlijn (EU) 2016/797 van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2016 betreffende de interoperabiliteit van het spoorwegsysteem in de Europese Unie een nieuwe vergunning voor het in de handel brengen vereist is, ervoor te zorgen dat de treinsamenstellingen waarin dit rollend materieel wordt gebruikt over ten minste vier plaatsen voor fietsen beschikken en dit overeenkomstig artikel 6, lid 4, van de verordening ;

5° de beperking of de vrijstelling van de verplichtingen ten aanzien van de reizigers die voortvloeien uit de verordening door de

« L'entreprise ferroviaire, le gestionnaire de la gare, le gestionnaire de l'infrastructure, le vendeur de billets, le voyageur répondent aux demandes d'informations de l'autorité dans les trente jours. ».

Art. 6. – L'article 9 de la même loi est remplacé par ce qui suit :

« Art. 9. Sont constitutifs d'une infraction les comportements suivants :

1° le non-respect par une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur de l'obligation de proposer des conditions contractuelles et des tarifs non discriminatoires conformément à l'article 5 du règlement ;

2° le refus fait par une entreprise ferroviaire d'autoriser un voyageur à emporter sa bicyclette dans le train dans les conditions fixées par l'article 6 du règlement ;

3° l'absence de publication par une entreprise ferroviaire de ses conditions de transport de bicyclettes, y compris des informations actualisées sur la disponibilité des capacités sur son site web officiel conformément à l'article 6, § 3 du règlement ;

4° le non-respect par une entreprise ferroviaire lorsqu'elle lance des procédures de passation de marché pour du nouveau matériel roulant de veiller à ce que les compositions de trains dans lesquelles ce matériel roulant est utilisé soient équipées de huit emplacements pour les bicyclettes ou lorsqu'elle procède à un réaménagement majeur du matériel roulant existant qui nécessite une nouvelle autorisation de mise sur le marché conformément à l'article 21, paragraphe 12, de la directive (UE) 2016/797 du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2016 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire au sein de l'Union européenne, de veiller à ce que les compositions de trains dans lesquelles ce matériel roulant est utilisé soient équipées d'un nombre de minimum quatre emplacements pour les bicyclettes et ce conformément à l'article 6, § 4 du règlement ;

5° la limitation ou l'exonération des obligations envers les voyageurs résultant du règlement par les

spoorwegondernemingen overeenkomstig artikel 7 van de verordening;

6° het ontbreken van voorafgaande informatie over de uitvoering van beslissingen tot onderbreking van de dienst overeenkomstig artikel 8 van de verordening;

7° het niet verstrekken van informatie over de reizen vóór en tijdens de reis overeenkomstig artikel 9 van de verordening;

8° het gebrek aan toegang tot verkeers- en reisinformatie overeenkomstig artikel 10 van de verordening;

9° de niet-naleving van de verplichtingen inzake de beschikbaarheid van vervoerbewijzen en boekingen overeenkomstig artikel 11 van de verordening;

10° de niet-naleving van de verplichtingen inzake rechtstreekse vervoerbewijzen overeenkomstig artikel 12 van de verordening ;

11° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid in geval van overlijden en letsels van de reizigers overeenkomstig artikel 13 van de verordening ;

12° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid voor handbagage, dieren, bagage en voertuigen overeenkomstig artikel 13 van de verordening;

13° de niet-naleving van de verplichting inzake verzekering en aansprakelijkheidsdekking overeenkomstig artikel 14 van de verordening;

14° de niet-naleving van de verplichting tot het betalen van voorschotten aan de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon in geval van dood of letsel van een reiziger, overeenkomstig artikel 15 van de verordening ;

15° de niet-naleving van de verplichting om bijstand te verlenen aan een reiziger die schadevergoeding vordert van derden in geval van lichamelijke schade, overeenkomstig artikel 16 van de verordening ;

16° de niet-naleving van de verplichtingen met betrekking tot de aansprakelijkheid voor vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen, bepaald in hoofdstuk II van titel IV van bijlage I bij de verordening, overeenkomstig artikel 17 van de verordening ;

17° de niet-naleving van de verplichting om de terugbetaling of vervoer via een alternatieve route voor te stellen in geval van vertraging van meer dan zestig minuten overeenkomstig en onder de

entreprises ferroviaires conformément à l'article 7 du règlement ;

6° l'absence d'information préalable à la mise en œuvre des décisions d'interrompre le service conformément à l'article 8 du règlement ;

7° l'absence de fourniture de l'information sur les voyages avant et pendant ceux-ci conformément à l'article 9 du règlement ;

8° l'absence de l'accès aux informations sur le trafic et les voyages conformément à l'article 10 du règlement ;

9° le non-respect des obligations relatives à la disponibilité des billets et des réservations conformément à l'article 11 du règlement ;

10° le non-respect des obligations relatives aux billets directs conformément à l'article 12 du règlement ;

11° le non-respect des obligations en matière de responsabilité en cas de décès et de blessures des voyageurs conformément à l'article 13 du règlement;

12° le non-respect des obligations en matière de responsabilité pour les colis à main, les animaux, les bagages et les véhicules conformément à l'article 13 du règlement ;

13° le non-respect de l'obligation en qui concerne l'assurance et la couverture de la responsabilité conformément à l'article 14 du règlement ;

14° le non-respect de l'obligation de versement d'avances à la personne physique ayant droit à une indemnisation si un voyageur est tué ou blessé, conformément à l'article 15 du règlement ;

15° le non-respect de l'obligation d'assister le voyageur réclamant une indemnisation à des tiers en cas de préjudice corporel, conformément à l'article 16 du règlement ;

16° le non-respect des obligations relatives à la responsabilité en matière de retard, de correspondance manquée et d'annulation, déterminée par le titre IV, chapitre II, de l'annexe I^{ère} du règlement, conformément à l'article 17 du règlement ;

17° le non-respect de l'obligation de proposer le remboursement ou le réacheminement en cas de retard de plus de soixante minutes conformément et dans les conditions fixées à l'article 18 du règlement;

voorwaarden bepaald in artikel 18 van de verordening;

18° de niet-naleving van de verplichting om de reizigers te vergoeden wanneer de vertraging geen aanleiding heeft gegeven tot de terugbetaling van het vervoerbewijs overeenkomstig artikel 19 van de verordening;

19° de niet-naleving van de verplichting om reizigers te informeren en bij te staan in geval van annulering van de dienst of een vertraging van meer dan zestig minuten, overeenkomstig artikel 20 van de verordening;

20° de niet-naleving van de verplichting om te voorzien in niet-discriminerende toegangsregels voor het vervoer van gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig artikel 21, lid 1, van de verordening;

21° de niet-naleving van het verbod op discriminerende behandeling van personen met beperkte mobiliteit bij de boeking of de aankoop van vervoerbewijzen, overeenkomstig artikel 21, lid 2, van de verordening;

22° de niet-naleving van de verplichting om aan de gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit informatie in toegankelijke vorm te verstrekken over de toegankelijkheid van het station en de bijbehorende faciliteiten en spoordiensten en over de voorwaarden voor toegang tot het rollend materieel, en om op verzoek binnen vijf werkdagen schriftelijk de redenen mee te delen waarom gebruik wordt gemaakt van de afwijking waarin artikel 21, lid 2, van de verordening voorziet, overeenkomstig artikel 22, leden 1 en 2, van de verordening;

23° de niet-naleving van de verplichting om in onbemande stations aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit informatie te verstrekken in toegankelijke vorm, overeenkomstig artikel 22, lid 3 van de verordening;

24° de niet-naleving van de verplichting om bijstand te verlenen aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit in stations en aan boord van treinen, overeenkomstig artikel 23 van de verordening;

25° de niet-naleving van de verplichtingen betreffende de voorwaarden waarin de bijstand wordt verleend, overeenkomstig artikel 24 van de verordening;

26° de niet-naleving van de verplichting om het verlies of de beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen zoals rolstoelen of

18° le non-respect de l'obligation d'indemniser les voyageurs lorsque le retard n' a pas donné lieu au remboursement du billet conformément à l'article 19 du règlement ;

19° le non-respect de l'obligation d'information et d'assistance aux voyageurs en cas d'annulation du service ou de retard de plus de soixante minutes conformément à l'article 20 du règlement ;

20° le non-respect de l'obligation d'assurer des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite conformément à l'article 21, § 1^{er}, du règlement ;

21° le non-respect de l'interdiction de traitement discriminatoire des personnes à mobilité réduite lors de la réservation ou de l'achat de billets conformément à l'article 21, § 2, du règlement ;

22° le non-respect de l'obligation de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations dans des formats accessibles sur l'accessibilité de la gare et des installations associées et des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant et de communiquer, sur demande, les raisons par écrit de l'exercice de la dérogation prévue à l'article 21, § 2 du règlement, dans un délai de cinq jours ouvrables conformément à l'article 22, §§ 1^{er} et 2 du règlement ;

23° le non-respect de l'obligation de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations dans des formats accessibles dans les gares non dotées de personnel conformément à l'article 22, § 3 du règlement ;

24° le non-respect de l'obligation de fournir assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans les gares et à bord des trains conformément à l'article 23 du règlement;

25° le non-respect des obligations relatives aux conditions dans lesquelles est fournie l'assistance conformément à l'article 24 du règlement ;

26° le non-respect de l'obligation d'indemnisation en cas de perte ou d'endommagement, d'équipements de mobilité tels que des fauteuils roulants, ou de

hulpmiddelen of het verlies van of letsels aan geleidehonden gebruikt door gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit te vergoeden overeenkomstig artikel 25 van de verordening;

27° de niet-naleving van de verplichting tot het opleiden van het personeel overeenkomstig artikel 26 van de verordening;

28° de niet-naleving van de verplichting tot het nemen van de gepaste maatregelen om de persoonlijke veiligheid van reizigers te verzekeren overeenkomstig artikel 27 van de verordening;

29° de niet-naleving van de verplichting voor de spoorwegondernemingen en de stationsbeheerders om een klachtenbehandelingsmechanisme op te zetten, de reizigers op de hoogte te brengen van hun contactgegevens en werktalen, de ontvangen klachten binnen bepaalde termijnen te behandelen, de gegevens voor de beoordeling van de klacht gedurende de procedure te bewaren, de details van de procedure toegankelijk te maken voor alle personen alsmede voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig artikel 28 van de verordening ;

30° de niet-naleving van de verplichting voor spoorwegondernemingen om in het in artikel 29, § 2, van de verordening bedoelde verslag het aantal en de aard van de ontvangen klachten, de behandelde klachten, de antwoordtermijn en de eventuele maatregelen ter verbetering van de situatie bekend te maken overeenkomstig artikel 28, lid 4, van de verordening;

31° de niet-naleving van de verplichting voor spoorwegondernemingen om overeenkomstig artikel 29, § 1, van de verordening dienstkwaliteitsnormen vast te stellen, een kwaliteitsbeheerssysteem in te voeren en hun activiteiten te evalueren op basis van de door hen gedefinieerde dienstkwaliteitsnormen;

32° de niet-naleving van de verplichting voor spoorwegondernemingen om een verslag over de kwaliteit van de dienstverlening op hun website te publiceren overeenkomstig artikel 29, lid 2, van de verordening ;

33° de niet-naleving van de verplichting voor de stationsbeheerders om kwaliteitsnormen voor hun dienstverlening vast te stellen, hun activiteiten te controleren in overeenstemming met deze kwaliteitsnormen en de nationale overheidsinstanties toegang te verlenen tot

dispositifs d'assistance ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance utilisés par des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite conformément à l'article 25 du règlement ;

27° le non-respect de l'obligation de former le personnel conformément à l'article 26 du règlement;

28° le non-respect de l'obligation de prendre les mesures appropriées pour assurer la sûreté personnelle des voyageurs conformément à l'article 27 du règlement ;

29° le non-respect de l'obligation, pour les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares, d'établir un mécanisme de traitement des plaintes, d'informer les voyageurs de leurs coordonnées et de leurs langues de travail, de traiter les plaintes reçues dans certains délais, de conserver les données pour évaluer la plainte pendant la durée de la procédure, de rendre accessible les détails de la procédure à toutes personnes ainsi qu'aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, conformément à l'article 28 du règlement ;

30° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires de publier, dans le rapport visé à l'article 29, § 2 du règlement le nombre et les types de plaintes reçues, de plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation conformément à l'article 28, § 4 du règlement;

31° le non-respect de l'obligation, pour les entreprises ferroviaires de définir des normes de qualité du service, de mettre en œuvre un système de gestion de la qualité et d'évaluer leurs activités d'après les normes de qualité du service qu'elles ont définies, conformément à l'article 29, § 1^{er} du règlement ;

32° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires de publier un rapport sur la qualité du service sur leur site internet conformément à l'article 29, § 2 du règlement ;

33° le non-respect de l'obligation pour les gestionnaires de gares de définir des normes de qualité du service, de contrôler leurs activités conformément à ces normes de qualité et de permettre aux autorités publiques nationales d'avoir

informatie over hun activiteiten, overeenkomstig artikel 29, lid 3, van de verordening ;

34° de niet-naleving van de verplichting om reizigers te informeren over de rechten die de verordening hen verleent, overeenkomstig artikel 30 van de verordening;

35° het feit dat de spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de infrastructuurbeheerder, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator geen gevolg geeft aan het verzoek om informatie dat door de instantie wordt geformuleerd overeenkomstig artikel 8.”.

Art. 7. – Artikel 10 van dezelfde wet wordt vervangen als volgt:

« Art. 10. De inbreuken op de verordening zijn onderverdeeld in drie graden :

1° de inbreuken van de eerste graad zijn van individuele aard en veroorzaken een ongemak of een gemiddeld nadeel aan de reiziger.

Zij worden bestraft met boetes van 750 tot 1.500 euro.

Maken inbreuken van de eerste graad uit, de inbreuken omschreven in artikel 9, 2°, 7°, 9°, 10°, 15° tot 19°, 21° tot 27° en 35°;

2° de inbreuken van de tweede graad zijn van structurele aard en veroorzaken een ongemak of zijn van individuele aard en veroorzaken een ernstig nadeel.

Zij worden bestraft met boetes begrepen van 2.000 tot 4.000 euro.

Maken inbreuken van de tweede graad uit, de inbreuken omschreven in artikel 9, 3°, 4°, 6°, 8°, 11°, 12°, 14°, 20°;

3° de inbreuken van de derde graad zijn structureel en veroorzaken een gemiddeld tot ernstig nadeel.

Zij worden bestraft met boetes van 6.000 tot 12.000 euro.

Maken inbreuken uit van de derde graad, de inbreuken omschreven in artikel 9, 1°, 5°, 13°, en 28° tot 34°.”.

Art. 8. – Artikel 22 van dezelfde wet wordt aangevuld met een lid, luidende: “ Artikel 9, 4° gewijzigd door de wet van ...tot wijziging van de

accès aux informations relatives à leurs activités, conformément à l'article 29, § 3 du règlement ;

34° le non-respect de l'obligation d'informer les voyageurs sur les droits que leur confère le règlement, conformément à l'article 30 du règlement ;

35° le fait, pour l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire de la gare, le gestionnaire de l'infrastructure, le vendeur de billets, le voyageur, de ne pas répondre à la demande d'information formulée par l'autorité conformément à l'article 8. ».

Art. 7. – L'article 10 de la même loi est remplacé par ce qui suit :

« Art. 10. Les infractions au règlement sont réparties en trois degrés :

1° les infractions du premier degré sont d'ordre individuel et provoquent un inconfort ou un préjudice moyen au voyageur.

Elles sont punies d'amendes comprises entre 750 et 1.500 euros.

Constituent des infractions du premier degré, les infractions définies à l'article 9, 2°, 7°, 9°, 10°, 15° à 19°, 21° à 27° et 35° ;

2° les infractions du second degré sont d'ordre structurel et provoquent un inconfort ou sont d'ordre individuel et provoquent un préjudice grave.

Elles sont punies d'amendes comprises entre 2.000 et 4.000 euros.

Constituent des infractions du second degré, les infractions définies à l'article 9, 3°, 4°, 6°, 8°, 11°, 12°, 14°, 20°;

3° les infractions du troisième degré sont structurelles et provoquent un préjudice moyen à grave.

Elles sont punies d'amendes comprises entre 6.000 et 12.000 euros.

Constituent des infractions du troisième degré, les infractions définies à l'article 9, 1°, 5°, 13°, et 28° à 34°. ».

Art. 8. – L'article 22 de la même loi est complété par un alinéa rédigé comme suit : « L'article 9, 4° modifié par la loi du ... modifiant la loi du 15 mai

wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer treedt in werking op 7 juni 2025”.

HOOFDSTUK 3. – Overgangsbepaling

Art. 9. - De procedures die lopende zijn op het tijdstip van de inwerkingtreding van deze wet blijven onderworpen aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht waren op het tijdstip van de inleiding van de procedure.

Deze wet is enkel van toepassing op de inbreuken die gepleegd werden na de inwerkingtreding ervan.

HOOFDSTUK 4. – Inwerkingtreding

Art. 10. – Deze wet treedt in werking op 7 juni 2023.

Gegeven te

VAN KONINGSWEGE:

De Minister van Mobiliteit,



Georges GILKINET

2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires entre en vigueur le 7 juin 2025 ».

CHAPITRE 3. –Disposition transitoire

Art. 9. – Les procédures en cours au moment de l'entrée en vigueur de la présente loi demeurent régies par les dispositions légales qui étaient en vigueur au moment de l'introduction de la procédure.

La présente loi ne s'applique qu'aux infractions commises après son entrée en vigueur.

CHAPITRE 4. – Entrée en vigueur

Art. 10. – La présente loi entre en vigueur le 7 juin 2023.

Donné à

PAR LE ROI :

Le Ministre de la Mobilité,

**Voorontwerp van wet tot wijziging van
de wet van 15 mei 2014 betreffende de
rechten en verplichtingen van reizigers
in het treinverkeer**

MEMORIE VAN TOELICHTING

Algemene toelichting

Dames,
Heren,

Dit project beoogt de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer aan te passen aan de Verordening (EU) nr. 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Dit is de verordening die in de plaats komt van de Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

De voornoemde wet van 15 mei 2014 voorziet in een klachtenmechanisme vanaf de indiening ervan door een reiziger tot het opleggen van de administratieve boete door de nationale handhavingsinstantie en stelt een sanctieregeling in voor inbreuken op de verordening.

De verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer introduceert nieuwe termijnen in het klachtensysteem, breidt het mechanisme voor de behandeling van klachten tegen stationsbeheerders en creëert nieuwe gedragingen die inbreuken vormen tegen spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, infrastructuurbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators.

**Avant-projet de loi modifiant la loi du 15
mai 2014 relative aux droits et obligations
des voyageurs ferroviaires**

EXPOSE DES MOTIFS

Exposé général

Mesdames,
Messieurs,

Le présent projet vise à modifier la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires pour la mettre en conformité avec le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Il s'agit du règlement qui remplace le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

La loi du 15 mai 2014 précitée met en place un mécanisme de plainte depuis son dépôt par un voyageur jusqu'à l'infliction de l'amende administrative par l'autorité nationale chargée de l'application du règlement et établit un système de sanctions en cas d'infractions au règlement.

Le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires introduit des nouveaux délais dans le cadre du système des plaintes, étend le mécanisme de traitement des plaintes aux gestionnaires des gares et crée de nouveaux comportements constitutifs d'infractions à l'égard des entreprises ferroviaires, des gestionnaires des gares, des gestionnaires de l'infrastructure, des vendeurs de billets et des voyageurs.

De artikelen 6 tot en met 10 van de wet van 15 mei 2014 moeten derhalve dienovereenkomstig worden aangepast.

Les articles 6 à 10 de la loi du 15 mai 2014 précitée sont dès lors adaptés en conséquence.

Bespreking van de artikelen

Commentaires des articles

Hoofdstuk 1 – Algemene bepaling

Chapitre 1^{er} – Disposition générale

Artikel 1

Article 1^{er}

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Cet article n'appelle aucun commentaire.

Hoofdstuk 2 – Wijziging van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer

Chapitre 2 – Modification de la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Art. 2

Art. 2

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Cet article n'appelle aucun commentaire.

Art. 3

Art. 3

De paragrafen 1 en 3 van artikel 6 van de wet worden aangepast.

Les paragraphes 1^{er} et 3 de l'article 6 de la loi sont adaptés.

De reiziger die, na tevergeefs een klacht te hebben ingediend bij de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder, een klacht indient bij de nationale instantie die verantwoordelijk is voor de toepassing van de verordening, heeft nu drie maanden om dit te doen.

Le voyageur qui, après avoir introduit sans succès une plainte auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire des gares, dépose une plainte auprès de l'autorité nationale chargée de l'application du règlement, dispose désormais d'un délai de 3 mois pour le faire.

De nationale handhavingsinstantie moet de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst bevestigen.

L'autorité nationale chargée de l'application du règlement doit accuser réception de la plainte dans un délai de deux semaines à compter de sa réception.

De nationale handhavingsinstantie weigert een klacht te behandelen en verklaart deze niet-ontvankelijk indien de inhoud ervan betrekking heeft op feiten die hebben plaatsgevonden vóór 7 juni 2023, de datum waarop de verordening van toepassing wordt.

L'autorité nationale chargée de l'application du règlement refuse le traitement d'une plainte et la déclare irrecevable si le contenu a un rapport avec des faits qui se sont produits avant le 7 juin 2023, date à laquelle le règlement est applicable.

Art. 4

Art. 4

De leden 3 en 7 van artikel 7 van de wet worden vervangen.

Het nieuwe lid 3 verlengt de termijn waarbinnen de nationale handhavingsinstantie een klacht moet behandelen van 3 maanden tot 6 maanden in complexe gevallen.

Het nieuwe lid 7 schrijft voor dat de nationale handhavingsinstantie de stationsbeheerder in kennis stelt van het feit dat zij geen overtreding van de verordening constateert. De Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer verplicht spoorwegondernemingen, maar nu ook elke stationsbeheerder in een station dat jaarlijks gemiddeld meer dan 10 000 reizigers per dag verwerkt, immers om een klachtenbehandelingsmechanisme in te stellen.

Art. 5

Het nieuwe artikel 8 breidt de lijst van overtreders uit. Overeenkomstig artikel 32, lid 2, van de Verordening (EU) nr. 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer verstrekken de spoorwegondernemingen, de stationsbeheerders en de infrastructuurbeheerders, alsmede de verkopers van vervoerbewijzen en touroperators, aan de nationale handhavingsinstanties op hun verzoek onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek, de nuttige documenten en informatie.

Art. 6

De Verordening (EU) nr. 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer creëert nieuwe gedragingen die inbreuken vormen ten aanzien van spoorwegondernemingen,

Les alinéas 3 et 7 de l'article 7 de la loi sont remplacés.

Le nouvel alinéa 3 allonge le délai de traitement de la plainte par l'autorité nationale chargée de l'application du règlement de 3 mois à 6 mois lorsque le dossier est complexe.

Le nouvel alinéa 7 impose à l'autorité nationale chargée de l'application du règlement de prévenir le gestionnaire de la gare dans le cas où il ne conclut pas à une violation du règlement. En effet, le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires impose aux entreprises ferroviaires, mais aussi désormais à chaque gestionnaire des gares dans une gare traitant en moyenne annuelle un volume supérieur à 10 000 voyageurs par jour, d'établir un mécanisme de traitement des plaintes.

Art. 5

Le nouvel article 8 étend la liste des contrevenants. Conformément à l'article 32, § 2, du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure, ainsi que les vendeurs de billets et les voyagistes, fournissent aux organismes nationaux chargés de l'application les documents et informations utiles, à leur demande, sans retard indu et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Art. 6

Le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires crée de nouveaux comportements constitutifs d'infractions à l'égard des entreprises ferroviaires, des gestionnaires des

stationsbeheerders,
infrastructuurbeheerders, verkopers van
vervoerbewijzen en touroperators.

gares, des gestionnaires de l'infrastructure,
des vendeurs de billets et des voyagistes.

In het nieuwe artikel 9 is, voor bestaande inbreuken, de verwijzing naar het artikel van de verordening aangepast aan de nieuwe nummering van de nieuwe verordening, en is een terminologische opschoning uitgevoerd zodat de Belgische wet perfect in overeenstemming is met de in de verordening gebruikte terminologie. Voorts zijn door de verordening acht nieuwe verplichtingen ingevoerd en zijn bijgevolg ook acht nieuwe inbreuken toegevoegd :

Dans le nouvel article 9, pour les infractions existantes, le renvoi à l'article du règlement a été adapté à la nouvelle numérotation du nouveau règlement et un toilettage terminologique a été effectué afin que la loi belge soit parfaitement alignée avec la terminologie utilisée dans le règlement. En outre, huit nouvelles obligations ont été créées par le règlement et en conséquence huit nouvelles infractions ont été ajoutées :

1° in punt 1°, het niet naleven van de verplichting om niet-discriminerende voorwaarden van overeenkomsten en niet-discriminerende tarieven aan te bieden overeenkomstig artikel 5 van de verordening;

1° au point 1°, le non-respect de l'obligation de proposer des conditions contractuelles et des tarifs non discriminatoires conformément à l'article 5 du règlement ;

2° in de punten 3° en 4°, het niet naleven van de verplichtingen door spoorwegondernemingen in het kader van het vervoer van fietsen overeenkomstig artikel 6 van de verordening;

2° aux points 3° et 4°, le non-respect d'obligations dans le chef des entreprises ferroviaires dans le cadre d'un transport de bicyclettes conformément à l'article 6 du règlement ;

3° in punt 8°, het niet naleven van de verplichting door de infrastructuurbeheerders en de spoorwegondernemingen om informatie te geven aan de spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators overeenkomstig artikel 10 van de verordening;

3° au point 8°, le non-respect de l'obligation pour les gestionnaires de l'infrastructure et les entreprises ferroviaires de donner de l'information aux entreprises ferroviaires, vendeurs de billets et voyagistes conformément à l'article 10 du règlement ;

4° in punt 10°, het niet naleven van de verplichtingen met betrekking tot doorgaande tickets overeenkomstig artikel 12 van de verordening;

4° au point 10°, le non-respect des obligations relatives aux billets directs conformément à l'article 12 du règlement ;

5° in punt 27°, het niet naleven van de verplichting voor de spoorwegondernemingen en de stationsbeheerders om het personeel een opleiding te geven rond handicaps overeenkomstig artikel 26 van de verordening;

5° au point 27°, le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaire et les gestionnaires de gares de former le personnel au handicap conformément à l'article 26 du règlement ;

6° in punt 29°, het niet naleven van de verplichting voor de spoorwegondernemingen en nu ook voor de

6° au point 29°, le non-respect de l'obligation, pour les entreprises ferroviaires et aussi désormais pour les gestionnaires des gares,

stationsbeheerders om een klachtenbehandelingsmechanisme op te zetten, om ontvangen klachten binnen bepaalde termijnen te behandelen, om de gegevens te bewaren om de klacht tijdens te procedure te evalueren, om nadere informatie over de procedure toegankelijk te maken voor het publiek inclusief voor personen met een handicap en voor personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig artikel 28 van de verordening;

7° in punt 33°, de niet-naleving van de verplichting voor de stationsbeheerders om kwaliteitsnormen voor hun dienstverlening vast te stellen, hun activiteiten te controleren in overeenstemming met deze kwaliteitsnormen en de nationale overheidsinstanties toegang te verlenen tot informatie over hun activiteiten, overeenkomstig artikel 29, lid 3, van de verordening ;

Art. 7

In het nieuwe artikel 10 zijn de acht nieuwe gedragingen die inbreuken vormen, onderverdeeld in drie graden. De criteria die voor de vaststelling van deze verdeling zijn gehanteerd, zijn dezelfde als die welke bij de aanneming van bovengenoemde wet van 15 mei 2014 zijn gehanteerd.

Art. 8

Punt 4° van artikel 9, treedt in werking op 7 juni 2025, aangezien het een verplichting sanctioneert die volgens artikel 41 van de verordening pas vanaf 7 juni 2025 van toepassing zal zijn.

Hoofdstuk 3 - Overgangsbepaling

Art. 9

Dit ontwerp voorziet een overgangsbepaling omwille van de nieuwe inhoud van artikel 6, § 3, 2° van voormelde wet van 15 mei 2014, aangepast

d'établir un mécanisme de traitement des plaintes, de traiter les plaintes reçues dans certains délais, de conserver les données pour évaluer la plainte pendant la durée de la procédure, de rendre accessible les détails de la procédure à toutes personnes ainsi qu'aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, conformément à l'article 28 du règlement ;

7° au point 33°, le non-respect de l'obligation, pour les gestionnaires de gares, de définir des normes de qualité du service, de contrôler leurs activités conformément à ces normes de qualité et de permettre aux autorités publiques nationales d'avoir accès aux informations relatives à leurs activités, conformément à l'article 29, § 3 du règlement ;

Art. 7

Dans le nouvel article 10, les huit nouveaux comportements constitutifs d'infractions ont été répartis en trois degrés. Les critères retenus pour établir cette répartition sont les mêmes que ceux qui ont été utilisés lors de l'adoption de la loi du 15 mai 2014, précitée.

Art. 8

Le point 4° de l'article 9 entre en vigueur le 7 juin 2025 car il sanctionne une obligation qui conformément à l'article 41 du règlement ne sera applicable qu'à partir du 7 juin 2025.

Chapitre 3 – Disposition transitoire

Art. 9

Le présent projet prévoit une disposition transitoire en raison du nouveau contenu de l'article 6, § 3, 2° de la loi du 15 mai 2014 précitée, adapté conformément au règlement

overeenkomstig de verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

Deze bepaling regelt de toepassing van de wet in de tijd.

(UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs.

Cette disposition règle l'application de la loi dans le temps.

Hoofdstuk 4 - Inwerkingtreding

Art. 10

Het is de bedoeling dat dit wetsvoorstel in werking treedt op 7 juni 2023, wanneer de Verordening (EG) nr. 1371/2007 wordt ingetrokken en de nieuwe Verordening (EU) nr. 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer van toepassing is.

Gegeven te

Chapitre 4 - Entrée en vigueur

Art. 10

Le présent projet de loi est appelé à entrer en vigueur le 7 juin 2023, date à laquelle le règlement (CE) n°1371/2007 est abrogé et le nouveau règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires est applicable.

Donné à

Van Koningswege:

De Minister van Mobiliteit,

Par le Roi :

Le Ministre de la Mobilité,

Georges GILKINET